الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البليدة2 – لونيسي علي–
كلية: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

العنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتطوير قطاع التامين في الجزائر

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه LMD في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد التأمينات

إعداد الطالبة:
بهية تسوري بن تسوري

إشراف:
أ.د: بيشاري كريم (مشرف أول)
د: عبد الكريم سهام (مشرف مساعد)

السنة الجامعية: 2021/2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البليدة2 – لونيسي علي–
كلية: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

العنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتطوير قطاع التامين في الجزائر

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه LMD في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد التأمينات

إعداد الطالبة:
بهية تسوري بن تسوري

أمام الجنة المشكلة من:

– براق عيسى	أستاذ التعليم العالي	جامعة البليدة 2	رئيسا
– بيشاري كريم	أستاذ التعليم العالي	جامعة البليدة 2	مشرفا ومقررا
– حاوشين ابتسام	أستاذ محاضر أ	جامعة البليدة 2	عضوا مناقشا
– ساخي بو بكر	أستاذ محاضر أ	جامعة البليدة 2	عضوا مناقشا
– بوعوينة سليمة	أستاذ محاضر أ	المركز الجامعي تيبازة	عضوا مناقشا
– دحماني فاطمة	أستاذ محاضر أ	جامعة الجزائر 3	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020

الإهداء

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وألبسهما ثوب الصحة والعافية.

إلى والدتي الثانية شفاها الله ورعاها

إلى سندي في الحياة زوجي.

إلى قرة عيني أولادي ماريا ووليد وأيوب

إلى كل الأهل سدد الله خطاهم.

إلى كل طالب علم.

أهدي هذا العمل المتواضع.

كلمة شكر

لا يسعني وأنا أنهي هذا العمل إلا التوجه بالشكر إلى المولى عز وجل مصداقا لقوله تعالى بعد باسم الله الرحمان الرحيم:

"**ولئن شكرتم لأزيدنكم**".

صدق الله العظيم

و يشرفني أن أتقدم:

إلى كل من قام بالدعاء من أجلي؛

أو فتح بابا في وجهي؛

أو قدم معلومة تفيدني؛

أو حتى رسم ابتسامة ترفع من همتي؛

أو صرامة تقوي عزيمتي.

إلى كل من قام بهذا أو ذاك أتقدم بأعز شكري و خالص تقديري

وأخص بالذكر:

- الأستاذ المشرف بيشاري كريم (أستاذ محاضر بجامعة لونيسي علي البليدة2) راجينا من المولى عز وجل أن يحفظه ويسدد خطاه ويمنحه الخير كله.

- الأستاذة المشرفة سهام عبد الكريم (أستاذة محاضرة بجامعة لونيسي علي البليدة2) على كل ما قدمته لنا من دعم ونصح وتوجيه.

- صديقتي كريمة على مساعدتها القيمة والفريدة.

- جميع الأساتذة الكرام الذين رافقوني طيلة مشواري الدراسي.

الملخص :

تتسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بديناميكية وتطور مستمرين أثر على جميع القطاعات بما في ذلك قطاع التأمين، والسؤال الذي يُطرح هو كيف تأثر هذه التكنولوجيا على أداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية؟

وعليه هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير أداء شركات التأمين من خلال تحديد نوع العلاقة بينهما، كما هدفت إلى معرفة مستوى تطبيق هذه التكنولوجيا ومستوى أداء شركات التأمين.

للوصول إلى أهداف الدراسة قمنا بتصميم استبيان وُزع على 91 وكالة تأمين كعينة عشوائية من مجتمع الدراسة، والذي حصرناه في كل وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة، ولقد استعنا في تحليل محتوى الاستبيانات على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار السادس والعشرين.

حيث أظهرت الدراسة بعض النتائج من بينها أن تكنولوجيات المعلومات والاتصال توفر مزايا كثيرة للأفراد والمؤسسات وتمكنهم من تقليل تكلفة الوقت والجهد والمال، وأن قطاع التأمين الجزائري يشهد تطورا كبيرا خصوصا في السنوات الأخيرة لكن هذا التطور يبقى غير كاف وبعيد على المستوى العالمي، ونفس الشيء بالنسبة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أظهرت الدراسة التطبيقية أن شركات التأمين على مستوى عال في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونفس الشيء بالنسبة لمستوى الأداء غير أنه جاء بدرجة أقل، وأهم نتيجة توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة هي وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأداء وكالات التأمين وبالتالي أداء شركات التأمين.

وقد ختمنا هذه الدراسة ببعض التوصيات كان أهمها ضرورة اهتمام الدولة الجزائرية بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال زيادة الاستثمار فيه، بالإضافة إلى ضرورة اهتمام شركات التأمين بقضية الزبائن الرقميين من خلال الأخذ بعين الاعتبار لاقتراحاتهم وشكاويه.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ شركات التأمين؛ تأمين الكتروني؛ منتجات التأمين.

Résumé :

Les technologies de l'information et de la communication se caractérisent par un développement dynamique et continu qui touche tous les secteurs, y compris le secteur de l'assurance, la question qui se pose est de savoir comment cette technologie affecte-t-elle la performance des compagnies d'assurance actives sur le marché algérien?

Ainsi, cette étude visait à identifier l'ampleur de l'impact des technologies de l'information et de la communication sur le développement de la performance des compagnies d'assurance en déterminant le type de relation entre elles. Elle visait également à connaître le niveau d'application de cette technologie et le niveau de la performance des compagnies d'assurances.

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, nous avons conçu un questionnaire distribué à 91 agences d'assurance sous la forme d'un échantillon aléatoire de la population étudiée. Nous avons dénombré toutes les agences d'assurance opérant dans la province de Blida, et nous avons analysé le contenu des questionnaires. sur SPSS, la vingt-sixième édition.

L'étude a montré certains résultats, notamment que les technologies de l'information et de la communication offrent de nombreux avantages aux particuliers et aux institutions et leur permettent de réduire le coût en temps, en efforts et en argent, et que le secteur des assurances algérien connaît un grand développement, surtout ces dernières années, mais cette évolution reste insuffisante et loin d'être au niveau mondial, et il en va de même pour le secteur Technologies de l'information et de la communication, car l'étude appliquée a montré que les compagnies d'assurance sont à un haut niveau dans l'application des technologies de l'information et de la communication, et même chose en ce qui concerne le niveau de performance, sauf qu'il est venu à un moindre degré, et le résultat le plus important auquel nous sommes parvenus grâce à cette étude est l'existence d'une relation positive entre le niveau d'application des technologies de l'information et la performance des agences L'assurance et donc la performance des compagnies d'assurance.

Nous avons conclu cette étude par quelques recommandations dont la plus importante était la nécessité pour l'Etat algérien de prêter attention au secteur des technologies de l'information et de la communication en augmentant les investissements dans celui-ci, en plus de la nécessité pour les compagnies d'assurances d'être attentives à la question. des clients numériques en tenant compte de leurs suggestions et réclamations.

Mots-clés :

Technologies de l'information et de la communication; compagnies d'assurance; assurance électronique; produits d'assurance

قائمة المحتويات

التعيين	الصفحة
الإهداء	VI
كلمة شكر	VI
الملخص بالغة العربية	VI
الملخص بالغة الأجنبية	VI
قائمة المحتويات	VI -VI
قائمة الجداول	VI -VI
قائمة الأشكال	VI
مقدمة	أ– ر
الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	
تمهيد	02
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات	03
المطلب الأول: المعلومات كمورد أساسي لتكنولوجيا المعلومات	03
المطلب الثاني: مجتمع المعلومات	10
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات	16
المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصالات	23
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال	23
المطلب الثاني: تطبيقات ومميزات عمليات الاتصالات	31
المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا الاتصال	36
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	45
المطلب الأول: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	45
المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	51
المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	55
خلاصة الفصل الأول	59
الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين	
تمهيد	61
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتأمين	62
المطلب الأول: ماهية التأمين	62

المطلب الثاني : عقد التأمين	71
المطلب الثالث: شركات التأمين	74
المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين	79
المطلب الأول: الإدارة الالكترونية لشركات التأمين	80
المطلب الثاني: التسويق الالكتروني لخدمات التأمين	89
المطلب الثالث: تحسين جودة الخدمات التأمينية	101
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كسوق جديد لقطاع التأمين	106
المطلب الأول: الأخطار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال	106
المطلب الثاني:التأمين على الأخطار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال	113
المطلب الثالث: الإجراءات الوقائية للحد من الأخطار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال	118
خلاصة الفصل الثاني	125
الفصل الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الجزائرية	
تمهيد	127
المبحث الأول: تشخيص وضعية قطاع التأمين في الجزائر	128
المطلب الأول: نبذة عن سوق التأمين الجزائري	128
المطلب الثاني: إنتاج سوق التأمين الجزائري	137
المطلب الثالث: مؤشرات حجم سوق التأمين الجزائري	150
المبحث الثاني: مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	155
المطلب الأول: نبذة عن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	155
المطلب الثاني:مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	161
المطلب الثالث: معطيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	172
المبحث الثالث: مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين الجزائري	180
المطلب الأول: مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية	181
المطلب الثاني:التأمين البنكي (bancassurance) في الجزائر	188
المطلب الثالث: بعض نماذج التأمين الالكتروني في الجزائر	194

خلاصة الفصل الثالث	199
الفصل الرابع: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير قطاع التأمين في الجزائر	
تمهيد	201
المبحث الأول: الإطار العام للدراسة التطبيقية	202
المطلب الأول: تقديم الدراسة التطبيقية	202
المطلب الثاني: آلية إجراء الدراسة التطبيقية	204
المطلب الثالث: اختبار صدق الاستبيان وثباته	210
المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية (معالجة البيانات وتحليل النتائج)	214
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الجزء الأول	214
المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الجزء الثاني	221
المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الجزء الثالث	230
المبحث الثالث: تحليل العلاقات بين مختلف متغيرات الدراسة	239
المطلب الأول: العلاقة بين نوع الوكالة ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى الأداء	239
المطلب الثاني: العلاقة بين المستوى التعليمي ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى الأداء	245
المطلب الثالث: العلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة	251
خلاصة الفصل الرابع	256
الخاتمة	257
قائمة المراجع	262
قائمة الملاحق	282

قائمة الجداول

رقـــــم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	خصائص مجتمع المعلومات	13
1-2	أنواع التأمين	68
2-2	المزيج التسويقي لخدمات التامين وتأثير التسويق الالكتروني عليه	97
3-2	تصنيف الأخطار	108
4-2	أخطار تكنولوجيا المعلومات والاتصال القابلة للتأمين	117
1-3	إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الشركات للفترة ما بين 2013 إلى 2017	145
2-3	إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الفروع للفترة ما بين 2013 إلى 2017	148
3-3	إجمالي الأقساط المكتتبة لسوق التأمين الجزائري للفترة مابين 2013 إلى 2017	151
4-3	معدل اختراق شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية لفترة 2013 إلى 2017	152
5-3	كثافة التأمين للفترة الممتدة من سنة 2013 إلى 2017	153
6-3	وضعية سوق التأمين الجزائري عالميا للفترة مابين 2013 إلى 2017	154
7-3	أهم الأحداث التاريخية لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	156
8-3	مشتركو الهاتف النقال في الجزائر للفترة ما بين 2013 إلى 2017	172
9-3	مشتركو الهاتف الثابت في الجزائر للفترة ما بين 2013 إلى 2017	175
10-3	مشتركو الانترنت حسب مختلف الصيغ للفترة ما بين 2013 إلى 2017	178
11-3	الترتيب العالمي للجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للفترة ما بين 2013 و 2017	180
12-3	المواقع الالكترونية لشركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.	183
13-3	الاتفاقيات الموقعة بين البنوك وشركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري	191
14-3	التأمين البنكي في الجزائر للفترة الممتدة من 2013 إلى 2017	193
1-4	توزيع حجم العينة بالنسبة لمجتمع الدراسة	207

2-4	نتائج معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لفقرات مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى وكالات التأمين في ولاية البليدة	212
3-4	نتائج معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لفقرات مستوى أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة	212
4-4	معاملات الثبات ألفاكرونباخ(Cronbach Alpha) لمجالات الاستبيان	213
5-4	نوع وكالة التأمين	215
6-4	نوع التأمين الممارس لدى وكالات التأمين	216
7-4	المستوى التعليمي لمسير وكالة التأمين حسب إجابات العينة	218
8-4	عدد الموظفين (حجم الوكالة) حسب إجابات العينة	219
9-4	درجات المتوسطات الحسابية	221
10-4	عرض وتحليل نتائج الجزء الخاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين إقليم البليدة	222
11-4	عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال الجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	223
12-4	عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال البرمجيات وقواعد البيانات	225
13-4	عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال الجوانب البشرية	227
14-4	عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال شبكات الاتصال	229
15-4	عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال أداء وكالات التأمين لولاية البليدة	231
16-4	عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	232
17-4	عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال الإبداع وخلق منتجات جديدة	234
18-4	عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال رضا الزبائن	236
19-4	عرض وتحليل نتائج إجابات العينة لمجال ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	238
20-4	العلاقة بين نوع الوكالة ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	240
21-4	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين وكالات التأمين العمومية ووكالات التأمين الخاصة	241

4-22	العلاقة بين نوع وكالة التأمين ومستوى أدائها	243
4-23	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة لأداء وكالات التأمين العمومية و الخاصة	244
4-24	تأثير المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	246
4-25	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة عن تأثير المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	247
4-26	تأثير المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين في مستوى الأداء	249
4-27	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة عن تأثير المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين في مستوى الأداء	250
4-28	معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين مختلف مجالات مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة	253
4-29	معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مختلف مجالات أداء وكالات التأمين ولاية البليدة	255

قائمة الأشكال

رقـــــم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.	05
2-1	خصائص المعلومات	08
3-1	مراحل نظم المعلومات	21
4-1	المفهوم البسيط للاتصال (حسب أرسطو)	25
5-1	العناصر الأساسية لعملية الاتصال	27
6-1	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	52
1-2	تطور الأبعاد الالكترونية للإدارة	88
2-2	التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمة الالكترونية	103
3-2	أبعاد جودة الخدمة الالكترونية	104
1-3	إجمالي الأقساط المكتتبة لسوق التأمين الجزائري للفترة مابين 2013 إلى 2017	151
2-3	مشتركو الهاتف النقال في الجزائر للفترة ما بين 2013 إلى 2017	173
1-4	متغيرات الدراسة التطبيقية	209
2-4	نوع وكالة التأمين	215
3-4	نوع التأمين الممارس لدى وكالات التأمين	217
4-4	المستوى التعليمي لمسير وكالة التأمين حسب إجابات العينة	218
5-4	عدد الموظفين (حجم الوكالة) حسب إجابات العينة	220

مقدمة

نعيش اليوم في عصر يختلف عن العصور التي سبقته، إنه عصر المعلومات أين السرعة في الحصول على المعلومة بإمكانها إحداث فجوات كبيرة في التقدم والتطور في شتى المجالات، بالإضافة إلى أن عملية الاتصال هي الأخرى لا تقل أهمية عن الحصول على المعلومة، ولهذا كان الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تشكل جزءا هاما في اقتصاد كل دول العالم.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن مجموعة من الطرق والتقنيات المتطورة المستخدمة والتي تهدف إلى تبسيط نشاط معين وتخفيض تكلفته ورفع أدائه، حيث أجبرت هذه الأخيرة المؤسسات بمختلف أنواعها وأنشطتها أن تسعى وراء كل ما هو جديد بشأنها للمحافظة على مكانتها أو تطويرها.

غير أن مواكبة هذه التكنولوجيا تتفاوت درجتها من مجال إلى آخر، فإذا كانت مهمة بالنسبة لبعض القطاعات فإنها أهم بالنسبة للبعض الآخر، على غرار قطاع التأمين الذي لا يتماشى و نظم المعلومات التقليدية في ظل المنافسة الكبيرة التي يشهدها هذا الأخير، بالإضافة إلى أنه قطاع حيوي يتفاعل مع المستهلك و يتطلب التواصل المستمر به لإقناعه بعملية اقتناء منتجاته، خاصة وأنها غير ملموسة تحتاج إلى المزيد من الجهد في الإقناع عن طريق نشر وترويج المعلومة المناسبة في الوقت المناسب والذي لا يكون إلا بالتمكن من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

في ظل هذه المعطيات الجديدة ظهر مفهوم حديث لدى شركات التأمين ويتعلق الأمر بالتأمين الالكتروني والذي نقصد به تسويق منتجات التأمين بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنت وبالتالي سهولة وصولها إلى المستهلك في وقت قياسي دون عناء التنقل إلى وكالات التأمين.

ينشط قطاع التأمين الجزائري أربع وعشرين شركة تأمين عمومية وخاصة، حيث تخصصت البعض منها في تأمين الأضرار والبعض الآخر في تأمين الأشخاص، و تسعى هذه الأخيرة علاوة

على توزيع منتجاتها التقليدية إلى تصميم منتجات الكترونية تطرح عبر مواقعها الالكترونية ليتلقاها الزبون أين يتم الاكتتاب عليها على الخط.

إشكالية الدراسة:

وللإلمام بمختلف جوانب الموضوع قمنا بصياغة الإشكالية الرئيسية التالية:

كيف يمكن لشركات التأمين الجزائرية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أدائها؟

ولتبسيط الإشكالية محل الدراسة تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما هي مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ وما هي الفرص والتهديدات التي تنطوي عليها في قطاع التأمين؟
- ✓ ما هي السمات الأساسية لقطاع التأمين في الجزائر؟ وما هي مداخل تطويره؟
- ✓ ما هو واقع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية؟
- ✓ ما مدى مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية؟

فرضيات الدراسة:

كإجابة أولية عن السؤال المحوري والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

- ✓ توفر تكنولوجيات المعلومات والاتصال مزايا كثيرة للأفراد والمؤسسات وتمكنهم من تقليل تكلفة الوقت والجهد والمال، كما تعد المعلومة المتاحة من قبل هذه التكنولوجيا من أهم المخرجات التي تستغلها شركات التأمين في تصميم وتطوير منتجاتها.

- ✓ قطاع التأمين الجزائري قطاع غير مشبع، الأمر الذي يتيح الفرصة أمام عديد شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية للاستثمار فيه، و تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المداخل التي يجب استغلالها من قبل هذه الشركات لتطويره وتحسين أدائه.
- ✓ تقوم شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية من استغلال كل المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال للنهوض بالقطاع وتطويره.
- ✓ توجد علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى أداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية، وبالتالي فان تطبيق هذا النوع من التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين أداء هذه الشركات.

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة تنبع من التغيرات التي تشهدما تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الآونة الأخيرة، وأنها سبيل لا بديل عنه لمواكبة التطورات الحاصلة في شتى المجالات، وبالأخص لدى قطاع التأمين الجزائري كونه قطاع غير مشبع ينقصه الكثير لمواكبة قطاعات التأمين الأخرى في باقي دول العالم، خاصة وأن بعض المنتجات التأمينية لا تزال إلى اليوم مجرد منتجات مدونة غير متداولة لدى المستهلك، والسبب يعود بالدرجة الأولى إلى غياب المعلومة و نقص قنوات الاتصال بين شركات التأمين وزبائنها، بالإضافة إلى أن جميع المنتجات التأمينية تحتاج إلى قنوات اتصال مكثفة للتعريف بها.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف عند مجموعة من النقاط نذكرها فيما يلي:

- ✓ تقديم فكرة شاملة وواضحة حول تكنولوجيات المعلومات والاتصال؛

- ✓ إظهار الدور الكبير الذي تحتله تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير قطاع التأمين؛
- ✓ تحسيس الجميع بما في ذلك شركات التامين والأفراد بضرورة استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال كسبيل للتقليل في تكلفة الوقت والجهد والمال؛
- ✓ الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى شركات التأمين الجزائرية؛
- ✓ إعطاء فكرة حول مفهوم التأمين الالكتروني الذي أصبح الآن متداول في السوق الجزائرية؛
- ✓ دراسة العلاقة الارتباطية و التأثيرية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء شركات التأمين.

أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع هي:

- ✓ موضوع تكنولوجيات المعلومات والاتصال لا يتقادم كونه يتسم بالتغير المستمر ، فما كان يعتبر تكنولوجيا متطورة اليوم ربما بعد مرور أيام قليلة فقط يصبح قديما ولا يرغب الكثير في اقتنائه بسبب ظهور تكنولوجيات أخرى أكثر حداثة.
- ✓ استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال يترتب عنه جملة من المخاطر يمكن لشركات التأمين الاستثمار فيها واستغلالها لتصبح منتجات جديدة قابلة للتأمين.
- ✓ ضرورة دراسة تأثير مستوى تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية على أدائها لاستغلال ما يمكن استغلاله في تطوير قطاع التأمين الجزائري.

منهج الدراسة:

للإجابة عن الأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي، باعتباره المنهج الأكثر ملائمة لطبيعة الموضوع من خلال سردنا لمختلف المفاهيم المتعلقة بالموضوع في الجانب النظري، وتحليل النتائج المتوصل إليها في الجانب التطبيقي.

الدراسات السابقة:

يعتبر موضوع تكنولوجيات المعلومات والاتصال موضوعا أثار اهتمام عديد الباحثين والمختصين في شتى المجالات، حيث قامت مجمل الدراسات بتوضيح مختلف الجوانب المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال وكيفية تطبيقها في شتى القطاعات مثل القطاع المصرفي، البنكي، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة...الخ، إلا أن تناول هذا الموضوع في قطاع التامين يعد أمرا نادر، وهذا ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ومن بينها نجد:

الدراسة الأولى:

دراسة للباحث عصام قاسم حسن أبوعرة (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال)، بعنوان "**مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التامين في مدينة رام الله**" ، جامعة القدس، فلسطين، 2017-2018، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسن أداء شركات التأمين وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كل من"نمو المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، والإبداع والتعليم"؛ وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مدينة رام الله جاء بدرجة عالية؛
- ✓ مستوى أداء شركات التأمين في مدينة ا رم الله جاء بدرجة عالية،
- ✓ وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله.

الدراسة الثانية:

دراسة للباحثة عبد الكريم سهام (أطروحة دكتوراه) بعنوان **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة:دراسة حالة مجمع مؤسسات نادي المقاولين والصناعيين لمتيجة**، جامعة الجزائر3، 2012-2013 ، حيث تناولت الباحثة مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف تطبيقاتها ومدى مساهمتها في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ لقد أصبحت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مثلها مثل المؤسسات الكبيرة تسعى إلى إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف نشاطاتها، غير أنها تعتمد على التطبيقات الأقل تكلفة والأقل تعقيدا بما يتناسب مع خصائصها وطبيعة نشاطه
- ✓ إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاطات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يواجهه جملة من التحديات منها عدم الوعي بضرورة الممارسات التكنولوجية من جهة وعدم الثقة فيها من جهة أخرى، إضافة إلى ضعف البنية التكنولوجية لهذه المؤسسات، و عدم توفر المهارات والكفاءات اللازمة للتعامل مع هذه التكنولوجيا.

الدراسة الثالثة:

دراسة للباحثة ميهوب سماح (أطروحة دكتوراه) بعنوان **اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية: دراسة حالة نشاط البنك عن بعد**، جامعة قسنطينة2، سنة 2013-2014 ، حيث تناولت الباحثة ا اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على

الأداء المصرفي وكذا استخدامات المصارف الفرنسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تبنيها النشاط المصرفي عن بعد، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ يصعب على المصارف جعل الخدمة المصرفية في جوهرها احد مجالات التنافس فيما بينها وبين المصارف الأخرى، وبالتالي كان أمامها حل واحد لتعزيز ميزتها التنافسية وهو إحداث تغيرات في أسلوب تقديم وعرض الخدمة مما جعلها تتبنى القنوات المصرفية الالكترونية وكذا أدوات الدفع الالكتروني؛
- ✓ المصارف الفرنسية تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع خاصة تلك المرتبطة بالقنوات المصرفية للاتصال عن بعد وأدوات الدفع الالكترونية؛
- ✓ يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام المصارف الفرنسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في النشاط المصرفي عن بعد من خلال دمجها لقنوات الاتصال عن بعد وأدوات الدفع الالكترونية على أدائها التجاري، وذلك من خلال وجود اثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مؤشراته المتمثلة في جودة الخدمة، رضا العملاء ،وتكلفة الخدمة المصرفية.

الدراسة الرابعة:

دراسة للباحث حديد نوفيل (أطروحة دكتوراه دولة) بعنوان **تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي: مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية**، جامعة الجزائر، سنة 2006-2007، حيث تناول فيها الباحث المناخ الاقتصادي العالمي الجديد وتأثيراته على إدارة أعمال المؤسسة من خلال تعاظم دور الشركات متعددة الجنسيات في الاقتصاد العالمي وبروز التكتلات الاقتصادية والتحالفات بين المؤسسات والتي تعتبر أهم مظاهر العولمة، ، ثم تطرق

الباحث إلى استخدام تكنولوجيا الانترنت في تأدية عمل المؤسسة من خلال نظام المعلومات، الشبكات المعلوماتية، الأعمال الالكترونية إضافة إلى أمن المعلومات ومختلف وسائله، ثم في الأخير تناول وضعية تكنولوجيا الانترنت بالمؤسسات الجزائرية من خلال استبيان شمل 100 مؤسسة مختلفة النشاط والحجم، وتضمن أسئلة حول التعريف بالمؤسسة ونشاطها، أوجه استعمالات الانترنت فيها، الفوائد المتحصل عليها من وراء استخدام الانترنت.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ تسمح تكنولوجيا الانترنت بالإدارة الفعالة لنشاط المؤسسة والانفتاح على الأسواق العالمية، وبالتالي فهي تساعد على مواجهة تحديات الانفتاح الاقتصادي؛
- ✓ المؤسسات الجزائرية لا تولي اهتماما لاستعمال الانترنت سوى البحث عن المعلومات والبريد الالكتروني، وبالتالي فهي غير منفتحة على الشركاء، الموردين والزبائن؛
- ✓ عدم اهتمام المؤسسات الجزائرية بالمواقع الالكترونية وأن هناك شبه انعدام للمواقع التجارية، وعليه فان المؤسسة الجزائرية غير مستعدة تكنولوجيا للاندماج في الاقتصاد العالمي، ولذا فإنها مجبرة على التخلي عن أنماطها الإدارية التقليدية واستبدالها بالأساليب الحديثة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف البقاء والاستمرار.

أما فيما يخص دراستنا فهي تختلف عن الدراسات المذكورة في كونها تدرس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على قطاع التأمين دون غيره من القطاعات الأخرى، وكيف تساهم هذه التكنولوجيا في تطوير أداء الشركات التأمين من خلال دراسة نوع العلاقة التي تربط بينهما (تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية)

خطة الدراسة

بهدف الإجابة عن التساؤل المحوري والوصول إلى الأهداف المسطرة من الدراسة تم تقسيم البحث إلى أربع فصول على النحو التالي:

- ✓ **الفصل الأول:** يركز هذا الفصل على الجانب النظري للمتغير الأول والمتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث قسم هذا الأخير إلى ثلاث مباحث، خصص الأول منها لتكنولوجيا المعلومات، والثاني لتكنولوجيا الاتصال، موضحين الإطار المفاهيمي وخصائص ومكونات كل منها على حدى، أما المبحث الثالث فلتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال إبراز مزاياها وعيوبها ثم مؤشراتها وأخيرا تطبيقاتها.
- ✓ **الفصل الثاني:** والذي خصص لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين عبر ثلاث مباحث، الأول يتعلق بالإطار النظري للمتغير الثاني في الدراسة وهو التامين انطلاقا من الإطار المفاهيمي ، فالأنواع والأهمية ثم التفصيل في شركات التامين، وبعدها نحاول معرفة مختلف استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التامين كالإدارة و التسويق الالكترونيين وكذا تحسين جودة الخدمات التأمينية في المبحث الثاني، أما المبحث الثالث فسنسلط الضوء من خلاله لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كسوق جديد لشركات التامين موضحين مختلف الأخطار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فالتامين عليها ، وصولا إلى الإجراءات الوقائية للحد من تلك الأخطار .
- ✓ **الفصل الثالث:** في هذا الفصل نحاول التعمق أكثر في واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات التامين الجزائرية عبر ثلاث مباحث. المبحث الأول يتعلق بتشخيص وضعية قطاع التامين في الجزائر، المبحث الثاني يجسد هو الآخر مختلف مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، أما المبحث الثالث فيعبر عن المؤشرات التي تربط

الطرفين ونعني بذلك مؤشرات استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في قطاع التامين الجزائري.

- ✓ **الفصل الرابع:** يعتبر هذا الفصل بمثابة دراسة تطبيقية حول عينة من شركات التأمين الجزائرية والتي نحاول من خلالها توضيح العلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء شركات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة ، وعلى غرار الفصول السابقة فقد قسم هذا الفصل أيضا إلى ثلاث مباحث، في المبحث الأول خصصنه للإطار العام للدراسة التطبيقية من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى خصائص العينة المدروسة، ثم في المبحث الثاني قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية (معالجة البيانات وتحليل النتائج) كل جزء على حدى، أما المبحث الثالث والأخير فقد خصص لتحليل العلاقات بين مختلف متغيرات الدراسة.

كما سيتضمن هذا البحث خاتمة نحاول من خلالها تقديم حوصلة أهم الأفكار التي وردت في البحث و الإجابة على الأسئلة المطروحة في المقدمة إضافة إلى جملة من الاقتراحات والتوصيات التي نراها مناسبة.

الفصل الأول:

الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

تزايدت أهمية المعلومات في الآونة الأخيرة حتى باتت أهم سلعة تركز عليها كل المؤسسات الاقتصادية، ونظرا لهذه الأهمية كان من الضروري إيجاد الوسائل أو الأدوات الكفيلة بجمعها من مصادرها المختلفة وتخزينها لإظهارها عند الحاجة وكذا معالجتها لتصبح أكثر نفعا داخل المؤسسة وقد تسنى لها ذلك من خلال ما نسميه بتكنولوجيا المعلومات.

هذه المعلومات المجمّعة والمعالجة لا تكون فعالة إذا بقيت مخزّنة في مكانها دون تناقلها إلى الأماكن المناسبة لها لزيادة محيط الاستفادة منها، وعليه كانت هناك وسائل الاتصال المختلفة التي قامت بهذا الدور، بل وأكثر من ذلك فهي الأخرى تطورت تطورا مذهلا في إطار ما يسمى بتكنولوجيا الاتصال.

ونظرا للتقارب والتكامل الموجود بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال فقد دُمجتا في مصطلح واحد ألا وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تداخلت فيه وظائف الاثنتين معا بشكل سمح بظهور أدوات مشترك أدت الوظائف في نفس الوقت.

وعلى هذا الأساس كان من الضروري أن يتناول هذا الفصل تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال كُل على حدى بنوع من التفصيل مبرزين أهمية المعلومات وكذا أهمية عملية الاتصال في المبحث الأول والثاني، ثم انتقلنا في المبحث الثالث والأخير إلى صلب الموضوع ونعني بذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

احتل مصطلح تكنولوجيا المعلومات ضجّة كبيرة في جميع الأوساط نظرا للتحولات التي مسته والتي جعلت منه محطة للأنظار والمتابعة في عصر بات يطلق عليه عصر المعلومات، هذه الأخيرة ونظرا لأهميتها فإنها تُجمع من مصادر مختلفة ويتم تخزينها ومعالجتها لإظهارها وقت الحاجة بأدوات ووسائل تدخل ضمن إطار تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: المعلومات كمورد أساسي لتكنولوجيا المعلومات

تشكل المعلومات المورد الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي بمثابة المادة الأولية لها، حيث سنحاول من خلال هذا العنصر التطرق إلى التطور التاريخي لعصر المعلومات، ثم علاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة وأخيرا إلى مجتمع المعلومات وما يميزه من مظاهر.

الفرع الأول: التطور التاريخي لعصر المعلومات

يعتمد تطور المجتمعات اليوم بالدرجة الأولى على المعلومات، لذا بات يطلق عليه عصر المعلومات، ومن خلال هذا العنصر سنحاول سرد التطور التاريخي لهذا العصر أو بمعنى آخر مراحل المسيرة البشرية من مرحلة عصر الزراعة، فمرحلة عصر الصناعة، وصولا إلى مرحلة عصر المعلومات مبرزين أهم خصائص كل مرحلة.

1. مرحلة عصر الزراعة

هي أول مرحلة عرفها الإنسان، حيث كان يعتمد أساسا على الخيرات الطبيعية التي توفرها له الأرض لإشباع حاجياته اليومية اعتمادا على جهده العضلي إضافة إلى الموارد الأولية والطاقة

الطبيعية مثل الماء الحيوانات والريح، وكانت قيمة الفرد تقاس بما يملكه من ارض زراعية. فمن لا يملك أرضا زراعية يعمل أجيرا ويعد كملكية خاصة لصاحب الأرض الزراعية التي يعمل فيها.[1]

ومن ابرز خصائص هذه الفترة:

- ✓ الاعتماد على الأرض والخيرات الطبيعية كمورد أساسي.
- ✓ الاعتماد على الجهد العضلي للإنسان.
- ✓ الأنشطة الممارسة بسيطة المهارات وتتطلب الجهد البشري الكبير.

2. مرحلة عصر الصناعة

تبدأ هذه المرحلة منذ اكتشاف الآلة البخارية التي حلت مكان الجهد العضلي، وبهذا أصبحت التكنولوجيا هي الموضوع الرئيس بداية من الثورة الصناعية حيث كان الهدف هو الوصول إلى كفاءة الآلات.[2]

تتميز هذه المرحلة بما يلي:

- ✓ الاعتماد على الجهد الميكانيكي في تنفيذ الأنشطة بدلا عن الجهد العضلي.
- ✓ تطبيق المنهج العلمي في الأعمال.

3. مرحلة عصر المعلومات

تبدأ هذه المرحلة من بداية القرن العشرين إلى يومنا هذا، حيث يعتمد المجتمع في هذه المرحلة على المعلومات، و يقوم أساسا على إنتاج المعلومات وتداولها من خلال تكنولوجيا المعلومات.

---

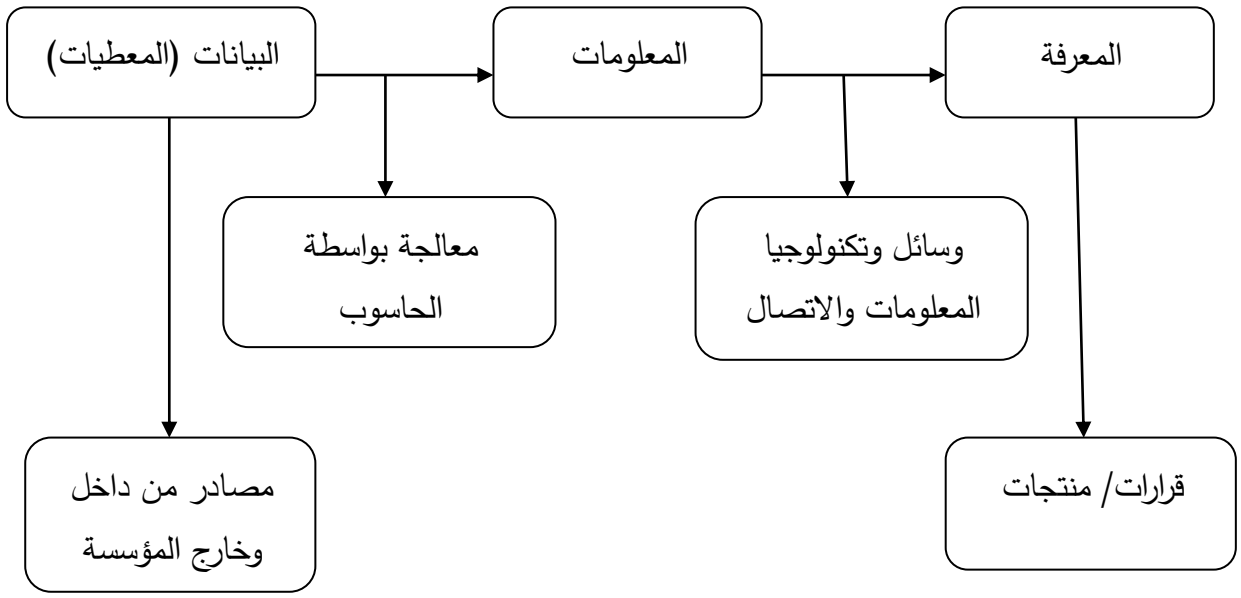
[1]) محمد فتحي عبد الهادي، **المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد**، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص19.

[2]) وليم روث، **تطور نظرية الإدارة منذ ما قبل اختراع watt إلى عصر المعلومات**، ترجمة عبد الحكم احمد الخزامي، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص79.

الفرع الثاني: علاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة

يوضح الشكل الموالي العلاقة التي تربط المعلومات بكل من البيانات والمعرفة.

الشكل رقم 1-1: العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.



المصدر:عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007، ص31.

من خلال الشكل السابق نستنتج انه بعد تجميع البيانات من مصادر مختلفة ومعالجتها بواسطة الحاسوب نتحصل على المعلومات والتي بدورها تستغل من قبل وسائل وتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوليد ما يسمى بالمعرفة والتي يستغلها متخذ القرارات في إنتاج، تصميم أو تطوير المنتجات.

وفيما يلي نقدم بعض التعاريف الخاصة بالمعلومات وبالمصطلحات التي لها علاقة بها.

1. البيانات

هي مجموعة عناصر خام لم تعالج ولم تترجم بعد فهي عناصر مجردة تمثل حدث في شكله الخام مصدرها نتيجة ملاحظة أو قياس قد تكون نوعية وقد تكون كمية ، وتتسم دوما بالموضوعية.[1]

2. المعلومات

اشتقت كلمة المعلومات (informations) من الأصل اللاتيني الذي كان يعني تعليم المعرفة ونقلها، وفي فرنسا كانت تشير كلمة معلومات في العصور الوسطى إلى عمليات جمع المعلومات ونقلها وتوثيقها رسميا، وتشتق كل المعاني المعاصرة من الأصل اللاتيني الفرنسي.[2]

كما يمكن تعريفها على أنها البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساس لاتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين وإذا ما تم إعادة تنظيمها وترتيبها ومعالجتها بشكل صحيح ومنظم ستعمل على تغيير أو تعديل الحالة المعرفية للإنسان وبالتالي سوف تؤثر في عملية اتخاذ القرار سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات.[3]

و المعلومة أيضا هي منتج موجه للاستهلاك، قابل للتخزين، التحويل، والمعالجة، يشكل موردا هاما للمؤسسة، مثل مواد أولية داخل عملية تحويل، وهي تمثل كذلك الطاقة الأساسية لعملية التحويل هذه.[4]

---

[1]) Jean Yves Prax, **le manuel du knowledge management:une approche de 2é génération**, dunod, paris, 2003,p 06.

[2]) لمين علوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص 03.

[3]) جعفر الجاسم، **تكنولوجيا المعلومات** ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005 ، ص11.

[4]) Pierre Carrier et autres, **Bases de données dans le développement de système**, Gaetan Morin édition, Canada, 1991, pp9-10.

3. تعريف المعرفة

سنقدم تعاريف مختلفة للمعرفة على النحو التالي:

التعريف الأول: المعرفة هي "الرصيد المتراكم من الخبرة والمعلومات والدراسات الطويلة في مجال معين"[1]

التعريف الثاني: تعرف أيضا على أنها:"المستوى الأعلى من مفهوم المعلومات من حيث التعقيد، فهي حصيلة الامتزاج بين المعلومات والخبرة وأُلمدركات الحسية والقُدرة على الحكم"[2]

مما سبق يمكننا أن نستنتج تعريف للمعرفة ونقول بأنها العصارة الناتجة عن البيانات فالمعلومات المجمعة بعد غربلتها أو معالجتها باستخدام المهارات والخبرات الشخصية لتصبح قابلة للتداول والتعلم من قبل الراغبين في الحصول عليها.

الفرع الثالث: خصائص ومصادر المعلومات

تجمع المعلومات من مصادر مختلفة و تتميز ببعض الخصائص سنوضحها فيما يلي:

أولا: خصائص المعلومات

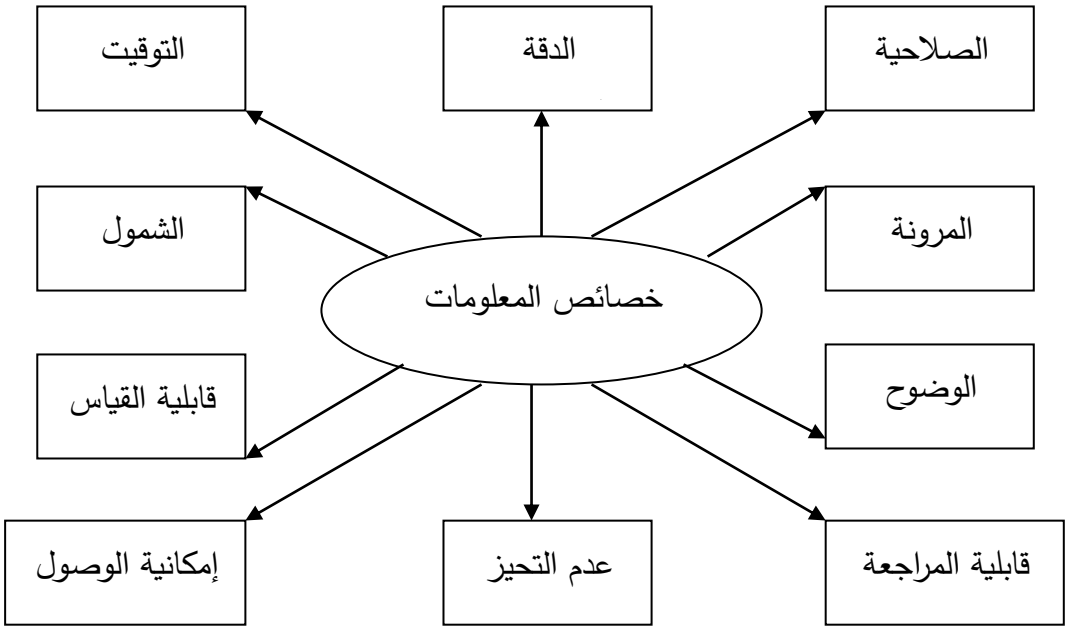
للمعلومات خصائص كثيرة ومتنوعة نلخصها في الشكل التالي:

---

[1]) لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص 10.

[2]) عبد الرزاق محمد القسم، **نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 1998، ص16.

الشكل: 1-2: خصائص المعلومات



المصدر: ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص11.

الشكل السابق يلخص أهم خصائص المعلومات والتي نفصل فيها فيما يلي:

1. **التوقيت:** يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها، ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسوب.
2. **الشمول:** هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستفيدين، حيث أن المعلومات الكاملة أكثر قيمة وفائدة من المعلومات غير الكاملة.
3. **قابلية القياس:** وتعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي، وتستبعد من هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية.
4. **إمكانية الوصول:** وهي سهولة وسرعة الوصول إلى المعلومات التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة للاستخدام.
5. **عدم التحيز:** وتعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين.

6. **قابلية المراجعة:** هذه الخاصية منطقية نسبياً، وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات.
7. **الوضوح:** أي أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض، ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستفيدين.
8. **المرونة:** هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.
9. **الصلاحية:** هي الصلة الوثيقة بمقياس ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيدين، وتقاس بشمول المعلومات وبدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار.
10. **الدقة:** وتعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات.

ثانيا: مصادر المعلومات

للمعلومة عدة مصادر و هي:[1]

1. **الملاحظة:** يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة به.
2. **التجربة** : وذلك عن طريق إخضاع مصادر المعلومات (الأفراد ، الآلات ، الأنشطة...الخ) لتجارب تخضع للحكم،وكلما كان تصميم التجربة جيدا كلما كانت النتائج موثوق فيها أكثر.
3. **المسح:** وهو مصدر معلومات غني يحتاج إلى التخطيط الجيد و الخاصة فيما يخص إعداد قوائم الاستبيان و اختيار العينة،كما انه يكتسي أهمية بالغة في الدراسات التسويقية.

[1]) إبراهيم بختي، **تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، على الرابط: http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/2008,09:58، تاريخ التحميل 2017/08/18.

4. **المؤسسة (البيئة الداخلية):** من خلال مختلف التقارير التي يعدها أجزائها و هو مصدر هام جدا خاصة من خلال إنتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تعرض له المؤسسة.

5. **البيئة الخارجية للمؤسسة:** يتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث ، الإحصاء ، الاستشارات و النشرات المختلفة لهيئات خاصة أو حكومية لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات و لا يجب اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة كما أن تعدد مصادر المعلومة الواحدة مفيدة جدا في تقييم مدى دقتها و تمثيلها للواقع.

المطلب الثاني: مجتمع المعلومات

بعد التطرق إلى المعلومات بنوع من التفصيل فانه من المهم جدا الانتقال إلى المجتمع الذي تداولت فيه هذه الأخيرة والذي يطلق عليه اسم مجتمع المعلومات.

الفرع الأول: مفهوم مجتمع المعلومات

عالم تكنولوجيا المعلومات هو العالم الذي يتجه نحو التكتلات المعلوماتية ونحو شبكات الاتصالات بعيدة المدى، والصفة التي أطلقت على العصر الذي نعيش فيه وهو عصر المعلومات، المجتمع ما بعد الصناعي، المجتمع المعلوماتي، مجتمع المعرفة. حيث رفض بعض الباحثين مصطلح مجتمع المعلومات لأن صناعة المعلومات أبرز ما يميز هذه الفترة ورغم أهمية المعلومات بشكل واضح في الحياة المعاصرة فإنها ليست أكثر من ظاهرة أخرى كالسيارات والكهرباء. يأتي مجتمع المعلومات بعد مراحل متعددة مر بها التاريخ الإنساني، تميزت كل مرحلة بخصائص ومميزات، حيث شهدت الإنسانية من قبل تكنولوجيا الصيد ثم تكنولوجيا الزراعة وبعدها تكنولوجيا المعلومات التي رسمت الملامح الأولى لمجتمع المعلومات، هذا الأخير تميز بالتركيز

على العمليات التي تعالج فيها المعلومات، والمادة الخام الأساسية به هي المعلومة التي يتم استثمارها بحيث تولد المعرفة. وهذا عكس المواد الأساسية في المجتمعات الأخرى، حيث تنضب بسبب الاستهلاك، أما في مجتمع المعلومات فالمعلومات تولد معلومات، مما يجعل مصادر المجتمع المعلوماتي متجددة ولا تنضب الأمر الذي يفسر أهمية المعلومات، ومكانتها كأهم مادة أولية على الإطلاق وهو ما يجعل المجتمع الجديد يعتمد في تطوره بصورة أساسية على هذا المورد.[1]

1. تعريف مجتمع المعلومات

لمجتمع المعلومات تعاريف متعددة تختلف باختلاف زاوية النظر إليها وفيما يلي بعض التعاريف الخاصة به:

التعريف الأول: "مجتمع المعلومات مفهوم يرى التحول من مجتمع صناعي إلى مجتمع حيث المعلومات في أكثر أشكالها اتساعًا وتنوعًا هي القوة الدافعة والمسيطرة، وينشغل معظم أفراد هذا المجتمع بإنتاج المعلومات أو جمعها أو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها"[2]

حيث نلاحظ أن هذا التعريف ركز على التطور التاريخي لعصر المعلومات، كون البشرية مرت بعدة مراحل والتي تم ذكرها سابقا، وصولا إلى عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم والذي يدور في فلك المعلومات.

---

[1]) كريمة شافي جبر الكعبي، **مجتمع المعلومات في العالم العربي**، مجلة كلية الأدب، العدد 98، الجامعة المستنصرية، العراق، 2011، ص725.

[2]) مهيبل وسام، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر3، 2012/2011، ص50.(نقلا عن الهاشمي ع.ر والعزاوي ف.م، **المنهج والاقتصاد المعرفي**، الطبعة الأولى، عمان، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، 2007، ص249.)

التعريف الثاني: هو" المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصورة أساسية على المعلومات وشبكات الاتصال والحواسيب أي يعتمد على ما يسميه البعض بالتقنية الفكرية"[1]

أما هذا التعريف فقد ركز على الجانب التكنولوجي من شبكات الاتصال والحواسيب.

ورغم تعدد المفاهيم حول مجتمع المعلومات إلا أنه يمكن القول أن مجتمع المعلومات يتركز أساسا على إنتاج المعلومة والحصول عليها واستغلالها في خدمة أهداف التنمية والتطوير من خلال وضع آليات وإدارة انسيابها بواسطة بنية تحتية للمعلومات وشبكات الاتصال. ويمكن القول أن أهم عناصر قيام مجتمع معلومات مبني على قيمة المعرفة وإتاحة عادلة للوصول إلى المعلومات هي تنمية الإدراك البشري ومهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات.[2]

بصفة عامة يمكن تعريف مجتمع المعلومات على انه ذلك المجتمع الذي يهتم بالمعلومات على أنها مورد أساسي لا يقل أهمية عن الموارد الأخرى وحسن استغلالها باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

2. خصائص مجتمع المعلومات

يعد كل مجتمع معلومات فريد من نوعه، وإن الأوضاع المحيطة به مختلفة ، مما تعقد على الباحثين تحديد المؤشرات النهائية والمعايير التي تصلح لأن تكون قياسا لمجتمع المعلومات، وحدد

---

[1]) نادية جبر عبد الله وعثمان حسن عثمان، **التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية**، مجلة مستقبل التربية العربية، مجلد 09، العدد31، الإسكندرية، مصر، 2003، ص276.

[2]) علوي هند، **المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر –قياس النفاذ إلى مجتمع المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري**–، أطروحة دكتوراه في علوم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري بقسنطينة، 2008/2007، ص ص 42، 43.

بهذا الشأن"ويليام مارتن" خمس معايير في كتابه لمجتمع المعلومات وهي واردة في الجدول التالي:[1]

الجدول رقم1-1 : خصائص مجتمع المعلومات

المعيار	شرحه
المعيار التكنولوجي	حيث تصبح فيه تكنولوجيا المعلومات مصدر القوة الأساسية.
المعيار الاجتماعي	حيث يتأكد دور المعلومات كوسيلة لترقية مستوى المعيشة وانتشار الوعي بالحاسوب والمعلومات، وإتاحة الفرصة للعامة والخاصة للحصول على المعلومات على مستوى عال من الجودة
المعيار الاقتصادي	هنا تبرز المعلومات كعامل اقتصادي أساسي، سواء كمورد أو كخدمة، أو كسلعة ومصدر للقيمة المضافة، ومصدر لخلق فرصة جديدة للعمالة
المعيار السياسي	حيث يفترض أن تؤدي حرية المعلومات إلي تطوير وبلورة العملية السياسية وذلك من خلال انتهاج الديمقراطية وإشراك الجماهير في تسير دواليب الحكم والحياة العامة
المعيار الثقافي	ويتجلى ذلك من خلال الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات كاحترام الملكية الفكرية، الحرص على حرمة البيانات الشخصية

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على: علوي هند، **المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر –قياس النفاذ إلى مجتمع المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري**–، أطروحة دكتوراه في علوم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري بقسنطينة، 2008، ص ص 42، 43.

[1]) علوي هند، مرجع سبق ذكره، ص ص 45، 46.

الفرع الثاني: مشكلة تفجير المعلومات

تميز النصف الثاني من القرن العشرين بما يعرف بظاهرة تفجير المعلومات حيث سنحاول من خلال هذا العنصر التعرف عليها وعلى المظاهر التي تميزها.

1. مفهوم مشكلة تفجير المعلومات

يشير مصطلح "تفجير المعلومات إلى اتساع المجال الذي تعمل فيه المعلومات لتشمل كافة مجالات النشاط الإنساني، بحيث تحول إنتاج المعلومات إلى صناعة ، حيث أصبح لها سوق كبير لا يختلف عن أسواق البترول والذهب.[1]

2. مظاهر مشكلة تفجير المعلومات

تتخذ مشكلة تفجير المعلومات مظاهر عديدة أهمها:[2]

- ✓ **النمو الهائل في حجم الإنتاج الفكري:** حيث يرى البعض أن معدل النمو السنوي للإنتاج الفكري يتراوح ما بين 4 إلى 8%.
- ✓ **تشتت الإنتاج الفكري:** كان للتخصص الزائد في الموضوعات العلمية أثره الواضح في بروز فروع جديدة أخذت أصولها في أفرع مختلفة، كما نلاحظ أن الباحثون يميلون إلى دراسة موضوعات ضيقة غاية الضيق، والنتيجة انه كلما ازداد الباحثون تخصصا، وكبر حجم الإنتاج الفكري المنشور، قلت فعالية الدوريات التي تعمل على تغطية مجالات واسعة، وبالتالي يكون من الصعب على الباحث متابعة كل هذا الإنتاج الفكري والإلمام به من مصادره الأولية.

---

[1]) حسن عماد مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 1997، ص 29.

[2]) نفس المرجع أعلاه، ص29-31.

✓ **تنوع مصادر المعلومات وتعدد أشكالها:** للمعلومات مصادر متعددة كالدوريات، والكتب، وتقارير البحوث، والبيانات، والرسائل الجامعية، براءات الاختراع...الخ. كما أدت الطفرة الهائلة في إنتاج المعلومات إلى طفرة مشابهة في مجال تخزين المعلومات واسترجاعها. كذلك توفر الأقمار الصناعية كما كبيرا ومتنوعا من المعلومات التي تفيد في التنمية بشكل مباشر، وتكمن خطورة هذه المشكلة في معاملة المعلومات كسلعة قابلة للبيع والشراء، وخاضعة لقانون العرض والطلب، وغالبا ما تتاح هذه المعلومات بسهولة للشركات التابعة للدول المتقدمة، وتحجب عن الدول النامية.

الفرع الثالث: مؤشرات مجتمع المعلومات

المؤشرات التي يمكن استخدامها لتحديد معلوماتية المجتمع، أو تحول المجتمع نحو مجتمع المعلومات، أو الحكم على المجتمع انه يدخل في زمرة المجتمعات المعلوماتية يمكن تلخيصها في أربع عناصر وهي:[1]

1. مؤشرات الجاهزية

وهي تمثل مجموعة المتطلبات الأساسية لدعم بناء مجتمع المعلومات. تقيس مدى جاهزية المجتمع نفسه لمثل هذا الانتقال والاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات.

2. مؤشرات كثافة الاستخدام

تصف المدى والهدف الذي تستخدم فيه هذه التقنية في قطاعات مختلفة، وهذه المؤشرات أساسية في مجتمع المعلومات وتقدم الأساس لقياس أداء مجتمع ما في بناء مجتمع المعلومات.

---

[1]) بزاوية زهرة، **مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات**، رسالة ماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية، تخصص تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة احمد بن بلة وهران1، 2015/2014، ص 34- 36.

3. مؤشرات أثر الاستخدام

تتعلق أساسا بالتغيرات التنظيمية (للأعمال والحكومة مثلا) التي تصف:

- ✓ الطرق الجديدة في تنظيم العمل فيما يتعلق بالعلاقة بين الأفراد والمؤسسات؛
- ✓ الطرق الجديد للإنتاج فيما يتعلق بالعلاقات داخل منشآت الإنتاج وفيما بينها؛
- ✓ الابتكار والبحث والتطوير باعتبارها أساس المستقبل.

4. مؤشرات المحصلة

النتيجة الختامية لما يحدث على مستوى منشآت الإنتاج فيما يخص الإنتاجية والأثر الاجتماعي. ومؤشرات المحصلة ترتبط أساسا بالمستوى الاجتماعي وتصف الإنتاجية والتنافسية، والتوظيف وسوق العمل.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات

بعد التعرف على المعلومات وكل ما يميزها، سنأتي الآن لنتعمق بعض الشيء في الموضوع ونتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والوظائف التي تميزها.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات تتكون من شقين شق خاص بالتكنولوجيا، والثاني خاص بالمعلومات، هذه الأخيرة قد تم التفصيل فيها سابقا، وعليه سنقوم الآن بتعريف التكنولوجيا ثم تكنولوجيا المعلومات.

أولا: تعريف التكنولوجيا

نشرع أولا في تعريف التكنولوجيا لغة ثم اصطلاحا.

1. التكنولوجيا لغة

تكنولوجيا هي تعريب لكلمة Technology اليونانية، ويترجمها البعض الى العربية على انها "تقنية" بينما يراها البعض الآخر أنها "تقانة"[1]. تعني كلمة التكنولوجيا" Technology" دراسة الوسائل الفنية، وهي كلمة مؤلفة من مقطعين: Techno تعني تقنيات، وlogy تعني علم أو دراسة ، فيصبح معناها علم التقنيات أو علم دراسة التقنيات.[2]

2. التكنولوجيا اصطلاحا

الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية، بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع.[3]

ثانيا: تعريف تكنولوجيا المعلومات

هناك عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها:

التعريف الأول: تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشتمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب.[4]

---

[1]) وصفي عبد الكريم الكساسبة، **تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص 33.

[2]) محمد عبد المولى الدقس، **علم الاجتماع الصناعي**، دار مجلاوي، الطبعة الثانية، عمان، 2005، ص43.

[3]) مفتاح محمد دياب، **معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، الدار الدولية للنشر، القاهرة، مصر، 1995،ص35.

[4]) عدنان عواد الشوابكة، **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 167

حيث يركز هذا التعريف على الآلات التكنولوجية أو الأدوات المستخدمة (الأجهزة) لجلب والحفاظ على المعلومات ثم استخدامها في الوقت المناسب من قبل متخذ القرار.

التعريف الثاني: تكنولوجيا المعلومات هي أداة فعالة لانجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المنظمات، وتتضمن مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والعنصر البشري والتي يترتب على اعتمادها جمع البيانات الخاصة بنشاط المنظمة ومعالجتها وخزن المعلومات وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة. [1]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي التعامل الأمثل مع جميع الأدوات أو الآلات التكنولوجية والبرمجيات التي من شأنها توفير وتخزين المعلومات أو الموارد المعرفية بأسلوب ممنهج يمكننا من تداولها بسرعة كبيرة بين مختلف الأطراف، كما تمكننا من معالجتها بشكل دقيق في الوقت المناسب مختزلة بذلك تكلفة الوقت والجهد والمال.

الفرع الثاني: مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من المكونات والوظائف وهي موضحة فيما يلي:

1. مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على انجاز أعمالها، وهذه المكونات هي الحاسوب ومكوناته والبرمجيات والأفراد وقواعد البيانات.[2]

---

[1]) سامر القاسم، **أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية**، مجلة جامع تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد37، العدد، 2، 2005، ص115

[2]) عدنان عواد الشوابكة، مصدر سبق ذكره، ص 169.

2. وظائف تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات وظائف عديدة انطلاقا من جمع البيانات من مصادر مختلف تم ذكرها سابق ، إلى تخزينها ليتم إظهارها وقت الحاجة، ولعل أهم وظيفة لهذه التكنولوجيا هي وظيفة معالجة المعلومات والتي تتم عن طريق الحاسوب و البرمجيات.

يعد هذان العنصران الأخيران من أهم أدوات أو مركبات تكنولوجيا المعلومات فبدونهما لا يتم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات. وكما هو معروف فان الحاسوب كان يستعمل في البداية لإجراء العمليات البسيطة فقط كالحساب ومعالجة البيانات الخام كسجلات الأفراد والرواتب، ثم بعد ذلك أصبح آلة لمعالجة المعلومات متجاوزا بذلك العمليات الحسابية البسيطة وكمثال على ذلك بنوك المعلومات،ثم تجاوز كل هذا ليصبح آلة لمعالجة المعارف مع ظهور النظم الذكية التي تقرأ وتسمع وترى وتميز الأشكال والرموز، ونظم تحل المسائل وتبرهن النظريات وتتخذ القرارات.[1]

إضافة إلى الحاسوب والبرمجيات نجد مجموعة أخرى من أدوات تكنولوجيا المعلومات مثل لوحة المفاتيح، ناسخ الشفرة، مسجل الصوت، آلة التصوير، الأقراص، المخزنات الآلية، الطابعة، الشاشة والتي تستخدم جميعها لأداء الوظائف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات.

الفرع الثالث: نظم المعلومات

تطورت نظم المعلومات خلال السنوات الأخيرة بشكل كبير جدا، وقد كان لظهور الحاسوب الدور الكبير في تطورها، وتعد هذه الأخيرة من أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

---

[1]) عزيزة عبد الرحمان العتبي، **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية**، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية، 2010، ص 29، على الرابط www.abahe.co.uk، تاريخ الاطلاع 2017/05/20.

1. تعريف نظام المعلومات

اختلف الباحثون في تعريف نظام المعلومات وفيما يلي أهم التعاريف المقدمة له:

التعريف الأول: نظام المعلومات هو: " مجموعة متجانسة ومترابطة من الأعمال، العناصر والموارد تقوم بتجميع و تشغيل و إدارة ورقابة البيانات بغرض الإنتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من خطوط القنوات الاتصال".[1]

التعريف الثاني: هو مجموعة من الوسائل المعلوماتية (الأفراد، الأجهزة، البرمجيات، شبكات الاتصال، والبيانات وغيرها) والتي يتم جمعها ومعالجتها وتوزيعها لاتخاذ القرار في المؤسسة.[2]

التعريف الثالث: كما يعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من العناصر المختلفة التي تعمل على إنتاج واستغلال المعلومات اللازمة لتحسين تسيير المؤسسة، فالهدف منه هو توفير المعلومات الصحيحة والمناسبة وفي الوقت المناسب وللشخص المناسب من اجل اتخاذ القرارات المناسبة.[3]

من خلال ما سبق يمكن القول أن نظام المعلومات هو ذلك النظام الذي يمكن من خلاله الاستغلال الأمثل للمعلومات بالاستعانة بالعناصر المختلفة لتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى اتخاذ القرارات السليمة.

2. خطوات ومراحل نظم المعلومات

أدى استخدام الحاسوب لمكننة وإدارة نظم المعلومات وإلى ظهور ما يسمى بنظم المعلومات المسندة إلى الحاسوب، وتتضمن هذه النظم المكونات المادية والمكونات البرمجية لتهيئة مهام

---

[1]) إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص24.

[2]) Manelle Guechtouli , Widad G uechtouli, **Capital Social : une grille de lecture pour les systèmes d'Information** , journée de recherche de l'AIM (l'Association Information Management) sur le thème " Théories Sociales et Management des Systèmes d'Information" l'Université de Strasbourg, le 17 novembre 2009, p07.

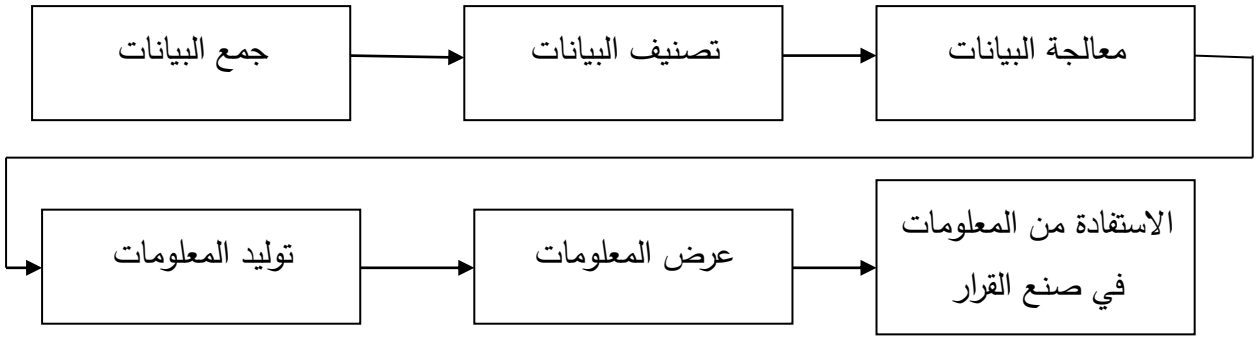
[3]) Alice Guilhon, **L'intelligence économique dans la PME : visions éparses**, paradoxes et manifestations, Harmattan, Paris, 2004, p 71.

وأعمال النظام. ويتكون نظام المعلومات المسند إلى الحاسوب من مجموعة من الخطوات والمراحل والعمليات اللازمة لتصميمه وهي:[1]

- ✓ جمع البيانات؛
- ✓ تصنيف البيانات؛
- ✓ معالجة البيانات؛
- ✓ توليد المعلومات؛
- ✓ عرض المعلومات؛
- ✓ الاستفادة من المعلومات لصناعة القرارا.

والشكل الموالي يوضح أكثر هذه الخطوات والمراحل:

الشكل رقم:1-3 مراحل نظم المعلومات



المصدر: مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص257.

3. أنواع نظم المعلومات

عرفت نظم المعلومات في السنوات الأخيرة تطورا كبيرا نتيجة لتطور الحواسيب وصغر حجمها مقارنة بما كانت عليه في منتصف الستينات، بالإضافة إلى أنها كانت تحتاج إلى أشخاص

[1]) مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص ص256 ،257.

متخصصين يقومون بتشغيلها والتعامل معها. ونظرا للتطور الذي مس مجال تكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات وعتاد الحواسيب أصبح من السهل الدمج بين نظم المعلومات المختلفة مع بعضها البعض ودمجها مع نظم الذكاء الاصطناعي لبناء نظم تعمل على حل المشاكل التي تواجه المؤسسات، ومن بين هذه النظم يمكننا التمييز بين ستة (06) أنواع أساسية وهي:[1]

✓ **نظم تشغيل البيانات(نظم معالجة المعاملات):** وتعد من أقدم تطبيقات نظم المعلومات والأعمال على الحاسوب. فهي نظم محوسبة تدون جميع المعاملات التي تقوم بها المؤسسة من خلال جمع وتخزين البيانات يوميا ثم معالجتها وإعطائها على شكل وثائق كالفواتير أو على شكل تقارير.

✓ **نظم تجهيز المكاتب آليا (نظم أتمتة المكاتب):** هي عبارة عن نظم يتم من خلالها أتمتة العمليات الاعتيادية المنجزة في المكاتب باستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات بهدف زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء. ومن بين هذه النظم نجد برامج معالجة الكلمات والجداول الالكترونية وقواعد البيانات والبريد الالكتروني.

✓ **نظم المعلومات الإدارية:** توفر نظم المعلومات الإدارية قدرا من المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات الروتينية وهي تستخدم عند مستوى الإدارة الوسطى.

✓ **نظم دعم القرارات:** تعرف نظام دعم القرارات بأنه تفاعل نظم المعلومات مع الخبرة لاتخاذ القرارات من قبل المدراء، ويتميز بحل المشاكل المعقدة لدعم الإدارة الوسطى، وعليه فان هذه النظم مصممة لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية من خلال نمط حواري بين مستخدم النظام والحاسوب.

---

[1]) عبد الكريم سهام، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، 2013/2012، ص 24-27.

✓ **النظم الخبيرة:** تعتبر النظم الخبيرة من أشهر تطبيقات الذكاء الاصطناعي(*) وهي تنتمي للنظم المبنية على المعرفة، وعليه فان النظام الخبير هو التطبيق الأوسع للذكاء الاصطناعي في مجال معين حيث يتم جمع ما يمكن من قاعدة المعرفة (بيانات، حالات، قواعد، نماذج...) واستخدامها في إيجاد الحالات المماثلة أو حل المشكلات أو اقتراح الحلول المثل، فهو من أنظمة الاستحواذ على المعرفة الخبيرة بدلا من ترك المعرفة في مجال معين في رؤوس الأفراد فانه يتم تحويلها إلى قاعدة معرفة للاستفادة منها على نطاق واسع.

✓ **نظم دعم الإدارة العليا:** هي نظم معلومات تخدم المستوى الاستراتيجي داخل المؤسسة، فهي مصممة من اجل التعامل مع عملية اتخاذ القرار في مستوى الإدارة العليا، حيث توفر للمدراء الوصول السهل والسريع للمعلومات الداخلية والخارجية التي يحتاجونها لأداء أنشطتهم الإدارية.

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصالات

تعد عملية الاتصال بالخطوة الأكثر أهمية في عصرنا الحالي، فهي تُكسب المعلومات قيمة إضافية، حيث تمكّنها من الانتقال من فرد إلى آخر أو من مكان إلى مكان بما يُمكنها من الانتشار في وقت قياسي عن طريق وسائل الاتصال المختلفة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا الاتصال لا بد لنا أن نمر حول مفهوم الاتصال بمعناه العام وكذا من وجهة نظر المؤسسة ثم التعرف على عناصره الأساسية.

*) الذكاء الاصطناعي يعني قدرة الحاسوب على القيام بمهام ووظائف تحاكي ما يقوم به العقل البشري، أي انه يهدف إلى تطوير الآلات لتحاكي التصرفات الذكية للإنسان.

الفرع الأول: مفهوم الاتصال

الاتصال كلمة ذات معاني كثيرة ومُتشعبة تختلف باختلاف الزاوية التي يُنظر إليه منها أو العلم الذي يود دراسته، وفيما يلي المفهوم العام ثم المفهوم البسيط وكذا المفهوم الخاص بالمؤسسة.

أولا: تعريف للاتصال

يمكن تعريف الاتصال تعريفا عاما وشاملا ولكن ما يهمنا أكثر هو تعريف الاتصال في المؤسسة، وفيما يلي تعريف الاثنين معا:

1. التعريف العام للاتصال

مصطلح " الاتصال" في اللغة العربية كما تشير المعاجم، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاء منه، آما كلمة "Communication" الانجليزية فهي مشتقة من كلمة الأصل اللاتيني communs ومعناها عالم شائع أو معروف.[1]

يعرف أرسطو الاتصال على انه "نشاط شفهي، يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وان يحقق هدفه مع مستمع عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها"[2]

كما يمكن تعريف الاتصال " هو العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة –منبه– من مرسل إلى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة"[3]

والاتصال بالمفهوم العام للعلم هو: " انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء والمشاعر أيضا، الاتصال هو نشاط إنساني حيوي وان الحاجة إليه في ازدياد مستمر"[4]

---

[1]) ربحي عليان وعدنان محمود الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار الصفاء، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص27.

[2]) نفس المرجع أعلاه، ص 34.

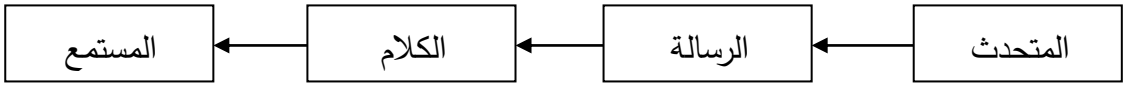
[3]) محمد ابراهيم عبيدات، **سلوك المستهلك**، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص253.

[4]) منال طلعت محمود، **مدخل إلى علم الاتصال**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 18.

ومما سبق يمكن أن نستنتج أن الاتصال هو عملية انتقال الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه عن طريق وسائل اتصالية معينة.

وفيما يلي الشكل الذي يمثل المفهوم البسيط للاتصال عن طريق الكلام:

الشكل رقم: 1-4: المفهوم البسيط للاتصال (حسب أرسطو)



المصدر: ربحي عليان وعدنان محمود الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار الصفاء، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص34.

2. تعريف الاتصال في المؤسسة

نجد في المؤسسة مفهوم الاتصال يختلف باختلاف اختصاصات الأفراد فيها واختلاف مستوياتهم الإدارية، فرجل العلاقات العامة يقصد به " توصيل وتحسين صورة المشروع أمام المجتمع"، ورئيس مجلس الإدارة يقصد به "تقريب وجهة النظر بين المشروع والحكومة"، ويرى رجل المبيعات انه "إخبار العملاء والمستهلكين بمزايا المنتج"، أما مدير إدارة الأعمال يقصد به " توفير المعلومات كاملة عن سياسة المشروع للعاملين"، والمدير الممارس يقصد به "تبادل المعلومات بينه وبين المرؤوسين"، أما المرؤوسين فيقصدون به " الطرق السليمة لإخبار مدير المشروع بمشاكلهم".

كما يمكن تعريفه بأنه "عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، وكما أن الاتصال أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري".[1]

[1]) منال طلعت محمود، مرجع سبق ذكره، ص22.

ويمكن تعريفة أيضا بأنه "إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارية العملية الإدارية ونقلها وتبادلها أو إذاعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمور أو أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير والتعديل في هذا السلوك أو توجيهه"[1]

وعليه يمكن تعريف الاتصال في المؤسسة بأنه عملية انتقال المعلومات التي من شانها تحسين وتطوير نشاط المؤسسة في الاتجاهين المتعاكسين أي من المسؤول إلى التابعين له داخل المؤسسة أو العكس.

ثانيا: العناصر الأساسية لعملية الاتصال

مهما تنوعت عمليات الاتصال فلن تتم إلا إذا توافرت لها جميع العناصر الأساسية التالية:[2]

1. **المرسل:** هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال عادة، وقد يكون هذا المصدر عادة هو الإنسان أو الآلة أو المطبوعات أو غير ذلك.
2. **المستقبل:** هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة، ويقوم بحل رموزها بغية التوصل إلى تفسير محتواها وفهم معناها.
3. **الرسالة:** وهي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه.

---

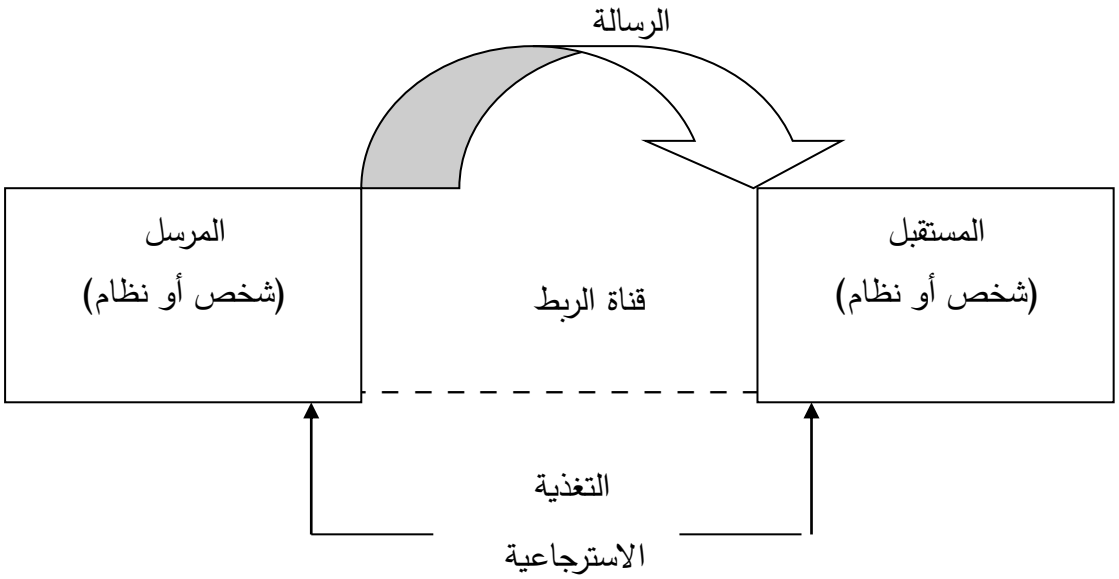
[1]) مصطفى الحجازي، **الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية**، دار الطليعة، الطبعة الثانية، بيروت، 1992، ص19.

[2]) حسين حمدي الطوبجي، **وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم**، دار القلم، الطبعة الثامنة، الكويت، 1987، ص 28-31.

4. الوسيلة: يمكن تشبيه الوسيلة بأنها القناة أو القنوات التي تمر خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل، وباختصار هي عبارة عن قنوات للاتصال ونقل المعرفة. وقد تطورت وسائل الاتصال تطورا مذهلا في عصر التكنولوجيا.

كما يمكن أن يكون هناك تفاعل بين المرسل والمستقبل والذي يطلق عليه اسم التغذية الإسترجاعية، وهذا التفاعل المتبادل يمكن أن يُلقب ب "إجراء الاتصال" والشكل الموالي يوضح لنا عملية الاتصال.[1]

الشكل رقم:1-5: العناصر الأساسية لعملية الاتصال



المرجع: منال طلعت محمود، **مدخل إلى علم الاتصال**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 72.

ثالثا: ثورة الاتصال

لقد ظهر في الوقت الراهن طفرة في الاتصالات ووسائلها ما يعرف بثورة الاتصالات والتي يمكن تقسيما إلى مرحلتين اثنتين:[2]

---

[1]) منال طلعت محمود ، مرجع سبق ذكره، ص 72.

[2]) عبد الستار ابو غدة، **ثور الاتصالات وأثارها**، على الرابط: https://kantakji.com/media/5399/3201.doc، تاريخ الاطلاع 2018/06/07.

1. ثورة الاتصالات الأولى (البريد ، والهاتف)

وقد حصلت باختراع جهاز البرق (التلغراف) السلكي عام 1850م ، ثم طور إلى التلغراف اللاسلكي عام 1900م وكان التلفون السلكي قد اخترع عام 1876م .

2. ثورة الاتصالات الحالية (الأشكال التكنولوجية الجديدة)

تميزت الثورة الحالية للاتصالات بالتقدم الهائل في قوة الكومبيوتر والبرمجيات والأقمار الصناعية وكيبلات الألياف والتحويلات الإلكترونية ذات السرعة العالية ، وقد طغت تلك الأشكال على البرق والهاتف التقليدي . والإنترنت أهم عنصر في ثورة الاتصالات الحالية بعد أن أتيحت للاستخدام بشكل واسع في أواخر التسعينات ، وكانت قد ظهرت عام 1969م باسم الإربانت، وكانت تابعة لوزارة الدفاع الأمريكية ، وفي عام 1989م ظهرت الشبكة الحالية (الإنترنت) وكان المشتركون فيها من العلماء والخبراء داخل الجامعات وشبكات الكمبيوتر لتبادل البريد الإلكتروني، ثم أصبحت في متناول الجميع. والإنترنت تمكن من الاتصال المباشر أو غير المباشر بعدة صور منها :

- ✓ المحادثات النصية عبر الإنترنت (شات) ، وهي إتصال طرفين أو أكثر عن طريق نافذة في الكمبيوتر ، وتبادل الحديث بكتابة النصوص .
- ✓ المحادثة الصوتية (فويس شات) مشابهة للسابقة ولكن باستخدام الصوت .
- ✓ الاتصال بالصوت والصورة (فيديو شات) .
- ✓ البريد الإلكتروني .
- ✓ هواتف الإنترنت ، وهي أجهزة هواتف تقوم بإجراء الاتصال لأي مكان في العالم عن طريق شبكة الإنترنت .

- ✓ ظهور تقنية أخرى تمكن مستخدمها من الوصول إلى الإنترنت لاسلكياً في المناطق المغطاة بشبكات الخلوي .

الفرع الثاني: تعريف تكنولوجيا الاتصال

يشتمل مفهوم تكنولوجيا الاتصال على فكرة تطوير التكنولوجيا في نقل وتناول المعلومات من حيث إنتاجها وحيازتها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الآلية وباستعمال وسائط اتصال متفوقة. فتكنولوجيا الاتصال الحديثة وصفها بعض الباحثين بأنها ثورة في مجال المعلومات كما أطلق بعض الكتاب على العقود الأخيرة من القرن العشرين العديد من المسميات والنعوت منها الثورة الثالثة، عصر المعلومات، عصر التكنولوجيا وعصر الاتصال.

التعريف الأول: يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصالات بأنها:" الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.[1]

التعريف الثاني: كما يعرف **كارتل carter** تكنولوجيا الاتصالات بأنها:" مجموعة من التجهيزات التي تتكون من قنوات الاتصال ومجموعة من الأجهزة المساندة والبروتوكولات وخطوط الاتصال، التي تساعد في عملية نقل البيانات من موقع إلى آخر الأمر الذي يمكّن من الوصول إلى أي موقع للمنظمة مهما بعدت المسافة الجغرافية"[2]

من التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص أن تكنولوجيا الاتصال ما هي إلا وسيلة ربط بين نقاط مختلفة متباعدة كانت أم متقاربة تتيح نقل وتبادل الرسائل في شتى صورها(أصوات، صور، بيانات أو معلومات) باستخدام أدوات متخصصة في الاتصال.

---

[1]) العياشي زرزار، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي**، مجلة الاقتصاد والمجتمع، ص 217، على الرابط –http://www.univ skikda.dz/doc_site/revues_SH/article42.pdf، تم الاطلاع 2017/09/20.

[2]) عدنان عواد الشوابكة، مصدر سبق ذكره، ص200.

الفرع الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف لعل أهمها:[1]

1. التحول من الصوتي إلى الرقمي

بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات و انقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات و أصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها، وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم معدات الاتصال و التخفيف من وزنها.

2. التحول نحو الرخيص المتاح دوما

عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها.

3. تحول من الإلكترون إلى الفوتون

ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية، وهكذا استبدل تيار الإلكترون المعرض لتشويش بتيار الفوتون (جسيمات الضوء) النقي.

4. التحول من الخاص إلى العام و من المتنوع إلى المتكامل

بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر , في ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى

---

[1]) حديد يوسف و براهمة نصيرة، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، ديسمبر 2014، ص262.

غايتها ، يتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل و نقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما ، و هذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة إلى أن تصل إلى غايتها.

5. العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) إلى التجاوبي (ثنائي الاتجاه)

معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

6. التحول من الثابت إلى النقال

أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيات الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.

المطلب الثاني: تطبيقات ومميزات عمليات الاتصالات

تتميز عمليات الاتصال بمجموعة من المميزات جعلت مجالات تطبيقها متعددة.

الفرع الأول: مميزات عمليات الاتصالات

تتميز عمليات الاتصالات ذات الكفاءة العالية بالخصائص التالية:[1]

1. السرعة : مدى سرعة و بطء نقل المعلومة و الوقت المناسب لوصولها؛

[1]) إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص12.

2. الارتداد : إن الوسائل الشفوية تساعد أطراف الاتصال في الحصول على المعلومة المرتدة و إتمام عملية الاتصال بنجاح بعكس الوسائل المكتوبة فهي بطيئة و غير فعالة في تقديم المعلومات المرتدة؛

3. التسجيل : ان الوسائل الكتابية للاتصال أفضل من الوسائل الشفوية لأنها تحفظ في سجلات و ملفات يمكن الرجوع إليها في أي وق؛

4. الكثافة : كما كانت وسيلة الاتصال تقدم معلومات كثيفة كلما كان أفضل كالخطابات و التقارير؛

5. الرسمية : يجب استخدام وسائل اتصال رسمية في بعض المواضيع ذات الأهمية كالإستدعاءات، الاجتماعات و الترقيات؛

6. التكلفة : يستحسن استعمال وسائل اتصال غير مكلفة، و لكن ننبه أن التكلفة تبقى عنصر نسبي مقارنة بالعوائد المحققة.

الفرع الثاني: تطبيقات الاتصالات

من بين تطبيقات الاتصالات التي توفر إمكانيات وفوائد كبيرة للمنظمات والمستخدمين نجد:[1]

1. الاتصالات الصوتية: Vocal Communication:

وهي عبارة عن مجموعة من النظم مثل نظم الاستجابة الصوتية، ونظم المؤتمرات الصوتية، ونظم تمييز الأصوات، ونظم البريد الصوتي، وخدمات هاتفية قياسية، ونظم الانتركوم.

[1]) عدنان عواد الشوابكة، مرجع سبق ذكره، ص ص 203،204.

2. اتصالات البيانات Communications Data:

وهي نظم نقل البيانات والملفات ونظم التبادل الالكتروني، ونظم المعالجة المباشرة للمعاملات ونظم الاستفسار والاستجابة.

3. تراسل النصوص و الرسائل Transaction of Messages and texts

وهي نظم تبادل الوثائق المختلفة والأشكال، ونظم البريد الالكتروني ونظم التليتايب ونظم المؤتمرات الحاسوبية.

4. استرداد المعلومات Information Recovery

وهي نظم خدمات قواعد بيانات الأخبار وقواعد البيانات الاقتصادية، ونظم خدمات البحث الببليوغرافية Bibliographic.

5. نقل الصور Images Transferring

وهي نظم المؤتمرات الفيديوية عن بعد، ونظم اللقاءات الالكترونية، ونظم الفيديو تكس ونظم تلفزيون الدائرة المغلقة، ونظم معالجة الصور.

6. الرقابة والسيطرة Control

وهي عبارة عن نظم الإجراءات الأمنية، ونظم الرقابة باستخدام البطاقات ونظم رقابة المعالجة، ونظم مراقبة المعدات.

الفرع الثالث: مهام عمليات الاتصال في المؤسسة

تعتمد المؤسسة على الاتصال كدعامة رئيسية لها من منطلق المهام التي تُؤدى من خلال مزاولة عملية الاتصال، ويلاحظ أنه ينفرد بأربع مهام رئيسية : إعلامية، انضباطية، تكاملية وإقناعية:[1]

1. المهمة الإعلامية للاتصالات

وتظهر المهام الإعلامية للاتصال من خلال تدفق المعلومات على كافة المستويات الإدارية والتنفيذية، فالمدير الناجح هو الذي يتخذ قرارات ناجحة والقرار الناجح يعتمد على كمية هائلة من المعلومات السليمة في الوقت المناسب ويعتمد تدفق المعلومات على مدى فعالية الاتصال.

وعلى المستوى التنفيذي نجد أن العاملين بحاجة إلى الكثير من المعلومات المرتبطة بالأداء الوظيفي، وعلى قدر تدفق المعلومات المرتبطة بأداء معين نجد أن نوعية الأداء تتأثر، هذا إلى جانب أن العاملين بحاجة إلى معرفة الكثير من المعلومات المرتبطة بسياسات المؤسسة، التغيرات المستمرة، يتم ذلك من خلال المهمة الإعلامية للاتصال.

2. المهمة الانضباطية للاتصالات

يعتمد سير العمل بالمؤسسة على مزاولة الكثير من العمليات الإدارية من ضبط و رقابة وتنسيق بين الأنشطة المختلفة، وبالتالي يستلزم وجود سياسات واستراتيجيات ومجوعة من التعليمات والقرارات والإرشادات والمذكرات الدورية والتي توضح لأعضاء المؤسسة ما يجب إتباعه أو ما

---

[1]) حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007، ص 61، 63.

يجب تجنبه، ولا يتم كل هذا إلا بمزاولة عملية الاتصال، وتستمد المهمة الانضباطية للاتصال أبعادها من منطلقين:

- ✓ **المنطلق الأول:** فيرتبط بتحكم الإدارة في نقل المعلومات بحكم كونها مركز السلطة؛
- ✓ **المنطلق الثاني:** فيأتي من كون اقتصار المعلومات والرسائل والمعاني الصادرة عن الإدارة على ما يتعلق بالعمل وظروفه.

3. المهمة الاقناعية للاتصالات

أحيانا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، بل يجب أن تكفل الإدارة للعاملين بالمؤسسة حرية التعبير عن وجهة النظر وحرية الموافقة أو عدم الموافقة مع الرؤساء، ويرتبط ذلك بالمهمة الإقناعية التي يمكن إنجازها من خلال مزاولة عملية الاتصال، وتظهر أبعاد المهام الإقناعية في الاتصال ذو الطريقين، حيث تعطى الفرصة للمستقبل لإجراء المزيد من الاستفسارات بقصد الإقناع بشيء معين، وقد أكد تطور الفكر الإداري على أهمية الإقناع في الأداء الوظيفي.

4. المهمة التكاملية للاتصالات

تنبع أبعاد المهمة التكاملية للاتصال من كونه تعبير عن الممارسات المختلفة حيث يتفاعل الأفراد من أجل التكامل الذاتي والجماعي، وتساعد هذه المهمة على سيادة روح الوحدة بالمؤسسة، مما يستلزم توفير وسيلة يستطيع بها الموظف التعرف على نفسه من خلال الانتماء إلى مجموعة ما بالمؤسسة.

ومن الطبيعي أنه لا يمكن تحقيق المهام التكاملية بالمؤسسة دون مزاولة لعملية الاتصال، حيث تعتمد الإدارة على الاتصال في صوره المختلفة لمحاولة الربط بين أهداف المؤسسة وأهداف الأفراد وخلق جو من التكامل البناء لتقليل احتمالات النزاعات المختلفة.

بالفعل فللاتصال عدة مهام تصب كلها في خدمة المؤسسة، وذلك من خلال تسهيل اتخاذ القرارات، تنمية الموارد البشرية، تسهيل مزاولة كافة العمليات الإدارية من تخطيط تنسيق، تنظيم، رقابة، متابعة وتوظيف... الخ وتدليل الصعوبات التي تواجه المؤسسة سواء كانت فنية أو اجتماعية أو مادية.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا الاتصال

لقد تطور وسائل الاتصالات في عصر التكنولوجيا تطورا مذهلا إلى درجة أن انتقال المعلومات أصبح يتم لمح البصر عبر الأقمار الصناعية خصوصا بعد ظهور شبكة الانترنت التي جمعت بين سهولة الاتصال وبين تطور أجهزة الحاسبات والبرمجيات، وعموما تتمثل مكونات تكنولوجيا الاتصال في التلكس، الفيديوتكس، الفاكس، وسائط الاتصال، وشبكات الاتصال.

الفرع الأول: أجهزة تكنولوجيا الاتصال:

تكنولوجيا الاتصال تتكون من عدة أجهزة حديثة كالحواسيب والهواتف الذكية والتي تعرف انتشار واسعا بين الأفراد، ومن بعض الأجهزة الأخرى التي ظهرت قبلها بمدة كالتلكس و الفيديوتكس والفاكس، حيث سنقوم من خلال هذا العنصر بالتفصيل فيها.

1. التلكس (المبرقة)

التلكس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز سمي المبرقة، وقد كانت المبرقة أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء، ويتم الإرسال بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق

مفتاح المبرقة بتحويل النقط(...) والشرطات(---)الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق، ثم بدأ استخدامها في شكل مطبوع بدلاً من التشفير، وتوالى استخدام التلكس في مجالات عدة كنقل الرسائل والأنباء الصحفية، ، وكان لأعوام كثيرة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحكومة والأعمال الحربية، وبعد ظهور الهاتف وتوفره لدى الأفراد والمؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التلكس لحد كبير.[1]

و تطويرا للتلكس ظهر ما يعرف بنظام تبادل النصوص عن بعد، حيث يجمع هذا الأخير بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام لمعالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة بها مع إمكانية خزن المعلومات المطبوعة، من مميزاته:[2]

- ✓ سرعة نقل المعلومات والتراسل؛
- ✓ إمكانية إرسال المعلومة إلى عدة أطراف في نفس الوقت ويكون إرسال المعلومات وفقا لهذا النظام في شكل صفحة كاملة.

2. الفيديوتكس Videotex (بنوك الاتصال المتلفزة)[3]

يعد الفيديوتكس أحد منتجات التكنولوجيا في عقد الثمانينيات، وهو عبارة عن وسيلة تفاعلية لتسهيل استرجاع المعلومات، كما تقدم طرق فعالة لإدارة الأعمال، وخدمات البنوك، وصناعة النشر.

وتؤدي تكنولوجيا الفيديوتكس إلى تحويل جهاز الاستقبال التلفزيوني إلى آلة فعالة لنقل المعلومات من خلال الربط بالحاسب الالكتروني عن طريق خطوط الهاتف، أو كابل ثنائي الاتجاه، ويستطيع المستفيد من هذه الخدمة أن يتصل بحاسب الكتروني مركزي من اجل الحصول على معلومات عامة أو معلومات متخصصة، كذلك إدارة الأعمال البنكية، وخدمات الشراء، ودفع الفواتير.

---

[1]) العياشي زرزار، مرجع سبق ذكره، ص 217.

[2]) نفس المرجع أعلاه، ص ص 217، 218.

[3]) حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص204.

ويوجد نوعان أساسيان من نظم الفيديوتكس هما:

- ✓ **الفيديوتكس السلكي:** وهو يتيح نقل المعلومات في اتجاهين بطريقة تفاعلية .
- ✓ **الفيديوتكس الاذاعي او ما يعرف بالتليتكست Teletext:** يسمح هذا الأخير بنقل المعلومات في اتجاه واحد فقط .

3. الفاكس (الناسخ الهاتفي)

جهاز يستعمل لنقل المعلومات إلى جهاز آخر يماثله يتواجد بنقطة أخرى بعيدة كانت أم قريبة. هو جهاز يقوم بنقل صورة ورقية لوثيقة معينة من مصدرها الأصلي إلى جهة أخرى وله عدة مرادفات منها الفاكسيميلي، تليفاكسيملي.[1]

الفرع الثاني: وسائط (وسائل) الاتصال

تمثل وسائط الاتصالات الوسيلة التي تنتقل فيها المعلومات من جهاز إلى أخر عبر شبكة الاتصالات، وتختلف حسب الكلفة وسرعة نقل المعلومات، وبشكل عام يكن تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما السلكية واللاسلكية.[2]

أولا: قنوات النقل السلكية

وتمثل كل أنواع الأسلاك المستخدمة لنقل المعلومات بين أي جهازين، وهي عبارة عن أسلاك متوازنة وتعد من أقدم الأنواع ومن مشاكلها هو التداخل بين الإشارات ولها تطبيقات كثيرة هي:[3]

---

[1]) احمد أنور بدر، **تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات**، دار الثقافة العلمية الإسكندرية، مصر، 2000، ص 83.

[2]) مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، مصدر سبق ذكره، ص 185.

[3]) نفس المرجع أعلاه، ص 185-190.

1. الأسلاك المبرومة

هي عبارة عن زوج من الأسلاك المبرومة على بعضها وفائدة برمها هي التقليل من التداخل الذي يحصل في الإشارات الكهرومغناطيسية، تمتاز هذه الأسلاك بانخفاض سعرها ولكن سرعة نقل المعلومات فيها بطيئة وتطبيقها الرئيسي في نظم الهاتف.

2. الأسلاك المحورية

يتكون هذا النوع من سلك نحاسي نحيف حوله مادة عازلة ثم يغطى بشبكة أسلاك معدنية ثم بمادة عازلة، يمتاز بان كمية المعلومات التي يستوعبها اكبر من سابقتها وكذلك أسرع من ناحية نقل المعلومات، ويستعمل في نقل الإشارات التلفزيونية وفي ربط المحطات الطرفية لشبكات الحاسوب.

3. أسلاك الألياف الضوئية

يتكون هذا النوع من ألياف زجاجية بسمك الشعرة والبيانات تنتقل بها بسرعة الضوء من خلال الأجهزة الليزرية، من مزاياها كمية المعلومات والسرية العالية إضافة إلى السرعة العالية في نقل البيانات إلا أن تكلفتها نوعا ما عالية وتستخدم في خطوط النقل التي تربط البلدان مع بعضها لأنها تحمل معلومات ضخمة.

ثانيا: قنوات النقل اللاسلكية

تطورت قنوات النقل اللاسلكية ودخلت في مجالات واسعة جدا نظرا لسهولة التعامل معها، البداية كانت في باية الخمسينيات مع الاتصالات الراديوية ثم التلفزيونية ثم الأقمار الصناعية

وغيرها، والاختلافات بين أنواع الاتصالات اللاسلكية يرجع إلى الاختلاف في الطول ألموجي او التردد في هذه الأمواج، ومن بين هذه الأنظمة نذكر :[1]

1. أنظمة الموجات الدقيقة

يستخدم هذا النظام ترددات عالية ذات قدرة عالية ولمسافات بعيدة ويعتمد في عمله على نقل المعلومات من نقطة إلى نقطة أخرى مباشرة وعلى شكل خط مستقيم، وعموما تكون المسافة التي تصل إليها المعلومة هي 60كلم.

2. أنظمة الأقمار الصناعية

تستخدم هذه الأنظمة لبث الإشارات لمسافات بعيدة وذلك لحل المشكلة التي ظهرت في أنظمة الموجات الدقيقة وعدم التقيد بمسافة 60 كلم. الأقمار الصناعية تستخدم لعكس وإرسال الإشارات المستلمة من قبل المحطات الأرضية ثم يتم إعادة إرسالها إلى أماكن متباعدة في العالم.

3. أنظمة الهواتف الخلوية

ظهرت أنظمة الهواتف الخلوية في نهاية الثمانينات و كان ظهورها طفرة كبيرة في عالم الاتصالات، حيث أن الهاتف النقال يمكن استخدامه في أي مكان وان تكلفته بدأت تنخفض شيئا فشيئا. تعتمد الاتصالات الخلوية على مبدأ تقسيم أماكن التغطية إلى خلايا وتعتمد مساحة الخلية على قوة وشدة الإشارة المرسلة، وتستخدم الخلايا الصغيرة في الأماكن المزدحمة بالسكان وتصل إلى حدود 100م بينما تستخدم الخلايا الكبيرة في الأماكن النائية وخارج المدن حيث تصل إلى عدة كيلومترات.

[1]) مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، مصدر سبق ذكره، ص 190-196.

4. الاتصالات اللاسلكية السريعة

عبارة عن تقنية لاسلكية للاتصالات بقدرة قليلة وسرعة عالية ومسافة قريبة باستخدام الترددات الراديوية لنقل وتبادل البيانات بين جهازين والمسافة الاعتيادية تصل إلى عشرة أمتار. اغلب تطبيقات هذه التقنية تخدم المسافات القريبة ومنها:

- ✓ ربط لاسلكي بين الجهاز الموسيقي والسماعات؛
- ✓ ربط لاسلكي بين الجهاز المساعد الرقمي مع الحاسوب؛
- ✓ ربط لاسلكي بين الجهاز المستخدم الرقمي والمركبة والعمل؛
- ✓ ربط لاسلكي بين الأجهزة النقالة.

الفرع الثالث: شبكات الاتصال

تهدف شبكات الاتصال إلى الاتصال بين الحواسيب بدأ من وصل جهاز حاسب واحد بآخر وصولا إلى وصل عدة أجهزة حواسيب بمجموعة أخرى و القراءة من الحواسيب عن بعد، ومن ثم تطورت هذه الشبكات لتأخذ الأشكال التالية:

1. شبكة الانترنت

تعرف الانترنت أنها:" شبكة واسعة الامتداد وترتبط بملايين الشبكات دون اعتبار للحدود الجغرافية وتعرف" بالشبكة الدولية للمعلومات" وهي مكونة من مجموعات من الحواسيب في أماكن مختلفة من العالم التي تتصل ببعضها البعض باستخدام لغة مشترك (بروتوكول(♣) محدد).[1]

♣) البروتوكول بالنسبة للكمبيوتر على الإنترنت عبارة عن مجموعة القواعد التي تحدد كيف يمكن لأجهزة الكمبيوتر أن تتفاهم مع بعضها البعض عبر الشبكة التي تتواجد عليها.

[1]) إبراهيم بختي ، **مقرر مقياس المعلوماتية**، ص61، على الرابط http://bbekhti.e-ptaalim.info/trv_pdf/Internet%20en%20Algerie_%20Ar.pdf، تاريخ الاطلاع 2017/08/13.

كما تعرف الانترنت بأنها شبكة الشبكات لأنها تتكون من عدد كبير من شبكات الحاسوب المترابطة والمتناثرة في مختلف أنحاء العالم ويحكم ترابطها بروتوكول محدد يسمى بروتوكول تراسل الانترنت TCP/IP **(Transmission Control Protocol// Internet Protocol)**.[1]

واهم تطبيقات هذه الشبكة العملاقة هي:[2]

- ✓ **محركات وأدلة البحث:** هي برامج متخصصة في الشبكة الاتصالية تفيد المستخدم وتسهل عليه عناء البحث الطويل، حيث يقوم المستخدم بوضع كلمات البحث لكي يتم البحث عنها. وهي برامج متصلة بمواقع كثيرة لكي يتم استخراج المعلومات والبيانات المبحوث عنها ومن اشهرها محرك البحث العملاق جوجل.
- ✓ **البريد الإلكتروني:** هو برنامج معد مسبقا من قبل شركات معينة، تفيد المستخدم في تبادل الرسائل الإلكترونية بسرعة فائقة، ويقصد هنا بالرسائل الإلكترونية المعلومات والبيانات والصور. ومن أشهر مواقع الايميلات (الهوتميل) و(الجي ميل).
- ✓ **مواقع الوسائط الاجتماعية:** يتم فيها تبادل الأخبار الاجتماعية بين أفراد المجتمع، وهي عبارة عن مواقع يشترك فيها المستخدمون لتبادل الآراء والأفكار.
- ✓ **مواقع الواب:** هي برامج تتيح وتعرض المعلومات والبيانات وهي في الأصل أرقام ولكن يتم ترجمتها إلى كلمات وتعرض للمستخدم على الشاشة.
- ✓ **الاجتماعات والمؤتمرات:** يستطيع مستخدم الشبكة (الإنترنت) أن يشاهد ما يعرض في الاجتماعات والمؤتمرات من خلال برامج نقل الصورة والصوت عبر الشبكة بكل سهولة.

---

[1]) سامي علي حامد عياد، **استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكافحة الإرهاب**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، القاهرة، ، 2007، ص56.

[2]) الانترنت، الموقع الالكتروني لوكيبيديا الموسوعة الحرة، تم التحميل بتاريخ 2017/08/12 على الرابط:
https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA

- ✓ **الجامعة الالكترونية:** وهي مؤسسات جديدة تستخدم الإنترنت كوسيلة لنشر المعرفة والارتباط بالطلبة، وغالباً ما تعتمد على منتديات الجامعة التي تمكنها من سرعة التواصل وتفتح مجالاً مباشراً للنقاش والحوار بين الطلبة والأساتذة والدكاترة. طلاب العلاقات العامة

2. شبكة الانترانت

إنترانت هي شبكة إنترنت عادية تستخدم ذات التقنية العالية، لها سرعات مختلفة وكلما بعدت المسافة عن مصدرها قلت سرعه الانترنت المستعملة في الإنترانت، لكنها مصغرة بحيث تسمح للأعضاء المسجلين بمنظمة أو مؤسسة أو أي كيان تنظيمي أخر. كما يستخدم فيها مفاهيم وأدوات الواب والانترنت، ومن بين مزاياها المتعددة سرعة تبادل البيانات مما أدى إلى انخفاض تكاليف إدارة وإمكانية الوصول إلى المحتوى والخدمات و ارتفاع مستوى الحماية الذي لا يمكن مقارنته بمستوى الحماية الموجود على شبكة الإنترنت العادية.[1]

فالإنترانت الخاص بمؤسسة ما عبارة عن إنترنت داخلي تم تفصيله ليكون ملائما لهذه المؤسسة ولكنه غير متصل بالعالم الخارجي وما يميزه عن الانترنت:

- ✓ هو ملك المؤسسة التي تستضيفه؛
- ✓ لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك؛
- ✓ يعمل فقط في موقع واحد؛
- ✓ يحتوي على المواضيع والمعلومات التي توافق عليه المؤسسة.

[1]) الانترانت، الموقع الالكتروني لوكيبيديا الموسوعة الحرة، تم التحميل بتاريخ 2017/08/12، على الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D9%86%D8%AA

3. شبكة الإكسترانت

ظهرت شبكة الإكسترانت نتيجة للانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترانيت وفى مقدمتها "الاستقلالية" والبعد عن الأطراف الخارجية ، حيث يرى البعض أن نجاح مشروع ما لن يأتي إلا بعلاقة متواصلة و اتصال دائم مع موزعيه وعملائه. هذه الشبكة تشبه الانترانت لكن الدخول يتم عن بوابة الويب ويمكن الدخول من أي مكان إذا كان للمستخدم كلمة السر و اسم المستخدم . الغرض منها السماح بالتعاون (وتستعمل بصفة خاصة في برامج التعاون الاقتصادي بين المؤسسات) والمشاركة في المصادر ليس فقط داخل المنظمة ولكن للمستخدمين خارج الشركة وممكن أن يكونوا غير موظفين فيها مثل الموردين والزبائن لاستخدام مصادر الشركة (استخدام جزء او كل قواعد بيانات الشبكة الداخلية).[1]

أو بتعبير أخر الإكسترانت هي شبكة مكونة من مجموعة شبكات الانترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها . وتقوم المؤسسات باستخدام شبكات الإكسترانت للأغراض التالية:[2]

- ✓ تبادل الحجم الكبير من البيانات بين الأطراف المشاركة؛
- ✓ تقاسم أدلة المنتج مع تجار الجملة والأطراف ذوي العلاقة؛
- ✓ التشارك مع المؤسسات الأخرى فيما يتعلق بمشاريع وأنشطة التطوير المشترك؛
- ✓ تطوير واستخدام برامج التدريب المشتركة بين المؤسسات الأخرى؛

---

[1]) الاكسترانت، الموقع الالكتروني لوكيبيديا الموسوعة الحرة، تم التحميل بتاريخ 2017/08/12، على الرابط: https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%83%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D9%86%D8%AA

[2]) عبد الكريم سهام، مرجع سبق ذكره، ص12.

- ✓ الوصول إلى الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة إلى المؤسسات الأخرى؛
- ✓ تقاسم الأخبار والاهتمامات المشتركة مع المؤسسات الأخرى.

وكخلاصة لما قيل حول شبكات الاتصال فان هذه الأخيرة تصنف ضمن الشبكات الواسعة العريضة التي تربط المستخدمين المنتشرين عبر مناطق جغرافية متباعدة وعلى رأسها شبكة الانترنت، والتي انبثق منها في بداية الأمر شبكة أخرى للاستخدام في نطاق اصغر أي داخل المؤسسة وهي متاحة فقط للعاملين بها ويتعلق الأمر بشبكة الانترانت، ثم طورت هذه الشبكة لتستخدم في نطاق أوسع من التي سبقتها ونعني بذلك ربط المؤسسة بأطراف خارجية لها علاقة بالمؤسسة ذاتها وهي شبكة الاكسترانت.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ازداد في الآونة الأخيرة اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا لمساهمتها الكبيرة في زيادة القدرة التنافسية من خلال خفض التكاليف وتخفيف الإجراءات وسهولة الأداء وزيادة كفاءة العمل.

المطلب الأول: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لا يختلف اثنان على حقيقة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت وبجدارة في صدارة الأولويات لمعظم المنظمات بل وحتى الأفراد نظرا للخصائص التي تميزها، سنحاول من خلال هذا المطلب التفصيل في هذه الخصائص، ثم الأهمية بالنسبة للمنظمات الاقتصادية لنصل في آخره إلى بعض الملامح السلبية التي تميز هذه التكنولوجيا.

الفرع الأول: الخصائص العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن رصد أهم الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:[1]

1. التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار ما يسمح بخلق التفاعل بين الأنشطة؛

2.اللاجماهرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك،كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة؛

3.اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛

4. الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن؛

5.قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع؛

إضافة إلى الذي ذكر هناك المزيد من الخصائص والتي نوجزها فيما يلي:[2]

---

[1]) طرشي محمد وتقروت محمد، **أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، 13و14 ديسمبر 2011، ص4.

[2]) ياسع ياسمينة، دراسة **اقتصادية قياسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2011/2010، ص 23-25.

✓ **تقليص الوقت:** فالتكنولوجية جعلت كل الأماكن – إلكترونيا – متجاوزة؛

✓ **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها سهولة؛

✓ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.

✓ **النمنمة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص ...إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجية المعلومات؛

✓ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنيت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

✓ **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال ...إلخ.

✓ **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

✓ **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيًا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

نظرا لجميع الخصائص التي تميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكننا أن نستخلص السبب الذي جعل منها تكنولوجيا لا غنا عنها في جميع المجالات.

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال

إن استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى بها إلى حصاد العديد من المزايا نوجزها فيما يلي:[1]

1. زيادة المبيعات والأرباح

تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات المؤسسات من خلال مساعدتها في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف.

2. الحصول على مزايا تنافسية

حيث تستخدم العديد من المؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المؤسسات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

3. تخفيض التكاليف

إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها مؤسسات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

---

[1]) بلقيوم صباح، **اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة "NTIC" على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013/2012، ص ص 135، 136.

4. تحسين الجودة

إن أحد أهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليها بسهولة من اجل تحسين جودتها وعليه فان هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لمهندسين آخرين.

كما يمكن للمؤسسات استخدام التبادل الالكتروني للبيانات لتحسين جودة منتجاتها من خلال الاتصال الالكتروني (مع الموردون مثلا) وإتمام إجراءات الصفقة.

بالإضافة إلى ما ذكر يمكن فهناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات نذكر منها:

- ✓ زيادة القدرة على الخلق، الإبداع والابتكار؛
- ✓ مواجهة التهديدات الخارجية؛
- ✓ توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؛
- ✓ دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار.

عندما تتبنى منظمة تكنولوجيا معينة لا بد لها من مراعاة:[1]

- ✓ تكلفتها القاعدية؛
- ✓ رد فعل العاملين إزاء هذه التكنولوجيا؛
- ✓ التدريب اللازم لها؛
- ✓ المنافع المنتظرة منها.

[1]) مهيبل وسام، مرجع سبق ذكره ، ص 76.

الفرع الثالث: عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من بين الملامح السلبية التي خلفتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد:[1]

- ✓ أدخلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي والذي يتيح التلاعب بالحقائق التاريخية؛
- ✓ التأثيرات غير المرغوبة والمتمثلة في الضغوطات النفسية والعصبية على الأفراد وانتشار بعض الأمراض جراء جلوسهم لساعات طويلة أمام شبكة الانترنت؛
- ✓ خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة؛
- ✓ ظهور نوع جديد من الحروب والتي تسمى بالحروب المعلوماتية والتي يرى فيها البعض تهديدا للأمن القومي للدول؛
- ✓ ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في تزايد ظاهرة البطالة؛
- ✓ سمحت التكنولوجيات الحديثة بظهور النقود الالكترونية، والتي تمثل تهديدا للسيادة النقدية؛
- ✓ جعلت تكنولوجيا المعلومات العلاقات بين المتعاملين اقل إنسانية.

إن العيوب التي تنجّر عن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن إهمالها بالنظر إلى كل الخصائص التي تميزها. حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية لا يمكن حتى التفكير في التخلي عنها لا من قبل المختصين ولا حتى من قبل عامة الناس.

[1]) ياسع ياسمينة، مرجع سبق ذكره، ص ص 16،17.

المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

يختلف معنى مصطلح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بين مفهومه التقليدي الذي ينحصر في خدمة الهاتف الثابت الذي يوفر خدمة الاتصال عن بعد ومفهومه الحديث الذي تطور بالتطور المدهش لتكنولوجيا وفيما يلي تعريف لهذا المصطلح وكذا العناصر المكونة لها.

الفرع الأول: تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعرف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها:[1]

التعريف الأول: "مصطلح يستخدم لوصف مجموعة الحواسيب والشبكات والتطبيقات والبرمجيات التي تستخدم لمعالجة وتوزيع المعلومات"

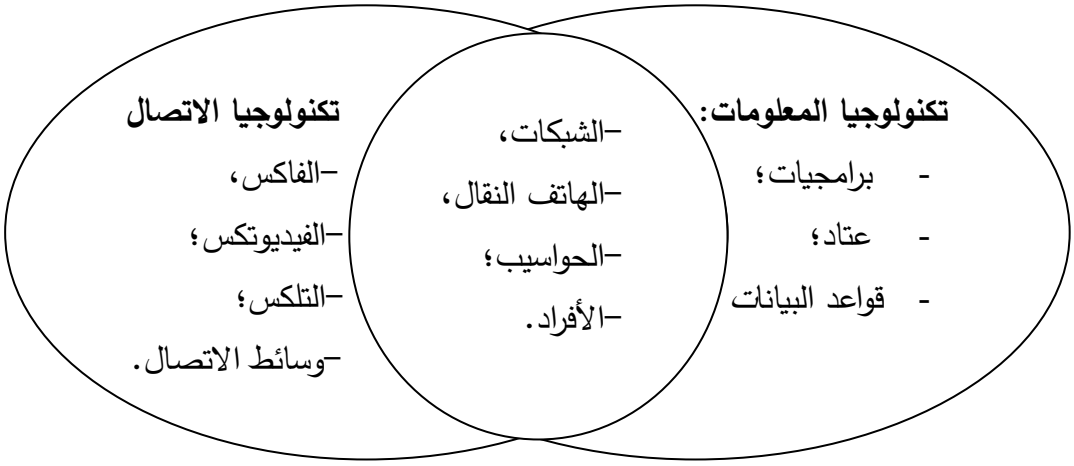
التعريف الثاني: "عبارة عن الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية لتطبيقات نظام المعلومات في الشركة"

وبمعنى ابسط يمكن تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها كل العناصر المادية والبشرية اللازمة لعملها وتفعيلها.

وبناء على ما ذكر سابقا يمكن القول أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الجمع بين مكونات تكنولوجيا الاتصال ومكونات تكنولوجيا المعلومات والشكل الموالي يوضح ذلك.

[1]) وصفي الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص ص 56، 57.

الشكل رقم:1-6: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبة.

الفرع الثاني: العناصر المكونة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال خمسة نوجزها فيما يلي:[1]

أولا: الأجهزة

هي الكيان المادي الصلب والتي تشمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها وتتكون من الأجزاء الرئيسية التالية:

1. **أجهزة الإدخال**: تعمل هذه الأخيرة على التقاط البيانات وتحويلها إلى شكل الكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب.
2. **وحدة المعالجة الرئيسية**: تعمل على معالجة البيانات الخام لتحويلها إلى شكل أكثر فائدة، كما تقوم بعملية المراقبة على باقي الأجزاء الأخرى في نظام الحاسوب والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه.
3. **أجهزة التخزين**: التي تقوم بتخزين البيانات والبرامج.

[1]) وصفي الكساسبة، مرجع سبق ذكره ، ص 58-72.

4. **أجهزة المخرجات:** تعمل أجهزة الإخراج على تحويل البيانات الالكترونية الناتجة عن نظام الحاسوب وعرضها بشكل نهائي مفهوم.

ثانيا: البرمجيات

هي مجموعة مفصلة من التعليمات المعدة من قبل الإنسان (المبرمج) والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة لغرض الحصول على نتائج محددة، وتنقسم إلى نوعين:

1. **برمجيات النظم:** وهي مجموعة البرامج التي تدير العمليات في جهاز الحاسوب، بما في ذلك أجهزة الإدخالات وأجهزة المخرجات وأجهزة التخزين.
2. **برمجيات التطبيق:** وهي التعليمات التي توجه نظام الحاسوب لأداء أنشطة محددة لمعالجة معلومات ذات فائدة للمستخدم، وتشمل هذه البرمجيات الجداول الالكترونية (مثل Excel)، برمجيات البيانات، برمجيات معالجة النص، وبرمجيات النشر المكتبي، وبرمجيات رسومات العرض، وبرمجيات الوسائط المتعددة، وبرمجيات الاتصالات.

ثالثا: قواعد البيانات

هي عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة فيما بينها، حيث تكون فيها البيانات متكاملة ومترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة بما كان إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة.وتكون فيها البيانات مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية يتم بها تحاشي تكرار البيانات.

رابعا: الشبكات والاتصالات

انتشر تطبيق الشبكات الحاسوبية في الدوائر والمؤسسات على اختلاف أنواعها ، بسبب استخدام الحاسوب وملحقاته، في مختلف المجالات بغرض تحسين اداء العمل وزيادة الكفاءة من خلال تسهيل عملية اتصال العاملين مع الزبائن والمزودين. ومع تطور شبكات الاتصالات وزيادة استخداماتها، ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين وحدات المؤسسة وبين المؤسسات المختلفة داخل الدولة وعلى المستوى العالمي.

خامسا: العاملون في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

وهم العاملون الذين ينشغلون في إيجاد والحفاظ على كل أو بعض الأعمال الآتية:

- ✓ إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ نظم الأجهزة؛
- ✓ نظم البرمجيات؛
- ✓ البنية التحتية؛

بالإضافة إلى كل الأعمال ذات العلاقة، سواء أكانوا في شركات تكنولوجيا المعلومات أو في إدارات تكنولوجيا المعلومات في شركات أخرى.

كما يمكن تصنيف العاملين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ثلاث فئات وهي:[1]

1. **فئة التقنيين:** وتشمل الفنيين والمبرمجين والمهندسين وغيرهم، وهي الفئة التي تعمل بشكل مباشر في تشغيل النظام وصيانته ومتابعته وإعداد مخرجاته.
2. **فئة المساندين:** وتشمل كل من يقدم الدعم للنظام من الإداريين والماليين.

[1]) مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، مصدر سبق ذكره، ص258.

3. فئة المستخدمين لمخرجات النظام: وتشمل كل المستخدمين النهائيين لمخرجات النظام من الاختصاصيين والفنيين والإداريين على اختلاف مستوياتهم وغيرهم من المعنيين بالأمر.

المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خلال هذا العنصر سنحاول التركيز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مظاهر ومجالات استخداماتها وكذلك أقسامها الرئيسية.

الفرع الأول: مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتجلى مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجموعة من العناصر والتي نذكر البعض منها:[1]

1. الحكومة الالكترونية

من الناحية التاريخية هي فكرة أثارتها الإدارة الأمريكية بهدف ربط مواطنيها بالأجهزة الحكومية آليا إضافة إلى انجازها لمختلف أنشطة الحكومة اعتمادا على شبكات الاتصال، و ترتكز هذه الفكرة على :

- ✓ تجميع كافة الأنشطة و الخدمات معلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على شبكات الانترنت .
- ✓ تحقيق الاتصال الدائم بالجمهور مع القدرة على تامين كافة احتياجات المواطنين
- ✓ تحقيق سرعة و فعالية في الربط و التنسيق بين مختلف الدوائر الحكومية ذاتها ولكل منها على حدا.

[1]) إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص34-43.

2. التجارة الالكترونية

وهي العمليات المتمثلة في بيع و شراء وتسويق و تقديم الخدمات الخاصة بالسلع أو الخدمات عبر العديد من شبكات الحاسب الآلي كالانترنت و الانترانت و الاكسترانت، وهي تشكل مرحلة متطورة من التجارة طبقت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إنتاج و توزيع سلع و الخدمات على المستوى العالمي من اجل خلق محيط تجاري جديد في وسط الكتروني.

3. التعليم الالكتروني

و يمثل شكلا من أشكال التعليم عن بعد و يعرف بأنه طريقة لتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسوب أو الشبكات و الوسائط المتعددة،(التعليم الإلكتروني من منحى الشبكة العنقودية.[1]

4. الصحة الالكترونية

و هي مفهوم حديث تعكس كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات الصحية سواء إذا ما تعلق الأمر بالكشف أو التدريب الطبي أو التعليم المتواصل في المجال الصحي و كما يشمل أيضا على الأبحاث الطبية بهدف إنشاء الأنظمة المعلوماتية للرعاية الصحية .

5. التوظيف الالكتروني

هي خدمة شبكية تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتاحة من طرف المؤسسة لطرح الوظائف الشاغرة المتوفرة لديهم بهدف استقطاب مواهب و كفاءات خارجية لاختيار مرشحين

[1]) طارق صالحي، **التعليم الالكتروني واقع لا بد منه**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص: الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، المجلد 03، العدد 06، ص290.

ملائمين .كما تسمح هذه الخاصية لمقدمي طلبات التوظيف بمتابعتها من خلال الزاوية المخصصة لهم في الموقع.

نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد اختزلت كل ما هو تقليدي وقامت برقّمنته انطلاقا من ابسط الوظائف وصولا إلى اعقدها.

الفرع الثاني: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد حددت استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ثلاث مجالات هي:[1]

1.توافر المعلومات اللازمة للأعمال

تستخدم منظمات الأعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبصفة أساسية في دعم مهامها والتي تمتد من المرتبات إلى تصميم نماذج العرض الشفهي Présentation إلى إقامة مواقع الواب Web التي من خلالها يقوم العملاء بإرسال أوامر الطلب للمنتجات والخدمات التي يرغبون في شرائها.

2.تعزيز الابتكار

حيث يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة القدرة على الابتكار، ويكون ذلك من خلال قيام المنظمة بإيجاد طرق لتنفيذ الأعمال الكترونيا، وهذا ما يكسبها ميزة تنافسية ويعتمد على نوع جديد من مهام تشغيل المعلومات.

3.اختزال الوقت والمساحة

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة للقضاء على قيود الوقت وقيود المساحة يمكن تفهمها من خلال القدرة التخزينية التي تتمتع بها . من جهة أخرى يمكن للمنظمة أن تستخدم أدواة متنوعة

[1]) وصفي عبد الكريم الكساسبة، مرجع سبق ذكره، ص53-55.

من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحطيم قيود الوقت الذي يستغرق عادة في تشغيل وبث المعلومات، ويقصد بذلك السرعة المذهلة التي تتصف بها هذه التكنولوجيا.

وبناء على ما تقدم يمكن القول بان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح وأكثر من أي وقت مضى يشكل أهمية كبيرة للمؤسسات بمختلف تخصصاتها وانتماءاتها لما توفره لها من مزايا.

الفرع الثالث: أقسام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد عرف قطاع تكنولوجيا المعلومات تطوراً كبيراً وأصبح يضم ثلاث أقسام رئيسية: [1]

1.صناعة المحتوى المعلومات

تتم هذه الصناعة عن طريق المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المُحررين والمُؤلِّفين وغيرهم.

2.صناعة بثِّ المعلومات

وتتم بواسطة مؤسسات الاتصال والبثِّ التي يتم من خلالها توصيل المعلومات؛

3.صناعة معالجة المعلومات

وتقوم هذه الصناعة على منتِجي الأجهزة ومنتِجي البرمجيات

[1]) لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص 49.

خلاصة الفصل الأول:

التحول من الأعمال التقليدية نحو الأعمال الالكترونية يعد ضرورة أمام الكم الهائل من التطورات التي يشهدها المجتمع في السنوات الأخيرة والذي بات يطلق عليه عصر المعلومات، أين المعلومة تعد المورد الأساسي الذي لا يمكن الاستغناء عنه، ولذلك وجدت ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والتي تعمل على جمع هذه المعلومات انطلاقا من البيانات ثم معالجتها وتخزينها، لإظهارها والاستفادة منها سواء من قبل الأفراد أو المؤسسات.

تزداد الحاجة إلى عملية الاتصال يوما بعد يوم سواء كان ذلك الاتصال البسيط الذي يتم بين شخصين بطريقة مباشرة أو ذلك الذي يتم داخل المؤسسة بين أطرافها المختلفة، ونظرا للأهمية التي تكتسيها عملية الاتصال كان من الضروري إيجاد سبل لتسريعها وتكثيفها والاقتصاد في تكلفتها، ولقد أتاحت تكنولوجيا الاتصال هذه الخصائص لعملية الاتصال.

إن الاندماج الذي تم بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال أعطى قيمة مضافة كبيرة للاثنتين معا، ففي الوقت الذي كانت فيه عملية الاتصال تقتصر على أمور بسيطة لا تتعدى في أحسن الظروف كمية محدودة جدا من المعلومات، باتت في ظل هذا الاندماج تشتمل إضافة على الاتصالات الصوتية اتصالات البيانات، وتراسل النصوص، واستيراد المعلومات، ونقل الصور وكل هذه الاتصالات وتبادلها تتم بشكل آني.

لقد انتشرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المجالات وأصبحت تطبق في جميع المؤسسات باختلاف أنواعها على غرار شركات التأمين، حيث سنحاول من خلال الفصل الموالي التطرق إلى أهمية استخدام هذه التكنولوجيا في قطاع التأمين.

الفصل الثاني:

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فى قطاع التأمين

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

تمهيد:

لقد ظهرت فكرة التأمين لأول مرة منذ عدة قرون إلا أن الحاجة إليه تتزايد يوما بعد يوم في ظل الأخطار المتعددة التي تهدد أمن الأفراد في مالهم، شخصهم أو ممتلكاتهم، ففي الوقت الذي كان فيه التأمين في الماضي لا يتعدى النوعين (التأمين البحري وتأمين الحريق) أصبح عدده اليوم يفوق العشرات على غرار تأمين السفر والتأمين ضد أخطار تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

فاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل شركات التامين أصبح ضرورة حتمية تستدعي منها تجنيد كل ما يلزم لإرسائها، لما لها من ضرورة لمواكبة جميع المستجدات التي قد تطرأ في بيئتها الداخلية وخصوصا في مثيلتها الخارجية. هذه التكنولوجيا نجدها في شركات التأمين في جميع مستوياتها الإدارية وهو ما يطلق عليه اسم الإدارة الالكترونية، كما أنها تُستعمل للتواصل مع المستهلك لرصد آرائه حول مختلف الخدمات المقدمة وكذا انطباعاته وهو ما يدخل في إطار التسويق لالكتروني والذي تهدف من خلاله شركات التأمين إلى تحسين نوعية خدماتها.

علاوة على كل استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل شركات التأمين، فهي تمثل سوقا جديدا ومُهما لها من خلال تأمين بعض الأخطار المترتبة عن هذا الاستعمال .

على ضوء ما ذكر حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم التأمين من مختلف الجوانب وكذا أنواعه وأهميته والشركات التي تمارسه في المبحث الأول ، ثم انتقلنا في المبحث الثاني إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال استعمالاتها المختلفة ، أما المبحث الثالث فقد خصصناه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال كسوق جديد لشركات التأمين موضحين مختلف المخاطر المترتبة عن استعمال هذه التكنولوجيا وتحديد القابلة للتأمين منها وكذا الإجراءات الوقائية للحد من هذه المخاطر.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتأمين

يعد التأمين من الأساليب المنظمة التي تركت بصمة بارزة في حياة الفرد والمجتمع سواء على الصعيد الاجتماعي أو الاقتصادي، فمن الناحية الاجتماعية يقوم ببعث الطمأنينة في النفوس وزرع الأمان، أما الناحية الاقتصادية فيعمل على جمع المدخرات في شكل أقساط أو اشتراكات تسمح بتمويل المشاريع الاقتصادية، وينظم هذه العملية عقد يسمى بعقد التأمين والذي يضم مجموعة من البنود توجب على أطراف العملية التأمينية التقيد بها، كما يقوم بتسيير هذه العقود هيئات متخصصة تسمى بشركات التأمين.

المطلب الأول: ماهية التأمين

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى التعاريف المختلفة للتامين، ثم نقوم بتسليط الضوء على تاريخ نشأته ، ثم أنواع ه وفقا للمعايير المختلفة، لنصل في الأخير إلى توضيح أهميته.

الفرع الأول: تعريف التأمين

للتأمين تعاريف كثيرة تختلف وزاوية النظر إليه وفيما يلي البعض منها:

1. التعريف اللغوي للتأمين

التأمين مشتق من كلمة **أمن** ،أمناً وأمانا وأمنة وإمنا: زال خوفه وسكن قلبه[1]. **والأمن:** ضد الخوف، ويقال رجل **أمنة** أي يصدق كل ما يسمع ولا يكذب شيء.[2]

وله معان عديدة: منها إعطاء الأمان، ومنها التامين على الدعاء وهو قول آمين أي استجب.[3]

---

[1]) الشيخ أحمد رضا، **معجم متن اللغة**، دار مكتبة الحياة، المجلد1، بيروت، 1958، ص 207.

[2])صالح علي الصالح وأمينة الشيخ سليمان الأحمد، **المعجم الصافي في اللغة العربية**، الرياض، 1988، ص21.

[3]) عز الدين فلاح، **التامين " مبادئه، أنواعه"**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 06.

ويعرف على أنه إعطاء الأمن تماما كالتعليم الذي هو إعطاء العلم ولما كان المراد بالأمن هو الطمأنينة وزوال الخوف، فيصبح معنى التأمين هو: توفير الطمأنينة للنفوس وإزالة الخوف.[1]

2. التعريف الاقتصادي للتأمين

يمكن تعريف التامين من الناحية الاقتصادية بأنه:

التعريف الأول:" أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر".[2]

التعريف الثاني: التأمين هو نظام يقلل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المؤمن وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة إلى المؤمن له والذي يتعهد بتعويض المؤمن عن كل أو جزء من الخسارة.[3]

التعريف الثالث: هو"نظام تعاقدي يقوم على أساس المعاوضة غايته التعاون على ترميم أضرار المخاط الطارئة بواسطة هيئات تزاول عقوده بصورة فنية قائمة على قواعد الإحصائية".[4]

التعريف الرابع: التأمين هو التزام طرف لآخر بتعويض نقدي يدفعه له أو لمن يعينه عند تحقق حادث احتمالي مبين في العقد مقابل ما يدفعه له هذا الأخير من المبلغ في قسط أو نحوه.[5]

---

[1]) أحمد سالم ملحم، **التأمين الإسلامي**، دار الأعلام، عمان، 2002، ص19.

[2]) عز الدين فلاح، مصدر سبق ذكره، ص ص14، 15.

[3])صلاح الدين مصطفى محمود وشوقي سيف النصر سيد، **مبادئ التأمين**، دار النخبة العربية، بدون بلد النشر، 1998، ص 215.

[4]) أبي الفضل هاني بن فتحي الحديدي المالكي الاسكندري، **التأمين أنواعه المعاصرة وما يجوز أن يلحق بالعقود الشرعية منها**، دار العصماء، الطبعة الأولى، دمشق، 2012، ص 30.

[5]) سليمان بن إبراهيم بن ثيان، **التأمين وأحكامه**، دار العواصم المتحدة، الطبعة الأولى، قبرص، بيروت، 1993، ص40.

3. التعريف القانوني للتأمين

حسب المادة 619 من القانون المدني الجزائري فإن: "التأمين هو عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد أو أي تعويض مالي آخر في حالة وقوع الحادث ، أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك نظير قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".[1]

4. التعريف الفني للتأمين

إضافة إلى الجانب القانوني الذي ينظم عملية التامين فان التامين يرتكز على جانب آخر يتمثل في الأسس الفنية والتي تشمل تنظيم التعاون بين المؤمن لهم، وقانون الأعداد الكبيرة وحساب الاحتمالات، والجمع بين الأخطار القابلة للتأمين، وإجراء المقاصة بين الأخطار.

- ✓ **تنظيم التعاون بين المؤمن لهم:** يرتكز التأمين أساسا على التعاون بين مجموعة من الأشخاص والذين يساهمون في سبيل مواجهة الأخطار التي يحملها لهم القدر، حيث يسمح بتجنب الصدفة وبعث الطمأنينة في النفوس، وبفضله نخفف من حدة الخطر وتوزيعه بطريقة غير مؤثرة بين الأفراد، حيث تنظم شركات التأمين هذا التضامن وتدير الاحتياط للمستقبل ومواجهة نتائج الحظ بتفريقها على المجموعة.[2]
- ✓ **قانون الأعداد الكبيرة وحساب الاحتمالات:** ما كان للتامين بصورته المعاصرة أن يظهر لولا اكتشاف ما يسمى في علم الإحصاء بقانون الأعداد الكبيرة، والذي يعود اكتشافه إلى القرن السابع

---

[1]) عبد الرزاق بن خروف، **التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص 12.

[2]) طبايبية سليمة، **دور محاسبة شركات التامين في اتخاذ القرارات وفق معايير الإبلاغ المالي الدولية** ، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامع سطيف 1، 2014/2013، ص ص 07، 08.

عشر عندما لاحظ الرياضيون في أوربا عند إعدادهم لقوائم الوفيات أن عدد الموتى من الذكور والإناث من كل بلد يميل إلى التساوي كلما زاد عدد المسجلين في القائمة، وقانون الأعداد الكبيرة يتعلق باستقرار تكرار بعض الحوادث عند وجود عدد كاف منها.[1]

وعليه يقوم المؤمن من خلال تنظيم التعاون بين عدد كبير من المؤمن لهم بحساب احتمالات تحقق الأخطار المؤمن عليها، وحتى يكون حساب الاحتمالات قريب من الدقة يجب أن يكون هناك عدد كبير من المؤمن لهم مما يجعل المؤمن على دراية ومعرفة لدرجة احتمال وقوع الأخطار بالإضافة إلى وجود عدد كاف من السنوات التي نستطيع منها أن نستنتج ما نريد بناء على قانون الأعداد الكبيرة.

- ✓ **الجمع بين الأخطار القابلة للتأمين:** التأمين هو عملية تجميع الأخطار المتجانسة أو بعبارة أخرى تجميع عدد كبير من الأفراد معرضين لنفس الخطر (أو لأخطار متشابهة او متماثلة،) حيث يتفقوا سواء مباشرة أو عن طريق جهات محترفة (شركات وهيئات التامين) على تقسيم ما قد يحدث من خسائر مالية تلحق بعضهم أو تلحق بأي منهم نتيجة تحقق هذا الخطر.[2] إن عملية تجميع الخطر تعتبر من العمليات الهامة، حيث أنها تعتبر محاولة لتطبيق قانون الأعداد الكبيرة وبالتالي الحصول على تقدير دقيق للتوزيع الاحتمالي في مرحلة سابقة للتأمين. إن شركات التأمين تحتاج إلى عمليات التمييز للوحدات المعرضة للخطر التي تم تجميعها وذلك حسب الخسارة المتوقعة.[3]
- ✓ **إجراء المقاصة بين الأخطار:** يستند المؤمن في تنظيمه للتعاون بين المؤمن لهم على توزيع عبئ الأخطار والخسائر عليهم، وهذا اعتمادا على الأقساط التي يدفعونها والتي تكون الرصيد

---

[1]) عز الدين فلاح، مصدر سبق ذكره، ص12.

[2]) شريف محمد العمري و محمد محمد عطا، **الأصول العلمية والعملية للخطر والتامين**، بدون دار النشر، الطبعة الأولى، 2012 السعودية، ص75

[3]) نفس المرجع أعلاه، ص 84-86.

المشترك وكذلك إجراء المقاصة بين المخاطر التي تحققت فعلا والتي لم تتحقق بعد. وكما رأينا سابقا فإنه حسب قانون الأعداد الكبيرة، يجب أن يتم الجمع بين أكبر عدد ممكن من الأخطار حتى يكون الرصيد المشترك كافيا للوفاء بالتعويضات، ولن يستطيع المؤمن إجراء المقاصة بين الأخطار إلا إذا كانت متجانسة ومتقاربة من حيث القيمة والمدة.[1]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل للتامين على النحو التالي:

التامين هو الطريق الذي يسلكه الفرد أو المجموعة للحصول على الطمأنينة بنقل عبئ الخسارة التي يمكن أن يتعرضون لها إلى جهة أخرى اقدر منهم على تحملها عن طريق تعويضها في حالة تحقق الضرر، مقابل أقساط أو اشتراكات يدفعونها لها بشكل دوري تحدد بطرق إحصائية مختلفة، حيث ينظم هذه العملية عقد يلتزم ببنوده الطرفان.

الفرع الثاني: نشأة التأمين

يمكن تلخيص نشأة التأمين في ثلاث مراحل على النحو التالي:[2]

المرحة الأولى: البذرة الأولى للتأمين

يعتبر التأمين البحري من أقدم العمليات التأمينية التي عرفها العالم، والذي بدأ على أيدي التجار في البحر المتوسط من بابليين وفينيقيين وهنود، حيث يقوم أحد المقرضين بالإقراض على السفينة أو حمولتها بفائدة مالية تفوق معدلات الفائدة السائدة في العمليات التجارية الأخرى، فإذا هلكت أو تلفت الأشياء الضامنة للقرض بسبب الأخطار البحرية يسقط حق المقرض في المطالبة بالقرض والفائدة وهذا يعني أن القرض وما يستحق عليه من فوائد كانت تعتبر آنذاك مقدار

---

[1]) طبايبية سليمة، مرجع سبق ذكره، ص 09.

[2]) مختار محمود الهنسي وإبراهيم عبد النبي حمودة، **مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي بين الأسس النظرية والأسس الرياضية**، مطبعة الإشعاع الفنية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2003، ص176.

التعويض اللازم لتغطية الخسائر المحققة وإذا وصلت السفينة وما عليها من بضائع سالمة أوجبت على المقترض رد قيمة القرض بالفائدة.

المرحلة الثانية: انفتاح التأمين على العالم

وقع في العام 1666م حريق هائل في لندن التهم حوالي 80% من مبانيها وأصيب الناس جراءه بذعر شديد دفع بهم إلى البحث عن وسائل تجنبهم مثل هذه الكوارث فكانت الفرصة النادرة أمام محترفي التجارة وخاصة من جماعة المبادر اليهود الذين انتهزوا الوضع فقاموا بالدعوة إلى تأمين جديد، وهو التأمين ضد الحريق وبه فتحت الأبواب من أوسع مصارعها للتأمين البري بأنواعه، وخلال القرن الثامن عشر انتشر هذا النوع من التأمين في أنحاء أوروبا كاملة وكذلك الولايات المتحدة الأمريكية ومع التطور الصناعي الذي حدث في القرن 19 الذي انتشرت فيه الآلات الميكانيكية والمعامل والمختبرات والمصانع أحدث نوع جديد من التأمين وهو ما يسمى بالتأمين ضد المسؤولية وذلك مثل التأمين ضد حوادث المصانع، أما التأمين على الحياة فلم تتم له قائمة إلا بعد نهاية القرن 19 بسبب ما لقيه هذا النوع من التأمين من هجوم عنيف من مختلف الأوساط باعتباره مقامرة ومضاربة بحياة الإنسان لا تليق بالخلق والآداب العامة.

المرحلة الثالثة: عصر التأمين

للتأمين الأثر البالغ في حياة الإنسان العربي، فقد أرجفت الآلة والتكنولوجيا به حتى أصبح يخاف كل شيء من حوله ولا يطمئن له بال حتى يؤمن على كل شيء في حياته، وحتى شركات التأمين لها دور عظيم في هذا المجال فقد صورت له المستقبل وليس له ملجأ إلا التأمين.

الفرع الثالث: أنواع التأمين

هناك عدة تقسيمات للتأمين وفق معايير مختلفة نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم :2-1: أنواع التأمين:

أساس التقسيم	نوع التأمين
أولا: على أساس الغرض من التأمين: ينقسم التأمين حسب الغرض منه إلى ثلاثة أقسام هي:	-**التأمين الاجتماعي:**هدفه تحقيق العدالة الاجتماعية وليس الربح، وغالبا ما يكون إجباريا، كتأمين حوادث العمل.
	-**التأمين التجاري:** تقوم به شركات متخصصة بهدف تحقيق الربح مقابل أقساط يدفعها الأشخاص.
	-**التأمين التعاوني:** تقوم بهذا النوع من التأمين بعض الجمعيات التعاونية بهدف خدمة أعضائها وليس لتحقيق الأرباح.
ثانيا: حسب موضوع التأمين: وهنا يقسم التأمين على أساس الشيء المؤمن عليه إلى:	-**تأمين الأشخاص:** يشمل التأمين ضد الأخطار التي قد يتعرض لها الشخص وتصيبه في حياته وجسمه أو صحته.
	-**تأمين الممتلكات:** يتعلق بالأخطار التي قد تصيب ممتلكات المؤمن له، كالحرائق وعمليات السرقة.
	-**تأمين المسؤولية المدنية:** تشمل التأمين على الأخطار التي قد تصيب شخصا معينا ويكون مسئولا عنها شخص آخر، كتأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات، وتأمين العمل والحوادث المهنية.
ثالثا: على أساس عقد التأمين: وفق هذا المعيار هناك نوعان من التأمين هما:	-**التأمين الاختياري:** ويشمل جميع أنواع التأمينات التي يكون الشخص فيها حرا في التأمين أو عدمه، وهنا تتنافس مؤسسات التأمين في إقناع الأشخاص بالتأمين واقتناء خدماتها.
	-**التأمين الإجباري:** وهي التأمينات التي تلزم الدولة الأشخاص بالتعاقد فيها لتحقيق المصلحة العامة في المجتمع.
رابعا:التقسيم من حيث المردود: يقسم التأمين من حيث المردود إلى ثلاث أقسام:	-**التأمين التعويضي:** هنا يلتزم المؤمن بدفع قيمة ما يقع من أضرار للمؤمن له، ويدخل فيه التأمين على الأشياء، وفي هذا النوع من التأمين مسؤولية المؤمن تتعلق بالضرر اللاحق فقط.
	-**التأمين غير التعويضي:** وفيه يلتزم المؤمن بدفع المبلغ المتفق عليه في حالة وقوع الشرط المعلق عليه العقد، دون النظر إلى نوعية الضرر النازل أو مقداره.

	-**التأمين المزدوج:** وهو مشترك بين التأمين التعويضي والتأمين غير التعويضي، كالتأمين عند حصول المرض والإصابات، كما يدفع فيه الأضرار الواقعة من مصاريف العلاج ونحوها.
خامسا: من حيث المنتفع به: وفقا لهذا التصنيف يقسم التأمين إلى ثلاث أقسام:	-**التأمين لمصلحة النفس:** هو التأمين الذي يستفيد منه المؤمن، كالتأمين على المرض .
	-**التأمين لمصلحة الغير:** وهو التأمين الذي يستفيد منه دافع القسط وذلك كمن يؤمن على زوجه أو ولده و التأمين على الحياة للوفاة، فإن المنتفع من مبلغ التأمين هو الغير (الورثة).
	-**التأمين المشترك:** وهو التأمين الذي تجتمع فيه مزايا كل من التأمين لمصلحة النفس والتأمين لمصلحة الغير، وفيه ينتفع المستأمن في حياته به وعلى غيره بعد وفاته، كالتأمين للشيخوخة و والوفاة.
سادسا: من حيث إمكانية تحديد الخسائر والتعويض اللازم: الأساس في هذا التقسيم هو تحديد الخسائر المحتملة وبالتالي التعويض اللازم حيث نجد:	-**التأمين النقدي:**هنا يصعب تقدير الخسائر المالية الممكن تحققها نتيجة وقوع الخطر (حالة الوفاة) وعليه يتفق على دفع مبلغ معين وهو مبلغ التامين.
	-**تأمينات الخسائر:** هنا لا يوجد أي صعوبة في تحديد الخسارة المحققة، وعليه يمكن تحديد مبلغ التامين اللازم باستخدام الطرق الرياضية ومثال على ذلك تأمينات الحريق.

المصدر: من إعداد الطالبة بالعتماد على:

-كريم بيشاري، **تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة البليدة ، 2006/2005، ص ص 21، 22.

- سلمان زيدان، **إدارة الخطر والتأمين**، دار المناهج ، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص ص 170 ،171.

- عبد اللطيف محمود،**التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية**، دار النفائس،الطبعة الأولى، لبنان، 1993،ص 42.

- محمد أحمد الصالح ، **التأمين بين الحظر والإباحة**، دار العبيكان، الطبعة الأولى، الرياض، 2004، ص 43-52.

- سلمان زيدان، **إدارة الخطر والتأمين**، دار المناهج ، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص 171.

الفرع الرابع: أهمية التأمين

يلعب التامين دورا أساسيا في حياتنا اليومية، ويمكن القول بأنه لا يوجد مجال في الوقت الحاضر لم يتطرق إليه التأمين بشكل أو بآخر نظرا لأنّ الأخطار تحيط بالإنسان في كل وقت وفي كل مكان. وتتجلى أهمية التامين من خلال الوظائف التي يؤديها سواء للفرد أو المشروع أو المجتمع ومن أهمها:[1]

1. **إحلال الراحة والطمأنينة بدلا من القلق والتوتر لدى المستأمنين:** فالتأمين على الحياة أو الممتلكات أو المسؤولية المدنية يجعل الفرد مطمئنا إلى انه في حالة تحقق الخطر سيجد هو وأفراد عائلته التمويل اللازم لاستمرار الحياة بنفس النمط السابق.

2. **زيادة الإنتاج:** إن التأمين يجعل العمال يعملون بأقصى طاقتهم طالما أنهم قد اطمأنوا على مستقبلهم ومستقبل أسرهم في حالة تعرضهم إلي خطر كان وبالتالي تزداد إنتاجيتهم كما تزيد أرباح المشروعات.

3. **تجميع المدخرات:** تستطيع شركات التامين بما يتجمع لديها من رؤوس الموال كبيرة أن تساهم في تمويل خطط التنمية الاقتصادية للدولة من خلال الاستثمار وبالتالي رفع مستوى دخل الأفراد. كما أن استقطاب جزء من مداخيل الأفراد في شكل أقساط يؤدي إلى تنمية ظاهرة الادخار لديهم ويعمل أيضا على التخفيف من حدة التضخم لامتصاصه الجزء من الفائض القابل للاستهلاك.

4. **تنشيط الائتمان:** يعتبر التامين من الضمانات اللازمة لحصول الأفراد على القروض من البنوك حيث يصبح البنك هو المستفيد بمبلغ التامين في خالة وفاة المقترض أو تعرض ممتلكاته للتلف.

---

[1]) ممدوح حمزة احمد وناهد عبد الحميد، **إدارة الخطر والتأمين**، بدون دار النشر، القاهرة، 2003، ص 244-247.

5. **تخفيض معدل تكرار ومتوسط قيم الخسائر:** تقوم شركات التامين بتعيين خبراء متخصصين للمشروعات التي تم التامين عليها والذين يقدمون النصح والإرشاد فيما يتعلق بمراحل الإنتاج الآمنة مما يؤدي إلى تخفيض معدل تكرار الخسائر او تخفيض قيمتها في خالة حدوثها.

6. **حماية الطبقات الضعيفة في المجتمع:** ويتضح ذلك من خلال برامج ونظم التأمينات الاجتماعية التي تهدف إلى التضامن من خلال دفع معاش لورثة المتوفى أو في حالة التقاعد أو العجز...الخ

7. **تفتيت المخاطر:** يقوم التامين بتفتيت المخاطر من خلال توزيع الخسارة التي يتعرض لها الفرد على المجموعة أو التي يتعرض لها المشروع على جميع المشروعات المؤمن عليها، و في حالة الكوارث فان الخسارة التي تتعرض لها الدولة يتم تقسيمها على عدة دول من خلال عمليات إعادة التأمين.

8. **تحسين ميزان المدفوعات:** قد تقبل الدولة تغطية أخطار في دول أخرى وبالتالي فإنها تصبح مصدرة لعمليات إعادة التامين مقابل أقساط واردة، حيث تعمل هذه الأخيرة على تحسين ميزان المدفوعات.

9. **المساهمة في القضاء على البطالة:**زيادة عدد شركات التأمين يعمل على التقليل من البطالة.

المطلب الثاني : عقد التأمين

يعتبر عقد التأمين أحد الوسائل التي يمكن بواسطتها تقليل الضرر الناتج عن الأخطار التي قد يتعرض لها الإنسان في ذاته أو ممتلكاته أو ما قد يسببه للغير من أضرار، و هو كغيره من العقود يتكون من أطراف تدخل في العملية التعاقدية ويخضع إلى الأحكام العامة لإبرامه، ومن خلال هذا المطلب سنتناول مفاهيم أساسية حول عقد التأمين.

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

الفرع الأول: تعريف عقد التأمين

بالإضافة إلى تعريف المشرع الجزائري لعقد التامين والذي تم ذكره سابقا، توجد تعاريف أخرى لعقد التأمين وفيما يلي نذكر البعض منها:

التعريف الأول: يعرف عقد التأمين على أنه" :عقد بموجبه يلتزم المؤمّن أو الدولة بدفع الخطر المتفق عليه في العقد عند تحققه للمؤمن له بالطريقة التي يتم الاتفاق عليها مقابل التزام المؤمن له بدفع الأقساط المبينة في العقد".[1]

التعريف الثاني: التأمين هو عقد بيع بين طرفين أولهما المستأمن وثانيهما المؤمن، تلتزم بموجبه شركة التأمين بالدفع للمستأمن مبلغا من النقود عند حدوث الخطر المنصوص.[2]

التعريف الثالث: التأمين عقد يأخذ فيه المؤمن على عاتقه طائفة معينة من الأخطار يخشى المتعاقدان وقوعها، ويرغب المستأمن أن لا يتحملها منفردا مقابل أن يدفع للمؤمن قسط التامين أو الاشتراك.[3]

وعليه يمكن أن نستنتج تعريف مبسط لعقد التأمين وهو:

هو عبارة عن عقد يجمع بين طرفين يتقاسمان كلاهما المنفعة، فالطرف الأول والمتمثل في المؤمن له يقوم بدفع أقساط أو اشتراكات دورية للطرف الثاني والمتمثل في المؤمن مقابل حصوله على تعويض منه للخسارة في حالة تحقق الضرر المبين في نفس العقد.

الفرع الثاني: عناصر و أركان عقد التأمين

لعقد التأمين عناصر وأركان نذكرها فيما يلي:

---

[1]) أحمد محمد لطفي ، **نظرية التأمين المشكلات العملية والحلول الإسلامية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص18 .

[2]) زياد رمضان، **مبادئ التأمين**، بدون دار النشر، عمان . الأردن، 1983، ص 13.

[3]) محمد كامل مرسي، **العقود المدنية الصغيرة**، بدون دار النشر، الطبعة الثانية، 1983، ص 545.

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

أولا: عناصر عقد التأمين

والتي نوجزها فيما يلي: [1]

1. **المؤمن:** هو شركة التأمين التي تتسلم أقساط التأمين.

2. **المؤمن له:** هو شخص يلتزم بدفع الأقساط ومن حقه الحصول على مبلغ التأمين إذا وقع الخطر المؤمن ضده.

3. **المستفيد:**هو لم يقبض مبلغ التأمين في حالة وقوع الخطر، وقد يكون المؤمن له في أغلب الحالات.

4. **الخطر:** يعبر عن الخطر المحتمل الوقوع للمؤمن له، وهو الخطر المؤمن عليه.

5. **وثيقة التأمين:** تصدرها شركة التأمين باعتبارها العقد الرئيسي للعملية التأمينية تتضمن الشروط الخاصة بالتأمين.

ثانيا: أركان عقد التأمين

لعقود التأمين أركان كثيرة نذكرها فيما يلي:

1. **ركن الرضا:** يتوقف عقد التأمين في قيامه على رضا طرفي العقد، و يتم الرضا عادة بين شركة التأمين والمؤمن له ، كما يجب أن يتوفر أطراف العقد على أهلية التعاقد من جهة وأن يكون بإرادة الطرفين.[2]

2. **ركن المحل:** المحل هو القسط بالنسبة للمؤمن له، ومبلغ التأمين بالنسبة للمؤمن.[3]

---

[1]) صليحة فلاق، **متطلبات تنمية نظام التأمين التكافلي**، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، 2015/2014،ص ص 28،29.

[2]) معراج جديدي، **مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2004، ص54.

[3]) صليحة فلاق، مرجع سبق ذكره، ص 30.

3. ركن السبب: السبب من العقد هو الحصول على مبلغ التأمين عند تحقق الخطر لتغطية الخسارة الناتجة عن تحققه.[1]

الفرع الثالث: خصائص عقد التأمين

يتميز عقد التأمين بالخصائص التالية: [2]

- ✓ عقد التأمين من العقود الاحتمالية وذلك لتوقف هذا المقدار المالي على أمر مستقبلي.
- ✓ عقد التأمين عقد معاوضة حيث يأخذ فيه كل من المتعاقدين مقابلا لما يعطي.
- ✓ هو من العقود التبادلية الملزمة للجانبين لأن المؤمن له يلتزم بدفع الاشتراك مقابل التزام المؤمن بتغطية الخطر .
- ✓ هو من العقود المستمرة الذي يظل قائما في ذمة المتعاقدين طوال فترة التعاقد.
- ✓ عقد التأمين من عقود الإذعان التي لا يملك المؤمن له فيها مناقشة شروط العقد خاصة وثائق التأمين الصحي.
- ✓ عقد التأمين من عقود حسن النية فلا يجوز للمؤمن له أن يتعاقد مع علمه أن الخطر المؤمن ضده مؤكد الوقوع.

المطلب الثالث: شركات التأمين

تعد شركات التامين من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها اقتصاد أي دولة نظرا للأدوار الهامة التي تلعبها في جلب الأمان من جهة وفي توفير الأموال للاستثمار من جهة أخرى، ومن خلال هذا العنصر سنحاول التعرف عليها وعلى تصنيفاتها المختلفة و أهم الوظائف التي تقوم بها.

---

[1]) محمد مختار نعمات، **التأمين التجاري والتأمين الإسلامي بين النظرية والتطبيق**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005، ص 161.

[2]) Vonne faivere, **Assurance des entreprise**, Pallez , Paris, 2ème édition, 1986, P 183.

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

الفرع الأول: تعريف شركات التأمين

يمكن تعريف شركات التأمين بأنها:

التعريف الأول: هي مؤسسة تجارية تهدف لتحقيق الربح، حيث تقوم بتجميع الأقساط من المؤمن لهم واستثمارها في أوجه متعددة تكون مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للممن لهم أو للمستفيدين عند وقوع المخاطر المؤمن ضدها، وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب.

التعريف الثاني: كما يمكن تعريفها على أنها نوع من المؤسسات التي تمارس دورا مزدوجا فهي مؤسسة تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها كما أنها مؤسسة مالية أي أنها تحصل على الأموال من المؤمن لهم لتعيد استثمارها في مقابل عائد يشاركون فيه وذلك إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إذن فهي مؤسسات تأمينية ذات سمة مزدوجة مالية وتأمينية.[1]

من التعريفين السابقين يمكن القول بان شركات التأمين ما هي إلا وسيط يقوم بجمع الأموال من المؤمن لهم في شكل أقساط دورية ثابتة أو متغيرة نظير تحمل عبئ الأخطار المراد التأمين عليها وإعادة استثمارها في أوعية مختلفة لضمان عائد مناسب يكفيها للوفاء بالتزاماتها اتجاه المؤمن لهم (دفع التعويضات) في حالة تحقق الضرر. فشركات التأمين لا تهدف دائما إلى تحقيق الربح كما هو الشأن بالنسبة لشركات التأمين التي تزاول التامين التجاري، بل هناك أخرى تزاول نوعا آخر من التأمين وهو التأمين التعاوني والتي تهدف من خلاله إلى لتحقيق التعاون بين حملة وثائق التأمين.

الفرع الثاني: تصنيف شركات التأمين

يمكن تصنيف شركات التامين وفقا لعدة معايير نذكرها فيما يلي:

---

[1]) مختار محمود الهنسي و إبراهيم عبد النبي حمودة، **مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق**، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص335..

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

أولا: التصنيف وفقا للشكل القانوني للشركة

حسب الشكل القانوني تأخذ شركات التأمين شكلين قانونين هما: شركات مساهمة وشركات الصناديق التي عادة ما تكون لشركات التأمين على الحياة [1].

1. شركات المساهمة

تكون الملكية في يد حملة الأسهم العادية الذين يختارون مجلس الإدارة الذي يتولى التسيير والذي لهم الحق في الربح الصافي الذي تحققه.

2. شركات الصناديق

تشبه إلى حد كبير شركات الاستثمار التي تتميز بضخامة الحجم، وملكيتها تكون في يد حملة الوثائق التأمينية وهي لا تصدر أسهما بل تحل محلها وثائق التأمين المكتتب فيها، وتدار من قبل خبراء مختصين.

ثانيا: التصنيف وفق تشكيلة الأنشطة التأمينية

يمكن تقسيم شركات التأمين وفق الأنشطة التي تمارسها إلى الأنواع التالية.[2]

1. شركات التأمين على الحياة

يشتمل نشاطها على كافة التأمينات المتعلقة بوفاة أو حياة المؤمن له أو التي تجمع بين الاثنين.

2. شركات التأمين العام

تختص بالتأمين على الممتلكات وعادة ما يغطي أخطار الحريق والسرقة وتأمين النقل بأنواعه، وكذلك التأمين على المسؤولية المدنية تجاه الغير كالتأمين ضد حوادث السيارات.

---

[1]) طبايبية سليمة، مصدر سبق ذكره، ص ص 33 ،34.

[2]) نفس المرجع أعلاه، ص 33.

3. صناديق الضمان الاجتماعي

وهي صناديق متخصصة في تغطية تكاليف علاج المؤمن له.

4. الشركات الشاملة

تصدر كل وثائق التأمين التي تصدرها الأنواع الثلاثة السابقة وتكون غير متخصصة في نوع معين

ثالثا: التصنيف وفق الجهة الوصية

وبناءا على هذا التصنيف يمكن تحديد نوعين من شركات التامين:

1. شركات التامين العمومية

وهي شركات التامين التابعة للدولة والتي كانت اغلبها تسيطر على قطاع التامين في الجزائر قبل صدور الأمر 95/07 المؤرخ في 25 جانفي 1995.

2. شركات التامين الخاصة:

وهي شركات التامين التابعة للخواص، والتي بدأت ي الظهور تدريجيا بعد سياسة الانفتاح التي انتهجتها الدولة والتي أتاحت الفرصة لرأس المال الخاص ليغزو قطاع التامين.

الفرع الثالث: وظائف شركات التأمين:

لشركات التأمين عدة وظائف نوجزها فيما يلي:[1]

1. وظيفة التسعير

تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التامين ضده و بالتالي فان وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب

[1]) أسامة عزمي سلامة وشفيري نويري موسى، **إدارة الخطر والتأمين**، دار حماد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 157، 164.

مع درجة احتمال تحقق الخطر كما ويتناسب مع مبلغ التامين كما ويتناسب مع الظروف المحيطة بالشيء أو الخطر المؤمن ضده كما انه يتناسب وبصورة عكسية مع معدل الفائدة الفن.

2. وظيفة الإنتاج

يقصد بالإنتاج في مجال التأمين المبيعات والنشاطات التأمينية التي تقوم بها شركات التامين، وعملية البيع التي تقوم شركة التامين هي الخدمة التأمينية و كثيرا ما يطلق على وكلاء و لمندوبين اسم المنتجين وفي شركات التامين المتخصصة في تامين الحياة يطلق على الدائرة المختصة بالنتاج اسم دائرة المبيعات.

3. وظيفة الاكتتاب

تهدف هذه الوظيفة إلى تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة و بذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طالبات إصدار الوثائق و المتوقع أن ينتج عنها أرباح و ترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر.

4. وظيفة تسوية المطالبات

هي الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن لهم عند تحقق الخطر المؤمن ضده، و في شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة، وهناك ثلاث أسس متبعة في تسوية المطالبات هي:

- ✓ التحقق من صحة المطالبة المقدمة؛
- ✓ السرعة والإنصاف في تسديد المطالبات؛
- ✓ تقديم المساعدة للمؤمن لهم.

5. وظيفة إعادة التأمين

ويقصد بإعادة التامين نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى اقدر على تحمله، وغالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التامين، وعقد إعادة التامين هو عقد يشبه عقد التامين إلا أن أطرافه تكون مختلفة (شركة التامين وشركة إعادة التامين)

6. وظيفة الاستثمار

بما أن أقساط التامين يتم جمعها في بداية العملية التأمينية فانه سيتوافر لدى شركة التامين (وخاصة شركات التامين التي تمارس التامين على الحياة) مبالغ ضخمة يمكن استثمارها في أدوات استثمارية طويلة الأجل و ذلك كون الالتزامات المتوقعة تكون طويلة الأجل.

المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

مع انتشار ثورة المعلومات والاتصالات، أصبحت التكنولوجيا محط اهتمام بالغ من طرف الفاعلين في قطاع التأمين، فهي تساعد مؤسسات التأمين على تحسين العلاقة مع الزبون من خلال برامج رقمية متطورة، وتطبيقات تفاعلية تقرب الخدمات التأمينية، وتبسط معانيها على المتلقي باختلاف ثقافته وسنه وانتماءاته وبالتالي إرساء مكانتها السوقية في ظل المنافسة الشديدة. في ظل كل هذه المتغيرات أجمع خبراء التأمين على أن تبني شركات التأمين للتقنية في صناعة التأمين والتحول الرقمي في عمليات الاكتتاب والتسويق والبيع بالإضافة إلى اعتماد منتجات تكنولوجية مستحدثة في إطار ما يعرف ما يعرف بالتأمين الالكتروني سيحدث نقلة نوعية مستقبلاً بما يتماشى و احتياجات وأذواق المستهلكين.

حيث يعرف التامين الالكتروني على انه: استعمال شبكة الانترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في أنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية.[1]

أو بمعنى آخر هو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المادية والبرمجيات في مختلف مراحل التامين باستخدام إدارة وتسويق الكترونيتين للوصول إلى إنتاج أو تصميم منتجات جديدة أو تطويرها وفق رغبات المستهلكين، وهذا ما سنفصل فيه في هذا المبحث.

المطلب الأول: الإدارة الالكترونية لشركات التأمين

وفر قدوم تكنولوجيا الحاسوب القدرة الجديدة على معالجة البيانات بالطريقة الميكانيكية، وقد سمحت ثورة الكمبيوتر لدوائر الأعمال أن تحدث التطورات المماثلة في المعلومات. مبدئيا كانت الدوافع أن يعمل على أتمتت الأنشطة المتكررة أو عالية الحجم بمعنى أن ينفذها بسرعة وبدقة اكبر، وفي المرة التالية تنفيذ مهام معينة بأسلوب مختلف.[2]

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

اختلفت الإدارة اليوم عما كانت عليه في السابق ذلك إن المدير اليوم ضروري أن يتسلح بالعلم والمعرفة والتكنولوجيا علاوة على امتلاكه مهارات متعددة بخصوص إدارة منظمته.

---

[1]) عيد أحمد أبو بكر، **دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت**، على الرابط: https://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf، تاريخ الاطلاع: 2019/3/20.

[2]) ايان دودج، **الإدارة الالكترونية** (ترجمة عبد الحكم احمد الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص 07.)

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

أولا: ماهية الإدارة

لكل منظمة مجموعة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها والتي تعد السبب في وجودها واستمرار عملها، وان انجاز أي عمل من عملها يستوجب القيام بنشاطات متعددة، وعموما يمكن تقسيم النشاطات إلى قسمين:[1]

1. **النشاطات التنفيذية:** وهي تلك النشاطات التي توصل المنظمة الى حالة الانجاز وتحقيق الأهداف التي من اجلها قامت المنظمة كالقيام بالأعمال الإنتاجية والتسويقية والبيعية والبحثية التطويرية...الخ.
2. **النشاطات الإدارية:** وهي النشاطات التي تؤدي إلى ضمان انجاز الأعمال المطلوبة من المنظمة، كالقيام بإعمال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة.ذلك أن الإدارة هي مجموع النشاطات التي يمارسها أفراد المنظمة في سبيل لم وجمع الطاقات وقيادة وتوجيه الجهود لانجاز الأعمال المناطة بهم لبلوغ الأهداف المنشودة من قبل المنظمة.

ثانيا: تعريف الإدارة الالكترونية

يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على النحو التالي:

التعريف الأول: الإدارة الالكترونية هي عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالا تنفذ عبر الأجهزة الالكترونية بالاستعانة بالبرمجيات المساندة. بمعنى الاستغناء عن الإدارة وبالأسلوب الورقي التقليدي. وقد عرفت أيضا على أنها نظام الكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الإنسانية، والاجتماعية، والإنتاجية والتطويرية من اجل تقديم الخدمات بصورة أفضل للجمهور.

---

[1]) مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **الإدارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص21.

التعريف الثاني: كما يمكن تعريفيها على أنها:" العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الشركة".[1]

التعريف الثالث: وتعرف أيضا على أنها:" جمع اكبر عدد من المواقع الإدارية المتباعدة في شبكة اتصال الكتروني سلكية أو لا سلكية مجددو"[2]

وباختصار يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على أنها: إتمام الأعمال الإدارة العادية بطريقة مؤتمتة وذلك باستخدام مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما في ذلك الحواسيب، البرمجيات وشبكات الاتصال (الانترنت، الانترانت، الاكسترانت) بما يمكّن المنظمة من اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف.

ثالثا: خصائص ومعوقات الإدارة الالكترونية

كل منظمة تسعي إلى تقديم أفضل الخدمات لزبائنها وتحسين الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها، ولقد ازدادت حدة المنافسة بين المنظمات في تطبيق الإدارة الالكترونية لما لها من خصائص تميزها عن غيرها، وبالرغم من مزاياها إلا أن هناك معوقات تخصها.

1. خصائص الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية تتميز ببعض الخصائص نوجزها فيما يلي:[3]

---

[1]) نجم عبود نجم، **الإدارة والمعرفة الالكترونية**، دار اليازوري العلمية ، عمان، الأردن، 2009، ص158.

[2]) عادل حرحوش المفرجي وآخرون، **الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 11.

[3]) ساري عوض الحسنات، **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية**، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية تخصص إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011، ص ص 38، 39.

- ✓ **إدارة بلا ورق:** وتشتمل على مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق، ولكن لا تستخدمه بكثافة لوجود الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الالكترونية...الخ.
- ✓ **إدارة بلا مكان:** وتعتمد بالأساس على الهاتف المحمول والأجهزة الأخرى.
- ✓ **إدارة بلا زمان:** فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي (24) ساعة في اليوم.
- ✓ **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فالعالم اليوم تحدث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على أعمال المعرفة، فالشمال أصبح يتجه إلى صناعات المعرفة ويقذف بصناعة اللامعرفة للجنوب.

زيادة عن هذه الخصائص يمكن إضافة:[1]

- ✓ انحصار نظم الأرشفة الورقية واستبدالها بالأرشفة الالكترونية؛
- ✓ تسهيل بسط سيطرة الإدارة ومتابعتها للأعمال على الوحدات والأقسام الإدارية فيها؛
- ✓ تسريع عملية صناعة اتخاذ القرارات الإدارية والمالية والتسويقية والإنتاجية والبحثية؛
- ✓ التعامل مع شريحة أكبر من أفراد الجمهور وفي وقت واحد.

2. معوقات الإدارة الالكترونية

من بين المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الالكترونية ما يلي:[2]

- ✓ الرؤية الضبابية للإدارة الالكترونية وعدم استيعاب أهدافها؛
- ✓ عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها؛
- ✓ قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية؛
- ✓ التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري؛
- ✓ النظرة السلبية لمفهوم الإدارة من حيث تقليلها للعنصر البشري؛

---

[1]) مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **الإدارة الالكترونية**، مصدر سبق ذكره، ص 34.

[2]) محمد سمير احمد، **الإدارة الالكترونية**، دار الميسرة ، الطبعة الأولى،عمان، 2009، ص ص 73 ،74.

- ✓ وجود فجوة رقمية بين متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا في ايجابياتها؛
- ✓ مشكلة امن المعلومات والتي تعني تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن قوانين السلامة ووصول المعلومات للمستفيدين.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ومضامينها

لاعتماد الإدارة الالكترونية من قبل المنظمات لا بد من تطبيق بعض المتطلبات التي تضمن السير الحسن لها بمختلف مضامينها.

أولا: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

تعتبر الإدارة الالكترونية نظاما متكاملا من المكونات التقنية والمعلوماتية والتشريعية والبشرية، لذا فان تطبيقها يستلزم العديد من المقومات المتكاملة. وتعتمد تقنية الإدارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدأين أساسيين، الأول تقني ويتضمن تمثيل المعاملات الالكترونية ونقلها عبر شبكة الانترنت مع ضمان سريتها، والثاني إجرائي يتضمن تمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الانترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة إلى حضور طالب الخدمة شخصيا أو استخدام النماذج والوثائق الورقية. ومن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ما يلي:[1]

- ✓ وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس؛
- ✓ وضع البنية التحتية للإدارة الالكترونية؛
- ✓ تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي؛

---

[1] رشاد خضير وحيد الدايني، **أثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010/2009 ص ص 22، 23.

- ✓ تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين؛
- ✓ إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها؛
- ✓ ضمان امن المعلومات وحمايتها في الإدارة الالكترونية.

ثانيا: مضامين الإدارة الالكترونية

مضامين الإدارة الالكترونية تشتمل على:[1]

1. **المضامين الإدارية:** فالوعي بنماذج وأساليب إدارة المنظمة بطريقة كفؤة وفعالة ومعرفة الصلاحيات والمستويات الإدارية في منظمة الأعمال يساعد كثيرا في تخطيط وتطبيق نظم وأدوات الإدارة الالكترونية.

2. **المضامين التكنولوجية:** والتي تشمل على البرامج والتي تساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية، والمتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تمتلكها المنظمة، واستخدام شبكة الانترنت وتطور صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات.

3. **المضامين المالية:** فالتحول إلى الإدارة الالكترونية هو جزء من مشروع الاندماج في اقتصاد المعلومات والمعرفة وخطوة مهمة في طريق بناء مجتمع المعلومات، وهو ما يتطلب إجراءات ومتطلبات مالية كبيرة ، حيث أن تطبيق الإدارة الالكترونية في بادئ الأمر يحتاج أموالا طائلة إلا أن الغرض النهائي منه هو التوفير في النفقات على المدى البعيد.

4. **المضامين الثقافية:** والتي يمكن تداولها في مدخلين متكاملين ومتداخلين هما: المدخل الجزئي على أساس دراسة الثقافة التنظيمية للمنظمة، وهنا تختلف الثقافة التنظيمية لكل منظمة عن غيرها باختلاف إدارتها، تقاليدها، أساليب عملها ونو وطبيعة الأنشطة التي تقوم بتنفيذها، إلى غير ذلك من العوامل الجوهرية التي تحدد هوية وكينونة كل منظمة. أما ما يتعلق بالمدخل الثاني والمرتبط

[1]) رشاد خضير وحيد الدايني، مرجع سبق ذكره، ص 23-25.

بالمدخل الكلي والذي يستند إلى دراسة ثقافة الإدارة، وهي تتجلى في القيم والتقاليد وأنماط القيادة وأساليب اتخاذ القرار للمديرين العاملين في المنظمة.

الفرع الثالث: تطبيقات الإدارة الالكترونية في العمليات الإدارية

بترسيخ الإدارة الالكترونية داخل المنظمة أصبحت جميع العمليات الإدارية التقليدية تؤدى بطريقة الكترونية، هذه العمليات تتمثل في التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة.[1]

1. التخطيط الالكتروني

من المعروف أن التخطيط بشكل عام يعني "التنبؤ بالمستقبل والاستعداد لمواجهته"، ولجعل التخطيط التقليدي أكثر مواكبة وقدرة على استيعاب المتغيرات المتوالية تغيرت ممارساته والياته عبر اعتماد المزايا الالكترونية وأصبح يعرف بالتخطيط الالكتروني (E. planning) الذي يعني تحديد ما يراد عمله أنيا ومستقبلا باعتماد تدفق معلوماتي هائل من داخل المنظمة وخارجها بالإفادة من الشبكة الالكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة وفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة لخطط أنية وقصيرة الأمد. ومن أهم مزايا التخطيط الالكتروني:

- ✓ تنتقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا إلى ممارسة للمستويات التنفيذية وعليه تتوسع قاعدة المشاركة الجماعية؛
- ✓ يجعل التخطيط الالكتروني محور التخطيط ليس بيئة المنظمة الداخلية فحسب بل السوق وحاجات العملاء المحتملة، وعليه فان المنظمة ملتزمة بتكييف بيئتها الداخلية مع متطلبات السوق وحاجات العملاء، وهذا هو احد أهم مؤشرات البقاء؛

[1]) عادل حرحوش المفرجي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 97، 112.

- ✓ يفرض التخطيط الالكتروني على المنظمات تحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء كأسبقية تنافسية، لان العميل في ظل موقعه الالكتروني سيوصل احتياجاته فورا إلى المنظمة وعليها أن تستجيب فورا لتلبيتها؛
- ✓ التخطيط يكون على أساس تفاعل العاملين مع السوق وليس على أساس الخطة.

2. التنظيم الالكتروني

عُرف التنظيم التقليدي بأنه هو الأكثر ارتباطا بالمكان، فهو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، فهي بذلك تركز على بيئة داخلية، مادية، ومستق، لكن التنظيم الالكتروني يختلف عن هذا المفهوم فزيادة على ما ذكر فهو يركز أيضا على البيئة الخارجية والافتراضية والمتغيرة. وعلى هذا الأساس لم تعد التطبيقات التقليدية للتنظيم ملائمة للمنظمات المعاصرة، وأصبح من الضروري البحث عن تطبيقات وممارسات معاصرة للتنظيم وهذا ما يتوافر بالتنظيم الالكتروني والذي يعني: الإطار الواسع لتوزيع السلطة والمهمات والعلاقات الشبكية الأفقية مما يحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك لإطراف التنظيم.

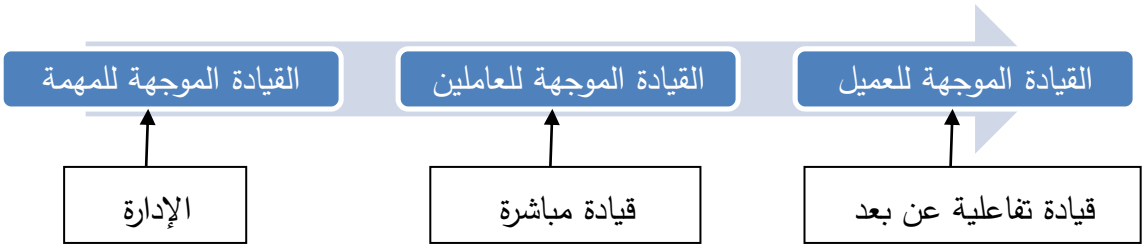
ولقد أحدثت المنظمات الشبكية تغييرا جذريا في بيئة الإدارة وتحولت إلى منظمات اللانهائية والاستمرارية والعدالة والمشاركة، وتبدلت بعض المسميات الإدارية من رئيس إلى قائد مجموعة، ومن مدير إلى مالك العملية، ومن عاملين إلى شركاء.

3. القيادة الالكترونية

مع تطور شبكات الأعمال كان الاهتمام متزايد بالعقل الاستراتيجي للقائد وبرؤية القيادة التي تحول المنظمة من مرحلة ما قبل الرؤية إلى مرحلة الرؤية.

وقد مرت القيادة بمراحل متطورة عبر مداخل ثلاثة وصولا إلى القيادة الالكترونية في ظل تطبيق الشبكات والالكترونيات وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 2-1 : تطور الأبعاد الالكترونية للإدارة.



المصدر: عادل حرحوش المفرجي وآخرون، **الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص107.

من خلال الشكل يتضح أن انتقال الإدارة إلى أن تصبح منظمة الكترونية لا بد أن يؤثر في طريقة تأدية أعمال المنظمة المالية والتسويقية وإدارة علاقتها مع العاملين والموردين، ومن ثم تغيير نمط القيادة التقليدية إلى قيادة الكترونية.

كما أن القيادة الالكترونية قائمة على ثلاثة ابتعاد أساسية وهي:

✓ **القيادة التكنولوجية الصلبة:** والتي تركز على استخدام تكنولوجيا الانترنت لإدارة أعمال المنظمة المختلفة مما يكسبها مزايا تنافسية من جراء استخدامها للتكنولوجيا.

✓ **القيادة البشرية الناعمة:** إن القيادة الالكترونية بالرغم من أنها تعول على التكنولوجيا بشكل كبير إلا أنها ذات محتوى إنساني كبير كونها بحاجة إلى عاملين ذوب تخصصات ومؤهلات عالية وأنهم سيعملون مع الانترنت وفقا لنمط العمل عن بعد على الحاسوب، وينتشرون في مناطق متباعدة داخل أو خارج البلد الواحد.

✓ **القيادة الذاتية:** إن قيادة الذات تعد الأكثر بروزا في إدارة الأعمال عبر الانترنت، حيث يتطلب الأمر من القائد الالكتروني ان يتخذ قرارات سريعة وفورية مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات

وقواعد خاصة لحالات مختلفة، وعليه تعد البيئة الالكترونية هي نقطة البداية في التأثير في الذات وتؤثر في خصائص الذات الأساسية وهي: الاتجاهات والوعي والمؤهلات.

4. الرقابة الالكترونية

الرقابة مرحلة تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، أي أن التقرير المقدم عن انجاز أي عمل يكون متأخرا عن انجازه، وهذه هي واحدة من مشكلات الرقابة التقليدية كونها تكشف انحراف ما هو فعلي عما هو مخطط إلا في نهاية المدة، لكن الذي يحدث في الرقابة الالكترونية أن المعلومات تسجل فور التنفيذ لدى المدير مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ وبالتالي اتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية، فشبكة الانترنت تعمل كقناة آنية لنقل المعلومات بشكل فوري مما يلغي الفجوة الزمنية.

المطلب الثاني: التسويق الالكتروني لخدمات التأمين

إن التسويق الالكتروني لم يعد محصورا على السلع والمنتجات المادية فقط بل ضم أيضا الخدمات المعنوية وخدمة التأمين هي واحدة من هذه الخدمات الهامة التي يركز عليها أكثر من غيرها التسويق الالكتروني كونها الأكثر مرونة للتلاؤم مع هذا النوع من التسويق.

الفرع الأول: الإطار العام للتسويق الالكتروني لخدمات التأمين

لقد وضع "كوتلر" مفهوما للتسويق والذي يتمثل في انه "مجموعة من الأنشطة البشرية التي تستهدف تسهيل عمليات التبادل"[1] هذا الأخير مازال الأكثر شيوعا إلى يومنا هذا، وقبل الإشارة إلى مفهوم التسويق الالكتروني لخدمات التامين لا بد لنا أن نعرّج على مفهوم التسويق الالكتروني

[1]) يوسف حسن يوسف، **التسويق الالكتروني**، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى ،القاهرة، مصر، 2012، ص11.

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

بصفة عامة ثم التسويق الالكتروني للخدمات لنصل في الأخير إلى المفهوم الخاص بالتسويق الالكتروني لخدمات التامين باعتبار أن التامين نوع من أنواع الخدمات.

أولا: مفهوم التسويق الالكتروني:

يعد مفهوم التسويق الالكتروني من احدث الوسائل لترويج السلع والخدمات، وقد استطاعت العديد من الدول الكبرى ان تتجه للتسويق عبر الانترنت توفيرا للوقت والجهد والمال.[1]

1. تعريف التسويق الالكتروني

التعريف الأول: التسويق الالكتروني هو إدارة التفاعل بين المنظمة والمستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من اجل تحقيق المنافع المشتركة، والبيئة الافتراضية للتسويق الالكتروني تعتمد بصورة أساسية على تكنولوجيا الانترنت. وعملية التسويق الالكتروني لا تركز فقط على عمليات بيع المنتجات إلى المستهلك، بل تركز أيضا على إدارة العلاقات بين المنظمة من جانب والمستهلك وعناصر البيئة الداخلية والبيئة الخارجية من جانب آخر.[2]

التعريف الثاني: التسويق الالكتروني يعد من ابرز واهم نشاطات التجارة الالكترونية (التجارة الالكترونية E-commerce مشتقة من الكلمتين الانجليزيتين Electronic commerce وهي تلك التجارة التي تساعد الشركة على تنفيذ أعمالها التجارية بطريقة مؤتمتة وتشتمل على أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها وتسليمها للمشتري من خلال الوسائط الالكترونية. أو بمفهوم بسيط هي ذلك التعامل الذي يضمن بعض تبادل القيمة عبر شبكات الاتصال[3] التي

---

[1]) ناصر وسام خليل، **التجارة والتسويق الالكتروني**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص19.

[2]) يوسف احمد أبو فارة، **التسويق الالكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007، ص ص 135، 136.

[3]) فاروق سيد حسين، **التجارة الالكترونية وتأمينها**، هلا للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2001، ص 19.

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

تتم عبر الانترنت، ذلك أن الوظيفة التسويقية هي الوظيفة التي تسعى إلى تسهيل تبادل المنتجات من المنتج إلى المستهلك، وتتم هذه العملية في ظل بيئة شديدة التغير وتتم بشكل رئيسي بواسطة الانترنت في ممارسة كافة الأنشطة التسويقية كالإعلان والبيع والتوزيع والترويج وبحوث التسويق وتصميم المنتجات الجديدة والتسعير واستخدام الطرق الالكترونية في عملية الوفاء بالثمن عبر الانترنت.[1]

ويمكن القول أن التسويق الالكتروني هو العلاقة القائمة بين المؤسسة والمستهلك عن طريق الوسائل المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تهدف إلى إشباع الرغبات المختلفة للمستهلكين عن طريق معرفة المؤسسة لأذواقهم المختلفة وتصميم المنتجات على هذا الأساس مقابل حصولها على الأرباح. وهو بذلك لا يختلف عن المفاهيم التقليدية للتسويق إلا فيما يتعلق بوسيلة الاتصال بالعملاء، ويعتمد على شبكة الانترنت كوسيلة اتصال سريعة وسهلة وقليلة التكلفة.

2. الخصائص المميزة للتسويق الإلكتروني

يميز التسويق الالكتروني مجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي:[2]

- ✓ **قابلية التحديد:** جعلت تكنولوجيا الانترنت بإمكان زوار مواقع شبكة الانترنت من تحديد أنفسهم وتقديم المعلومات بشأن حاجاتهم من المنتجات ورغباتهم قبل الإقدام على الشراء؛
- ✓ **التفاعل:** ويقصد به قدرة الزبائن على التعبير عن حاجاتهم ورغباتهم مباشرة للشركة استجابة للاتصالات التسويقية التي تقوم بها الشركة؛
- ✓ **الذاكرة:** وهي القدرة على الوصول إلى قواعد ومستودعات البيانات التي تتضمن المعلومات عن الزبائن وتاريخ مشترياتهم الماضية وتفضيلاتهم؛

---

[1]) يوسف حسن يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 83، 85.

[2]) احمد خلف حسين علي الزهيري، **تأثير التسويق الالكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثامن، العدد 22، الفصل الثاني، 2013، ص 155.

✓ **قابلية الدخول:** وهي القدرة على الحصول على القدر الكبير من المعلومات متاحة في الانترنت.

✓ **الأسلوب الرقمي:** ويعني القدرة على عرض منتوج معين كجزء رقمي من المعلومات، ويعني أيضا موقع الانترنت الذي يمكن استخدامه من أجل توزيع المنتجات، حيث يتميز بسهولة العمل و مواجهة طلبات الزبائن كل منهم على انفراد.

3. الركائز الأساسية الواجب توافرها لاعتماد التسويق الإلكتروني

هناك بعض الركائز يجب على المنظمات إتباعها لاعتماد التسويق الالكتروني وهي:[1]

✓ **تصميم نظام المعلومات:** يعد نظام المعلومات من أهم مستلزمات التسويق الإلكتروني ، إذ لا يمكن لأي شركة الشروع في تقديم خدماتها عبر موقعها على الانترنت بشكل فعال إلا إذا كانت تمتلك نظام معلومات مصمم بطريقة جيدة.

✓ **توفير نظام الإمداد:** يعد الإمداد عصب التسويق الإلكتروني الذي يعمل على المحافظة على مزايا الأعمال عبر الانترنت من توفير للوقت وتخفيض للتكاليف وتعزيز للفعالية.

✓ **القيام بالترويج الفعال :** تقدم شبكة الانترنت حالياً العديد من الخدمات الخاصة بمجال الترويج والإعلان للشركات ولمنتجاتها وتتمثل هذه الخدمات بالبريد الإلكتروني وقوائم البريد.

✓ **تهيئة الكوادر البشرية:** لكي تشرع الشركة في تطبيق التسويق الإلكتروني وبعد أن تكون قد جهزت كل الوسائل المادية والتقنية لذلك ،يجب عليها توفير قاعدة بشرية مؤهلة لبدأ العمل فعليا وذلك بإدخال وظائف جديدة لم تكن موجودة سابقا كالاستشاريون وخبراء الانترنت ، مشرف الويب. كما يعد بناء وتصميم موقع إلكتروني أحد المتطلبات الأساسية حتى تتمكن الشركات من طرح وتسويق منتجاتها عبر شبكة الانترنت، وقد وضع خبراء الأعمال والتسويق على الانترنت خطوات لتأسيس موقع العمل الناجح كإستراتيجية على الشركات إتباعها هذه الخطوات هي:

---

[1]) احمد خلف حسين علي الزهيري، مرجع سبق ذكره، ص ص 161،162.

- ✓ حديد الأهداف المطلوبة من الموقع التجاري علي الانترنت حتى تغطي الاحتياجات؛
- ✓ تحديد عدد الزبائن والمناطق الجغرافية والشرائح السوقية التي سيتعامل معها الموقع؛
- ✓ إعداد الموازنة الخاصة بتكاليف خادم معلومات الموقع ، تكاليف الصيانة ،تكاليف التسويق؛
- ✓ الحدود التقنية للمتصفحين وتحديد الوسائط المتعددة التي تؤمن الصوت والصور ؛
- ✓ وضع قائمة بمحتويات الموقع وعلاقتها بالعملاء كمرحلة أولية ثم تعديل هذه المحتويات؛
- ✓ اختيار اسم للموقع ويفضل أن يكون صغيرا ومعبرا لسهولة التصفح؛
- ✓ هي المرحلة التنفيذية للعمل التجاري الإلكتروني باختيار شركة خاصة بتصميم المواقع،
- ✓ تسويق الموقع ، عن طريق الإعلان عن الموقع في مواقع إعلانية أخرى.

ثانيا: التسويق الالكتروني للخدمات

سنحاول من خلال هذا العنصر التعرف على الخدمات وخصائصها ثم تسويقها.

1. تعريف الخدمة

عرف كوتلر الخدمة على أنها:"كل نشاط أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف آخر ،يكون أساسا غير ملموس، ولا ينتج عنه تملك لأي شيء، وقد يرتبط تقديمه بمنتج مادي"[1]

من خلال هذا التعريف يمكننا استخلاص خصائص للخدمة والتي نذكرها في العنصر الموالي.

2. خصائص الخدمات

يتفق الكتاب و الباحثون عن الخصائص الرئيسية للخدمات بشكل عام وان تنوعت وهي:[2]

---

[1]) محاضرات في تسويق الخدمات، على الرابط: http://elearning.univ-jijel.dz/elearning/pluginfile.php/5502/mod_resource/content/1/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A7%D8%B6%D8%B1%D8%A7%D8%AA.pdf، تاريخ الاطلاع 2018/01/24. ص 03.

[2]) ساهرة كاظم حسين محسن، **المزيج التسويقي ودوره في تعزيز مكانة شركات التامين في ذهنية الزبون**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد السابع، العدد 20، الفصل الثالث، 2012، ص ص 91، 92.

✓ **الخدمة غير ملموسة:** تتصف الخدمات بأنها ليس لديها وجود مادي، أي أن الزبون لا يستطيع رؤيتنا أو لمسها أو تذوقها قبل قيامه بشرائها, ولا يمكن تعبئتنا ولا تغليفها أو نقلها و تخزينيا؛

✓ **التلازمية:** أي عدم القابلية على الانفصال والارتباط بين الخدمة وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، ومن الصعب فصل الخدمات عن المنتج الذي يعمل على بيعها،

✓ **عدم التجانس:** يصعب على الشركات الخدمية إيجاد توافق وتنسيق بين خدمة وأخرى بسبب العمل الإنساني في الإنتاج والتسليم، والخدمات تتغير بشكل كبيرو لا يمكن تقديمها بنمط واحد وهي تختلف في كيفية قياسها.

✓ **سرعة التلاشي والفناء:** تمتاز الخدمات بأنها ذات قابلية على الفناء أي أن المنفعة تنتهي عند تقديمها في كل مرة ولا يمكن الاحتفاظ بها لوقت معين ولا تخزينها،

✓ **الملكية:** للزبون حق استعمال الخدمة أو حق التصرف بها لمدة معينة دون امتلاكها، وعدم انتقال الملكية تمثل صفة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي؛

✓ **تقلب الجودة:** تقلب وتغير جودة الخدمة المقدمة هي خاصية أخرى من خصائص الخدمات لارتباط ذلك بصعوبة تنميط الخدمة وللعوامل الأخرى السابقة.

3. تسويق الخدمات

هو وظيفة إدارية تقوم على التحليل و التخطيط و التنفيذ و الرقابة على البرامج التي لها تأثير في الخدمات و الأفكار،و الترويج و التي تأخذ في الحسبان اختيار الخدمات المناسبة ووضع السعر المناسب و تحديد قنوات الاتصال و منافذ تقديم الخدمات، إضافة إلى بحوث التسويق.[1]

وبالتالي يمكن القول أن التسويق الالكتروني للخدمات هو تقديم المؤسسات الخدمية الخدمات التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية.

---

[1]) زكي خليل مساعد، **تسويق الخدمات و تطبيقاته**، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص26

ثالثا: مفهوم التسويق الالكتروني لخدمات التأمين

تخضع خدمات التامين في كل دولة إلى مجموعة من الأنظمة والقوانين التي تنظم عملها، ومن ثم فان قيام أية شركة من شركات التامين بتسويق وبيع خدماتها عبر شبكة الانترنت يلزمها بهذه الأنظمة والقوانين. وعملية بيع وشراء خدمات التامين عبر الانترنت تعتمد على الثقة المتبادلة بين شركة التامين والمشتري الالكتروني كما هو الحال في السوق التقليدية، غير أن السوق الالكترونية تعتمد على الثقة أكثر بسبب عدم الالتقاء المادي بين البائع والمشتري. إن آلية بيع خدمات التأمين عبر شبكة الانترنت تكون من خلال إفصاح المشتري عن البيانات التي تطلبها الشركة ويقوم بملء نموذج خاص بذلك في ضوء الثقة المتبادلة، وتقوم شركة التامين بتحديد أسعار خدماتها بناء على البيانات التي يدلي بها المشتري الكترونيا، ولكن تقوم الشركة بالتأكد من البيانات في حالة حصول الضرر ومطالبة المؤمن بالتعويضات، فإذا تبين أن هناك بيانات غير صحيحة جرى الإدلاء بها فان هذا المؤمن قد لا يحصل على التعويضات المالية. وفيما يخص مدة عقد التامين الالكتروني فغالبا ما تكون سنة واحدة (باستثناء بعض أنواع التامين).[1]

وبالتالي فان مفهوم التسويق الالكتروني لخدمات التأمين لا يختلف كثير عن مفهوم التسويق الالكتروني للخدمات إلا في بعض التفاصيل باعتبار أن التامين واحدة من هذه الخدمات.

رابعا: خطوات ومراحل تقديم الخدمة التأمينية عبر التسويق الالكتروني

إنّ عملية تطبيق التسويق الإلكتروني للخدمة التأمينية تتم عن طريق إدخال برنامج متكامل عبر شبكة الانترنت وعلاقات تنظمها خطوط الاتصال، حيث نلخص هذه العملية في الخطوات التالية:[2]

---

[1]) يوسف احمد أبو فارة، مرجع سبق ذكره، ص ص 182، 183.

[2]) احمد خلف حسين علي الزهيري، مرجع سبق ذكره، ص160.

✓ تقوم شركة التأمين بإنشاء موقع ويب لها على شبكة الانترنت يختص بتقديم معلومات عن الشركة تتمثل في إعلان عن المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة؛

✓ يتصفح طالب التأمين الموقع الإلكتروني لشركة التأمين ويتعرف على الخدمة التأمينية المطلوب شراؤها؛

✓ يبدأ التفاعل بين شركة التأمين وطالب التأمين باستعمال البريد الإلكتروني أو عن طريق الاتصال بأفراد معينين في الشركة وما بعد البريد الإلكتروني يمكن أن تضيف الشركة بيانات تمكن الزبائن من البحث؛

✓ بعد أن يختار طالب التأمين نوع التأمين الذي يرغب فيه ، يقوم بملئ استمارة طلب التأمين الموجودة على الموقع الإلكتروني للشركة؛

✓ في حال موافقة الشركة على طلب التأمين يقوم طالب التأمين بتسجيل وصل طلب إلكتروني يتم إملاؤهُ على الخط وتقديم جميع المعلومات الشخصية وفي حالة تسديد قسط التأمين ببطاقة الإئتمان أو النقد الإلكتروني، فان هناك طريقة معينة تعالج الحالة وتؤمن عملية الدفع مع المحافظة على سرية البيانات والمعلومات ويتم التأكد من صلاحية البطاقة ومن تواجد النقود اللازمة لتسديد قسط التأمين، وفي هذه المرحلة تقوم شركة التأمين بإرسال رسالة إلكترونية إلى طالب التأمين لتأكيد صلاحية التعامل وبعدها تقوم بإصدار وثيقة التأمين؛

✓ في حالة رفض الشركة طلب التأمين تقوم بإرسال رسالة إلكترونية إلى طالب التأمين لتأكيد رفض التعامل؛

وفي كل الحالات يجب على شركة التأمين أنْ تُحقق التوافق بين سرعة انجاز العملية الإلكترونية وانجازها ماديا عن طريق توفير وسائل نقل مناسبة تؤمّن إيصال خدماتها إلى الزبائن في أحسن الظروف.

الفرع الثاني: المزيج التسويقي لخدمات التأمين

الجدول الموالي يلخص لنا عناصر السبع للمزيج التسويقي الخاص بخدمات التامين وتأثير التسويق الالكتروني على كل عنصر منها:

الجدول رقم:2-2: المزيج التسويقي لخدمات التأمين وتأثير التسويق الالكتروني عليه

عناصر المزيج التسويقي لخدمات التامين	تأثير التسويق الالكتروني على عناصر المزيج التسويقي
المنتج أو الخدمة التأمينية: تكون المنتجات التي تطرحها شركات التأمين من(وثائق التامين)متوافقة مع العصر الرقمي و قابلة للدخول في الانترنت	✓استخدام التقنيات المؤتمتة في مجالات تصميم الخدمات التأمينية إذ توجد الكثير من البرمجيات الجاهزة والمفصلة لمثل هذه المهام. ✓تقديم الخدمات باستخدام الحاسوب عن طريق الشبكات المختلفة؛ ✓ الحصول على معلومات فورية وفي الوقت الحقيقي؛ ✓ تقديم النصح والمشورة للزبائن بنقرة بسيطة بزر الفأرة؛ ✓ إمكانية الزبون بالقيام بمقارنة المنتجات المعروضة بشكل مباشر وفي الوقت الحقيقي مما يتيح فرصة البحث عن أفضل العروض.
السعر: تتأثر عملية التسعير بحقيقة أن الزبون يستطيع معرفة الأسعار المنافسة لخدمات التامين حول العالم عن طريق ضغطة زر.	✓مشاركة الزبون في تحديد السعر عبر التفاوض مع الشركة؛ ✓دراسة إستراتيجيات التسعير البديلة و اختيار السعر الأمثل؛ ✓التحكم بالتغيرات السعرية المفاجئة واتخاذ قرارات فورية بشأنها؛ ✓تقدير الطلب على المنتجات وتحديد التكاليف وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة؛ ✓استخدام الطرق الإبداعية في التسعير عن طريق الانترنت؛
الترويج: يعد الترويج عبر الشبكات المختلفة الطريقة المثلى لجلب الانتباه حول الخدمة التأمينية التي	✓ عرض إعلانات شركات التامين عبر مواقع متخصصة؛ ✓التعرف على مواصفات وشروط وثائق التأمين المعروضة عبر موقع شركة التأمين؛

تعرضها شركات التأمين	
التوزيع: يعد التوزيع من القرارات الهامة في الشركة إذ تؤثر على القرارات التسويقية الأخرى	✓ ساعد التوزيع عبر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تخفيض القنوات التسويقية بإيصال الخدمة للزبون بالزمان والمكان المناسبين وبالتالي تخفيض تكاليف الإنتاج؛ ✓ تخفيض عدد الموظفين لكون العلاقة أصبحت مباشرة مع الزبون الأمر الذي ساهم بزيادة المبيعات وسرعة خدمة الزبائن.
البيئة المادية (physical Evidences): هي البيئة المؤلفة من المباني والساحات المادية والمكاتب في العالم الواقعي	التحول من البيئة المادية إلى بيئة افتراضية مؤلفة من عتاد حاسوب وبرمجيات وتقنيات الواقع الافتراضي(تقنيات تجسد الواقع بشكل مصطنع عن طريق الاستخدام الفاعل للصور والرسومات والصوت)، إذ أصبحت الخدمات تقدم بالكامل عن طريق هذه البيئة الافتراضية.
المشاركون أو الأفراد: يتألف عنصر الأفراد من: مزودي الخدمة، متلقي الخدمة، العلاقة التفاعلية بين مزودي ومتلقي الخدمة، العلاقات مع متلقي الخدمة أنفسهم	✓ أصبح الوصول إلى الأفراد و إرضائهم في متناول الموزعين والمنتجين، ويمكن الوصول إليه بنقرة زر واحدة وبطريقة مباشرة دون اللجوء إلى الوسطاء والوكالات المتخصصة والمستشارين ✓ استبدال مزودي الخدمة بالأجهزة والمعدات والبرمجيات والتي باتت تقوم بدور الاتصال مع متلقي الخدمة على مدار الساعة وبدون انقطاع مما قلص من احتمال التأخر في الاستجابة
عملية تقديم الخدمة : ويقصد بها وصول الخدمة من مزودي الخدمة إلى متلقوها	✓عملية توصيل أو تسليم الخدمة التأمينية تكون عبر تقنيات الاتصال المختلفة بدلاً من الاتصال الشخصي المباشر ظهر ما يسمى بالخدمة الالكترونية فالاتصال والتواصل مع العملاء ، والاستجابة لطلباتهم بالكامل أصبح يتم عبر الشبكات في الوقت الحقيقي أما عملية التفاوض فقد استبدلت بعمليات أبسط كمقارنة الأسعار واختيار المناسب منها.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: احمد خلف حسين علي الزهيري، **تأثير التسويق الالكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثامن، العدد 22، الفصل الثاني، 2013ص 162، 166.

الفرع الثالث: تأثير التسويق الالكتروني على خدمات التأمين

إن التقدم الهائل في الآونة الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعاظم دور التجارة الإلكترونية في مجال تسويق السلع والخدمات عبر شبكة الإنترنت، كأحد أبرز التطبيقات التي

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

نتجت عن هذا التطور، أدى إلى حدوث تغييرات جذرية في الهياكل الأساسية للقطاعات الاقتصادية المختلفة بما في ذلك قطاع التأمين الذي لن يكون بمعزل عن تلك التطورات.

1. مزايا التسويق الالكتروني لخدمات التأمين

لقد اثر التسويق الالكتروني تأثيرا ايجابيا على جميع الخدمات التأمينية وهذا بسبب المزايا التي يتوفر عليها والتي نذكرها فيما يلي:[1]

- ✓ أصبحت شركات التأمين بفضل التسويق الإلكتروني تستخدم التقنيات الحديثة في مجالات تصميم الخدمات بدلاً من أساليب التصميم التقليدية إذ توجد الكثير من البرمجيات الجاهزة والمفصلة لمثل هذه الخدمات التأمينية .
- ✓ إنتاج وتقديم الخدمات التأمينية باستخدام الكومبيوتر عن طريق شبكات الانترنت.
- ✓ الحصول على معلومات فورية عن مستوى الخدمات التأمينية في السوق التأميني والحصص التسويقية وذلك عن طريق شبكات الاتصالات المتطورة.
- ✓ القيام بإعداد الدراسات الخاصة بالسوق والعملاء وسلوك الشراء.
- ✓ تسهم تقنيات التسويق الإلكتروني في التعرف على خدمات ما بعد البيع للمنتج التأميني للشركة.
- ✓ بفضل استخدام الانترنت ،أصبح بإمكان العميل القيام بمقارنة الوثائق والشروط المعروضة والأسعار بشكل مباشر وفي الوقت الحقيقي مما أتاح لهم فرصة البحث عن أفضل العروض .

---

[1]) الاتحاد المصري للتأمين، التسويق الالكتروني لوثائق التامين وتحدياته، على الرابط : http://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1256، تاريخ الاطلاع 2018/01/20

2. معوقات التسويق الالكتروني للخدمة التأمينية

هناك بعض مخاوف والمعوقات التي تتعلق بالتسويق الإلكتروني للخدمات التأمينية وهي على نوعين معوقات عامة ومعوقات خاصة مرتبطة بطبيعة وخصائص الخدمة التأمينية:[1]

أ. **المعوقات العامة:** ويقصد بها المعوقات التي تصيب كافة المنتجات سواء السلع أم الخدمات والتي يتم تسويقها عبر الانترنت وأهمها: – مدى وجود تشريع قانوني لتنظيم التسويق الإلكتروني.

- ✓ مشكلة الأمن والحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات
- ✓ ارتفاع التكاليف الخاصة بتبني إستراتجية التسويق الإلكتروني.
- ✓ حداثة مفهوم التسويق الإلكتروني وغياب ثقافة الانترنت
- ✓ مشكلة إدارة وصيانة المواقع الإلكترونية

ب. **المعوقات الخاصة:** يقصد بها تلك المعوقات المرتبطة بطبيعة وخصائص الخدمة التأمينية وطبيعة سوق التأمين ومدى ملائمة التسويق الإلكتروني لتسويق هذا النوع من الخدمات وأهمها:

- ✓ انخفاض درجة نمطية الخدمات التأمينية
- ✓ زيادة مخاطر الاختيار ضد مصالح شركة التأمين.
- ✓ انخفاض معدل تكرار عمليات الشراء للخدمات التأمينية.
- ✓ صناعة التأمين من الصناعات كثيفة المعلومات والعمالة
- ✓ انخفاض الوعي التأميني.

[1]) احمد خلف حسين علي الزهيري، مرجع سبق ذكره، ص 156.

المطلب الثالث: تحسين جودة الخدمات التأمينية

تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جودة الخدمات عبر التواصل الدائم مع الزبائن، وتتبع ميولاتهم التأمينية ورغباتهم في الحماية الاجتماعية. فقد أصبح للإنترنت، الأجهزة الذكية والمحمول مكانة مهمة في تسهيل الخدمات، حيث أصبح بإمكان الزبائن كتابة عقود التأمين عن بعد، وإرسالها عبر الإنترنت إلى مؤسسات التأمين، متابعة الخدمات والعروض دون الحاجة للتنقل، إضافة إلى إرسال الوثائق والصور من الهاتف المحمول الذكي إلى مؤسسة التأمين المعنية في حالة وقوع حوادث.

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة

تعد الجودة عنصرا مهما تركز عليه كل شركة في تصريف منتجاتها وجلب اكبر شريحة من المستهلكين خاصة في العالم الرقمي الذي نعيشه.

وهنا لا بد من التركيز على التفرقة بين الجودة والنوعية، فالجودة تعني القدرة على التميز الإنتاجي في منتج يتميز عن غيره من المنتجات بمواصفات فريدة، أما النوعية فهي من النوع الذي يعطي تصنيف أو وصف لشيء ما فهو يشمل كلا النوعين من الشيء الجيد والرديء.[1]

وعليه يمكن تعريف جودة الخدمة على النحو التالي:

التعريف الأول:" مدى تطابق ما تقدمه الخدمة للمستهلك في ظل توقعاته مما يفترض أن يحصل عليه منها" ويجب أن تركز إدارة جودة الخدمات على أداء الموظفين المرتبط بأبعاد الجودة من سرعة ودقة ولطف الموظفين في تقديم الخدمات.[2]

---

[1]) عادل محمد عبد الله، **إدارة جودة الخدمات**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013، ص14.

[2]) محمد عبد العال النعيمي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 68.

التعريف الثاني: كما يمكن تعريفها بأنها:"انجاز العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى، والاهتمام الدائم والكبير بالتطوير المستمر والاهتمام الدائم برضاء المستفيدين"[1].

لقد ركز هذا التعريف على العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى، لأنها مهمة جدا في تحديد انطباعات الزبائن عن مدى ملائمة الخدمة لتطلعاتهم أم لا، خصوصا أن الانطباع الأولي اتجاه أي خدمة يكون من الصعب تغييره، كما اهتم التعريف بالتطوير المستمر والاهتمام الدائم برضا الزبون.

الفرع الثاني: تعريف جودة الخدمة التأمينية

تعرف جودة الخدمة التأمينية بأنها:

التعريف الأول: "مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة التي تؤدي إلى إشباع احتياجات ورغبات المؤمن له وكذلك الخدمات المرتبطة بها مقابل دفع مبلغ معين من المال".

التعريف الثاني: تعرف أيضا على أنها:"قدرة الخدمة التأمينية على توفير إشباع تام لاحتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بهدف الوصول إلى رضا العملاء عن الخدمة التأمينية المقدمة وهو ما ينعكس إيجابا على درجة ولاء هؤلاء العملاء لشركة التامين المقدمة للخدمة".[2]

وعليه يمكن تعريف جودة الخدمة التأمينية على أنها مجموعة من المواصفات المتوفرة في الخدمة التأمينية، والتي تسهر شركة التأمين على تطويرها وتحسينها وفقا لما يتماشى وأذواق الزبائن للوصول إلى إشباع رغباتهم.

---

[1]) عادل محمد عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص88.

[2]) فكري كباشي الأمين، مرجع سبق ذكره، ص 240.

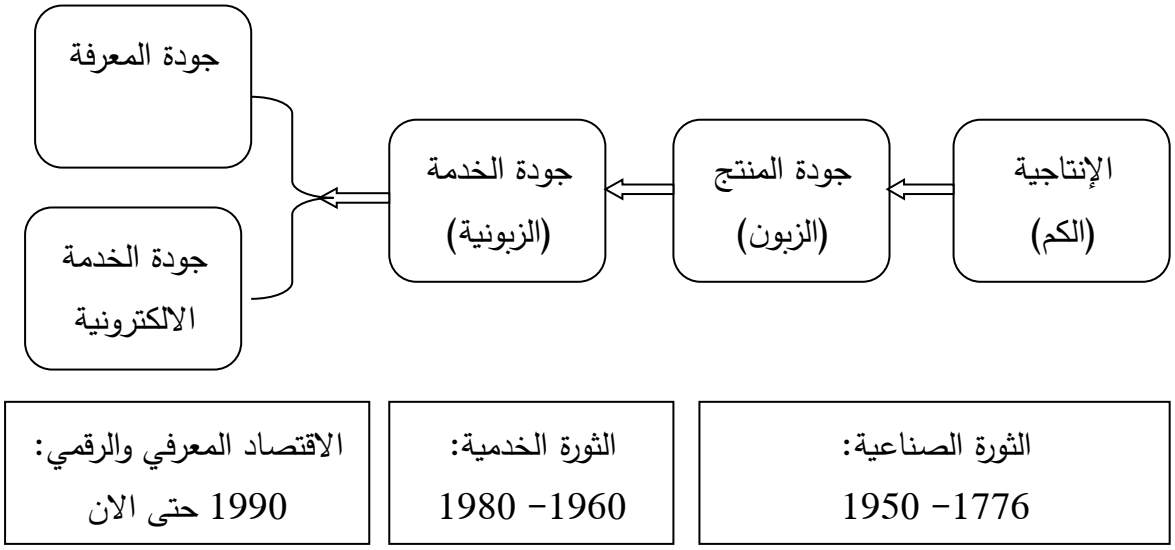
الفرع الثالث: الجودة الالكترونية

أوجدت الانترنت عالما موازيا لعالم الأعمال التقليدية، هذا العالم هو العالم الالكتروني أو الرقمي أو الافتراضي، ولا شك في أن هذا العالم يتسم بخصائص متميزة ويعمل وفق قواعد محددة.

أولا: التطور نحو جودة الخدمة الالكترونية

إن الجودة الالكترونية هي الشكل الأخير وربما الأرقى لتطور مجالات واهتمامات سياسات وجهود تطوير وتحسين الجودة، وان هذا التطور قد اخذ اتجاهين متداخلين منذ التسعينات وهما: اتجاه التطور في جودة المعلومات والمعرفة، واتجاه جودة الخدمات الالكترونية وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم:2-2: التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمة الالكترونية

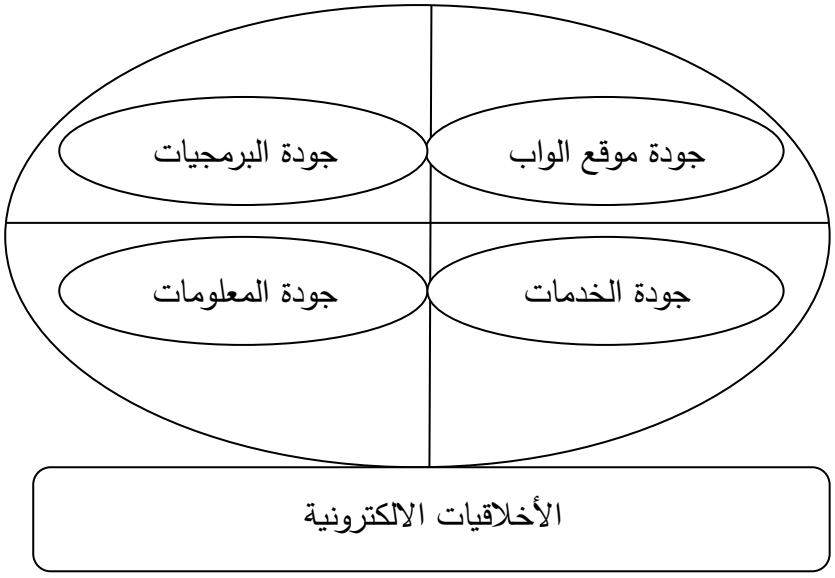


المصدر: نجم عبود نجم، **إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص 471.

ثانيا: الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الالكترونية

الأبعاد الأساسية لجودة الخدمة الالكترونية يمكن تلخيصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم: 2-3: أبعاد جودة الخدمة الالكترونية



المصدر: نجم عبود نجم، **إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص 482.

يلاحظ من الشكل أن هناك قاعدة عمل على الانترنت والتي تتمثل بالأخلاقيات لضمان الثقة والمصداقية والأمن في التعاملات الالكترونية إضافة إلى الأبعاد الأربعة الأخرى وهذه الأبعاد هي:[1]

1. **الموقع على الشبكة (Web Site)**: هو جوهر الحضور الالكتروني لكل الشركات، وهو اكبر من مجرد واجهة الكترونية للشركة لا تختلف عن واجهة المتاجر المادية. ويمكن تعريف موقع الواب على انه مجموعة من صفحات الواب المترابطة مع بعضها لتغطية موضوع متكامل أو تمثيل أنشطة الشركة ومنتجاتها وخدماتها بطريقة تضمن تحقيق أهدافها من الحضر الالكتروني. ويمكن

[1]) نجم عبود نجم، **إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت** ، مرجع سبق ذكره، ص482-486.

أن نحدد أبعاد جودة الموقع بالاتي: جمالية ووظيفة التصميم، الموثوقية، الصلات بالمواقع الأخرى، سهولة الوصول والاستعمال، التصميم الداخلي للصفحات الرئيسية والفرعية للموقع، استخدام الوسائط المتعددة (الصور والبيانات والأشكال والحركات)، الابتكارية (سرعة التجديد والإضافات الجديدة ومستوى الثقة والمصداقية فيما يقدمه الموقع).

2. **جودة البرمجيات:** إن العقل الآلي الإداري والفني للحاسوب وشبكة الشركة الداخلية والخارجية هي البرمجيات التي تقوم أو تساعد على القيام بعمليات وصفقات وخدمات متنوعة عادة ما تحدد مسبقا بالتعاون بين الشركة والمبرمجين. والبرمجية هي تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب، والبرمجيات نوعان: برمجية النظام والتي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب، وبرمجيات التطبيق والتي تهتم بانجاز المهام للزبائن النهائيين. إن جودة البرمجية تتحدد بالأبعاد التالية: قابلية الصيانة، المرونة (قابلية التغيير)، الصواب، سهولة وقابلية الاستخدام، قابلية النقل، سهولة وقابلية التشغيل، قابلية إعادة الاستخدام وقابلية الاستخدام البيني.

3. **جودة المعلومات:** إن الانترنت هو اكبر وأسرع مستورد بيانات ومعلومات ودراسات وتقارير الشركات، لهذا فان المعلومات تحتل الأهمية الكبرى في موقع وخدمات الشركة الالكترونية. ولقد حددت أبعاد جودة المعلومات بالاتي: التوقيت، الشكل، موثوقية ودقة المعلومات، ثراء وتنوع المعلومات، أرشفة المعلومات السابقة، الإحالة إلى مصادر ومواقع موثوقة، تحديث المعلومات مع تحديد تاريخ التحديث الأخير، درجة الصلة بالخدمة أو موضوع الموقع.

4. **تنوع الخدمات الالكترونية:** إن الخدمات الالكترونية كثيرة ومتنوعة وأصبحت تغطي جميع مجالات الخدمة التقليدية، وان جودتها تقترن بأبعاد عديدة تفرضها خصائص الانترنت وقدرة الشركة على استخدام هذه الخصائص من اجل إثارة الزبائن. إن بقاء الزبون لفترة أطول على موقع

الشركة يمكن أن يزيد من احتمال الطلب على الخدمة من الموقع، ولبقاء الزبون لفترة أطول على موقع الشركة فإنها بحاجة إلى تنويع خدمات الموقع والذي يعد جزء من جودة الخدمة المقدمة.

5. **الأخلاقيات الالكترونية:** إن الأخلاقيات الالكترونية هي مجموعة المبادئ الأخلاقية التي تحكم تصرفات الأفراد والشركات على الشبكة العالمية. ولا شك في أن الخدمات الالكترونية حتى لو كانت مجانية لا يمكن أن تقدم بدون قدر ملائم من المصداقية والموضوعية والثقة والنزاهة في التعامل. ولنا أن نرى أن جميع مواقع الشركات الحديثة تقدم خدمة الحماية من الفيروسات وتحديثها باستمرار. إن الأخلاقيات الالكترونية هي الضمانة في إجراء التعاملات التجارية والاستطلاع والتجوال الآمن لمواقع الشركات ومقدمي الخدمة، لهذا نرى إن الأخلاقيات يجب أن تكون قاعدة العمل الالكتروني احد مكونات جودته، وهذا البعد يشتمل على: الثقة والمصداقية، حماية المعلومات وعدم استخدامها لغير الأغراض التي جمعت من أجلها، امن المعلومات.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كسوق جديد لقطاع التأمين

مع انتشار ثورة المعلومات والاتصال، أصبحت التكنولوجيا محط اهتمام بالغ من طرف الفاعلين في قطاع التأمين، فإضافة إلى أن هذه الأخيرة عملت بصورة كبيرة على ترقية مستوى شركات التامين من خلال رقمنة جميع الأعمال الخاصة بها، فهي تعد أيضا سوقا جديدا أتاح لها صياغة منتجات جديدة وطرحها في الأسواق وبالتالي جلب عدد اكبر من الزبائن وتدعيم حصتها السوقية.

المطلب الأول: الأخطار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعد الخطر عنصرا أساسيا في العملية التأمينية وهذا ما يستوجب منا التعمق فيه من خلال مفهومه واهم تقسيماته وكذلك الأخطار التي تهدد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

الفرع الأول: مفهوم الخطر

تستخدم كلمة الخطر في حياتنا اليومية للتعبير على أكثر من معنى فقد يعني الخوف من الوفاة والذي يعبر عن حالة معنوية أو نفسية وهذا النوع من الخطر لا ينجر عليه خسائر مادية ملموسة، وربما يعني الخوف من حادث ما ينجر عنه خسائر مادية، وقد يعبر عن الحالتين معا.[1]

1. تعريف الخطر

هناك عدة تعاريف للخطر نذكر أهمها:

التعريف الأول:"هو الخوف من تجاوز الخسائر المادية الفعلية للخسائر المتوقعة نتيجة حادث مفاجئ"[2]

التعريف الثاني: "الخطر هو حدث أو ظرف غير مؤكد الحدوث، والذي إذا ما حدث فقد يؤثر سلبا في النشاطات المنجزة في الشركة"[3]

ويمكن القول أن الخطر ما هو إلا حدث قد يحدث في المستقبل نتيجة حادث مفاجئ، أي انه غير مؤكد الوقوع، وإذا وقع فانه يترتب عنه خسائر مالية و/أو معنوية. وبمفهوم ابسط يمكن القول انه ينشا الخطر عندما يكون هناك احتمال لاكثر من نتيجة والمحصلة النهائية غير معروفة.

2. أنواع الأخطار

تقسم الأخطار إلى عدة أنواع نوجزها فيما يلي:[4]

---

[1]) ممدوح حمزة احمد وناهد عبد الحميد، **إدارة الخطر والتأمين**، بدون دار النشر، القاهرة، 2003، ص 13.

[2]) نفس المرجع أعلاه، ص 17.

[3]) لورنس م. اوليفا، **امن تقنية المعلومات**، نصائح من خبراء،(ترجمة محمد مراياتي، المنظمة العربية للترجمة، الرياض، 2010 ، ص 85.

[4]) الخطر والتأمين، ص 06، 13، على الرابط: -http://thesis.univ biskra.dz/1702/4/%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B5%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%AA% D9%85%D9%87%D9%8A%D8%AF%D9%8A.pdf، تاريخ التحميل 2017/11/28.

الجدول رقم: 2-3- تصنيف الأخطار

<table>
<tr><td rowspan="5">الأخطار المعنوية والأخطار الاقتصادية:</td><td colspan="3">1- الأخطار المعنوية: هي أخطار لا تسبب ربحا أو خسارة بصورة مباشرة، ولكنها تسبب خسائر معنوية فقط كالأخطار النفسية الناجمة عن الصدمة، وهي أخطار غير قابل للتامين.</td></tr>
<tr><td rowspan="4">2- الأخطار الاقتصادية: وهي التي تؤثر على النواحي الاقتصادية والمالية للأشخاص وبالتالي ينتج عنها خسائر مالية آو اقتصادية مثل خطر الحريق، وهي قابلة للتأمين.</td><td colspan="2">*أخطار المضاربة: وهي التي يكون فيها الربح أو الخسارة ممكنا مثل الاستثمار في العقار أو الأسهم.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">*الأخطار البحتة (الصافية): هي الأخطار التي تتضمن فقط احتمال الخسارة أو عدم وقوع الخسارة، مثل الوفاة المبكر، حوادث العمل.</td><td>الأخطار الشخصية: هي التي يقع أثرها على الإنسان مباشرة وتؤثر في شخصه مثل الوفاة</td></tr>
<tr><td>أخطار الممتلكات: وهي التي تؤثر على الممتلكات سواء الثابتة أو المنقولة كالسرقة والضياع.</td></tr>
<tr><td>أخطار المسؤولية المدنية: وهي التي يتسبب في تحققها شخص معين وينتج عنها إصابة الغير بضرر مادي في شخصه و/أو ممتلكاته كالأخطاء المهنية للأطباء</td></tr>
<tr><td rowspan="2">الأخطار العامة والأخطار الخاصة</td><td colspan="3">1- الأخطار العامة أو الأساسية: هي الأخطار التي تترتب عنها خسائر ليس السبب فيها الإنسان أو تصرفاته، وتلحق أضرارا لجماعات كبيرة من الأفراد ويصعب إرجاع نشأتها أو أثرها لفرد معين، كالأخطار التي تؤثر على اقتصاد بلد ما كالتضخم وأيضا الكوارث الطبيعية، وغالبا ما تتحاشى شركات التامين تأمينها إلا ضمن ظروف معينة كان تقوم بإعادة تأمينها.</td></tr>
<tr><td colspan="3">2- الأخطار الخاصة:هي الأخطار التي تؤثر على الفرد وليس على المجتمع بأكمله مثل الحريق منزل أو سرقة ويمكن أن تؤثر على المجتمع بطريقة غير مباشرة، وهي قابلة للتامين.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">أخطار السكون وأخطار الحركة</td><td colspan="3">1- أخطار السكون: هي تلك الأخطار التي تحدث حتى ولو كان الاقتصاد مستقرا تمام وتنشا عن التغير غير المنتظم لقوى الطبيعة كالزلازل والبراكين، هذا النوع من الأخطار يسبب خسائر وأضرار مادية ومعنوية للأفراد أو للمجتمع ككل وهي قابلة للتامين.</td></tr>
<tr><td colspan="3">2- أخطار الحركة: هي الأخطار التي تنتج عن التغيرات التي تصاحب التقلبات أو عدم الاستقرار الاقتصادي مثل التغيرات في مستوى الأسعار، هذه الأخطار عادة ما يؤثر تحققها على الفرد أو المجموعة دون أن يصل إلى حد إلحاق الخسائر على المجتمع ككل، وهي أخطار يصعب التنبؤ بها أو قياسها كميا وعليه فهي غير قابلة للتامين.</td></tr>
</table>

المصدر: من إعداد الطالبة الخطر والتأمين، ص 06، 13، على الرابط: http://thesis.univ-biskra.dz/.pdf، تاريخ الاطلاع: 2017/11/28.

الفرع الثاني: مخاطر تكنولوجيا المعلومات

يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد أمن الشبكات المعلوماتية إلى نوعين هما:

أولا:المخاطر المقصودة

والتي يقوم بها المخترقون عمدا قصد تعطيل عملها أهمها:

1. **البرامج الخبيثة:** هي أي برنامج يكون كل مهامه أو احدها عمل خبيث من تجسس أو تخريب، أو استنزاف للموارد (الوقت، الذاكرة، سعة التخزين...الخ)[1]

وهناك أنواع عديدة لهذه البرامج الخبيثة، منها الخبيث الصريح ومنها ما يكون ضمن أعمالها تأثير سلبي غير معلوم للمستخدم، وفيما يلي بعض أنواع هذه البرامج الخبيثة:

- ✓ **الفيروسات Viruses:** وهي أكثر الجرائم انتشارا وتأثيرا في عالم الشبكات المعلوماتية، وتعرف على أنها: "جزء ضار يضاف إلى برامج الكمبيوتر ويطلب منه إزالة المعلومات الموجودة على الديسك أو مسحها، وقد يؤدي إلى إتلاف فهرس الملفات مما يسبح من المستحيل للكمبيوتر الاستدلال عليها، كما قد يؤدي إلى خلط المعلومات فلا يمكن بالتالي استعمالها"[2]. هذه الفيروسات تنتقل عبر الحواسيب بعدة طرق وتتكاثر بالاعتماد على ملفات أخرى.
- ✓ **الديدان Worms:** هي برامج حاسوبية خبيثة ومضرة تنتقل عبر الحواسيب بعدة طرق وتمتاز على الفيروسات باعتماديتها على نفسها في لتتكاثر وبسرعة الانتقال وصغر الحجم، والديدان لا تقوم عادة بعمل ضار مباشرة كحذف البيانات، ولكن سرعة تكاثرها وانتقالها السريعان يؤثران سلبا في فعالية الحاسوب وشبكة المعلومات. [3]

---

[1]) خالد بن سليمان الغثبر ومحمد بن عبد الله القحطاني، **أمن المعلومات بلغة ميسرة**، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر ، الطبعة الأولى، 2009، ص 57.

[2]) نعسم مغبغب، **مخاطر المعلوماتية والانترنت** ، بدون دار النشر، لبنان، 1998، ص 215.

[3]) خالد بن سليمان الغثبر محمد بن عبد الله القحطاني، مرجع سبق ذكره ، ص 65.

- ✓ **الخداع أو البلاغ الكاذب Hoax:** البلاغ الكاذب عن ظهور فيروس يُرّبك الناس ويضيع وقتهم، وقد يؤثر في الحاسوب، فهو يبدأ بمجرد تصديقك للكذبة ثم تقدم لك خطوات للكشف عن الفيروس والتي تدل على آن كل جهاز مصاب، ثم يطلب منك حذف بعض الملفات الأساسية للحماية من الفيروس أو الدودة، وبالتالي يتعطل الجهاز.[1]

2. **الاختراقات:** وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا ثغرات في نظام الحماية. ويطلق على هذا الدخول غير المشروع لنظم المعلومات اسم القرصنة. [2]

3. **تعطيل الأجهزة:** حيث يقوم مرتكبو هذا النوع من الجريمة الافتراضية بتعطيل أجهزة الشبكات المعلوماتية جزئيا أو كليا.[3]

بالإضافة إلى ما ذكر يمكن إدراج المخاطر التالية:[4]

- ✓ **التجسس الالكتروني:** في ظل التطورات الحاصلة أصبحت حدود الدولة مستباحة بوجود أقمار التجسس والبث الفضائي ولعل اخطر عمليات التجسس هي ما تقوم به الأجهزة الاستخباراتية للحصول على أسرار ومعلومات وإفشائها لدول أخرى عادة ما تكون معدية.
- ✓ **الإرهاب الالكتروني:** وقد ظهر بقيام الحكومات الالكترونية.

---

[1]) خالد بن سليمان الغثبر محمد بن عبد الله القحطاني، مرجع سبق ذكره، ص65.

[2]) عزيزة عبد الرحمان العتبي، **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية-دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية-**، 2010، ص 39، على الرابط http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/Impact-of-the-use-of-information-technology-on-the-performance-of-human-resources.pdf ، تاريخ التحميل 2017/09/07.

[3]) نفس المرجع أعلاه، ص 39.

[4]) هيثم حمود الشبلي، **إدارة مخاطر الاحتيال في قطاع الاتصالات**، دار صفاء للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص190،179.

- ✓ **الجرائم المنظمة:** تستعمل في هذا النوع من الجرائم الوسائل التقنية الحديثة ومنها إنشاء مواقع خاصة على شبكة الانترنت لإدارة العمليات الإجرامية واصطياد الضحايا وإنشاء مواقع افتراضية تساعد المنظمة في تجاوز قوانين بلد محدد بحيث تعمل في بلد آخر يسمح بتلك الأنشطة.
- ✓ **التشهير وتشويه السمعة:** مذلك عبر بعض المواقع الموجهة لأشخاص محددين بإبراز سلبياتهم ونشر أسرارهم التي تم الحصول عليها بطرق غير مشروعة.
- ✓ **المواقع البريدية الإباحية:** من خلال نشر الأفلام والصور الإباحية.
- ✓ **تزوير البيانات:** وذلك بالدخول الى قاعدة البيانات وتعديل البيانات الموجودة بها أو إضافة معلومات مغلوطة بهدف الاستفادة غير المشروعة من ذلك.
- ✓ **غسيل الأموال:** ويقصد به إخفاء المصدر غير المشروع الذي اكتسبت منه الأموال، ومع ظهور الانترنت أصبحت هذه العملية تتم بسرعة كبيرة جدا عن طريق المواقع الافتراضية لنوادي القمار والبطاقات الذكية التي تقوم بتحويل الأموال بواسطة المودم والانترنت

ثانيا: المخاطر غير المقصودة

وهي التي تكون عموما نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، او خارجة عن نطاق التحكم فيها، أهم هذه المخاطر تنتج عن: [1]

- ✓ الكوارث الطبيعية (العواصف، الفيضانات، الحرائق، الزلازل...)
- ✓ تعطيل الشبكات المعلوماتية بسبب الأشغال
- ✓ عطب احد مكونات الشبكة أو خطا في تنفيذ احد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.
- ✓ خطأ فني ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات أو جهلهم وعدم خبرتهم.

[1]) عزيزة عبد الرحمان العتبي، مرجع سبق ذكره، ص39.

الفرع الثالث: مخاطر تكنولوجيا الاتصال

نظرا للتداخل والترابط الموجود بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال فانه يوجد بعض المخاطر المشتركة بينهما والتي تم ذكرها سابقا وهناك مخاطر أخرى تختص بها تكنولوجيا الاتصالات والتي تصبح في بعض الأحيان مدمرة لدرجة تهدد بإلغاء فوائدها المنشودة، ومن بين المخاطر هذه المخاطر نجد:[1]

1. المخاطر الصحية لشاشات العرض المرئي: إن تكنولوجيا الاتصال الجديدة جلبت معها مخاطر صحية عديدة ولعل أهمها على الإطلاق هو ما يسمى بالإصابة بالتعب المتكرر (إصابة تلحق بالرسغ والأيدي والرقبة)، فهذا الخطر يهدد الأفراد والخاصة العاملين في مجال الصحافة.

2. مخاطر الإشعاع والمجالات الكهرومغناطيسية: إن العديد من الأدوات المتصلة بالكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصال تقوم بتوليد مجال محدود من الإشعاعات الكهرومغناطيسية وهي عبارة عن موجات من الطاقة كهربية والطاقة المغناطيسية، وقد أظهرت بعض الدراسات في أماكن مختلفة من العالم بارتفاع نسبة الإصابة بمرض السرطان وألزهايمر في الأماكن التي يكثر فيها انبعاث هذه الموجات. كما تؤكد بعض التقارير أن الهواتف المحمولة والخطوط عالية القوة قد تسبب بعض أنواع السرطانات. بالإضافة إلى ذلك هناك احتمال الإصابة ببعض الأمراض الأخرى كانسداد المسام وجفاف العينين وجفاف البشرة...الخ، إضافة إلى تعرض الحوامل للإجهاض في حالة المكوث لفترات طويلة أمام جهاز الكمبيوتر او التلفزيون.

3. التأثيرات السيكولوجية لتكنولوجيا الاتصال: إن التأثيرات السيكولوجية لتكنولوجيا الاتصال عديدة نذكر منها مرض يميز عصرنا وهو القلق الكمبيوتري والذي يعرف باسم " سايبرفوبيا"

---

[1]) شريف درويش اللبان، **تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية**، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2000، ص 24-43.

Cyberphobia أو "الكمبيوترفوبيا" وهو الخوف من الكمبيوتر، وهو مرض يصيب المراهقين غالبا، والذين وصل والى مراحل متقدمة في هذا المرض يعانون من الغثيان والدوران والعرق البارد. بالإضافة إلى القلق ظهرت في عصرنا ظاهرة تعرف بالإدمان على الانترنت والهاتف المحمول.

4. تعب العين والصداع: إن أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة بمختلف أنواعها تضطر الأفراد إلى استخدام أعينهم ؛ بحيث تكون على مسافة قريبة من الشاشة لوقت طويل نسبيا ولذلك فإنه ليس مستغربا أن يصاب الأفراد الذين يتعاملون بكثرة مع هذه الأجهزة لما يسمى ب" أعراض الرؤية الكمبيوترية" والمتمثلة في تعب العين والصداع والرؤية المزدوجة وارتفاع ضغط العين والعديد من المشكلات الأخرى التي يسببها الاستخدام غير الصحيح لشاشات وحدات العرض المرئي.

المطلب الثاني:التأمين على الأخطار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتعامل شركات التامين مع مختلف الأخطار التي تتعرض لها بتقنيات مختلفة حسب نوعية الخطر والخسارة التي تترتب عنه ، والتامين واحد من هذه التقنيات.

الفرع الأول: تقنيات التعامل مع الخطر

يمكن للمنظمات بمختلف أنشطتها أن تتعامل مع الأخطار التي تهددها بطرق وتقنيات مختلف وذلك حسب كل حالة وفيما يلي هذه التقنيات:[1]

1. الوقاية أو المنع أو تجنب المخاطر

وتعني محاولة تجنب النشاطات التي تؤدي إلى حدوث خطر ما، و مثال على ذلك عدم شراء ملكية ما أو الدخول في عمل ما لتجنب تحمل المسؤولية القانونية. إن التجنب يبدو حلا لجميع

[1]) عبد الرشيد بن ديب وعبد القادر شلالي، **مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر**، الملتقى الدولي الثالث حول:إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات:" الآفاق والتحديات"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 25 و 26 نوفمبر 2008، ص ص 07 ،08.

المخاطر و لكنه في الوقت ذاته قد يؤدي إلى الحرمان من الفوائد و الأرباح التي كان من الممكن الحصول عليها من النشاط الذي تم تجنبه.

2. الاحتفاظ أو القبول بالمخاطر

تعني قبول الخسائر عند حدوثها، فهذه الطريقة تعتبر استراتيجية مقبولة في حالة المخاطر الصغيرة، و التي تكون فيها تكلفة التأمين ضد الخطر على مدى الزمن أكبر من إجمالي الخسائر. وعليه، فكل المخاطر التي لا يمكن تجنبها أو نقلها يجب القبول بها، و تعد الحرب أفضل مثال على ذلك حيث لا بمكن التأمين على الممتلكات ضد الحرب.

3. تقليل أو تقليص المخاطر

وتشمل طرقا للتقليل من حدة الخسائر الناتجة عن الخطر، ومثال على ذلك شركات تطوير البرمجيات التي تتبع منهجيات للتقليل من المخاطر عن طريق تطوير البرامج بشكل تدريجي.

4. تحويل أو نقل المخاطر

هي وسائل تساعد على قبول الخطر من قبل طرف آخر، و عادة ما تكون عن طريق العقود أو الوقاية المالية، فالتأمين هو مثال على نقل الخطر عن طريق العقود.

ويجدر بالذكر انه ليس بالإمكان تحويل جميع الأخطار الى شركات التامين لتأمينها بل وفقط تلك القابلة للتامين منها وفي العنصر الموالي تفصيل في ذلك.

الفرع الثاني: الخطر القابل للتأمين

ليست جميع الأخطار التي تهدد تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي قابلة للتامين بل هناك شروط معينة تفرضها شركات التامين والتي على أساسها يتم تصنيف الأخطار إلى قابلة للتامين وأخرى غير قابلة للتأمين.

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

1. مفهوم الخطر القابل للتأمين

لقد تكون لدينا الآن مفهوم واضح لمعنى الخطر وهو بصفة عامة عدم معرفة الأحداث المستقبلية وما إذا كانت هناك خسارة ستقع أو لا، وقد أدركنا من خلال مناقشة ودراسة أنواع الخطر أن ليست جميع الأخطار قابلة للتامين ولكي يكون الخطر قابلا للتأمين فانه يحتاج إلى توافر بعض الخصائص. [1]

2. الشروط الواجب توفرها في الخطر حتى يكون قابلا للتأمين

تستبعد شركات التامين كل خطر لا تتأكد من ربحها الوافر بتأمينه. فتستبعد من الأخطار مثلا: الأخطار التي لا تهدد إلا أعدادا قليلة من الناس، والأخطار التي لا يمكن تحديد خسارتها بدقة، والأخطار التي إذا وقعت أصابت أعدادا كبيرة من الناس بخسائر فادحة، كالزلازل والحروب. فلا تامين لما لا يمكن تحديد ربحه مقدما.[2]

وعلى العموم فان شركات التأمين لا تقبل التأمين ضد جميع الأخطار، وإنما ضد أخطار خاصة، ذات طبيعة معينة وشروط محددة فنية وقانونية منها:

أ. الشروط الفنية الواجب توفرها في الخطر حتى يكون قابلا للتأمين

يتميز الخطر القابل للتامين بمجموعة من الصفات الفنية والتي نوردها فيما يلي:[3]

- ✓ **عدم التأكد أو الاحتمالية:** أي أن يكون الخطر غير مؤكد الوقوع وغير مستحيل الحدوث؛

---

[1]) المعهد المالي السعودي، **مدخل إلى أساسيات التامين**، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، السعودية، 2016، ص 17. على الرابط http://iof.org.sa/files/Competencies/material/Insurance%20-%20Foundation%20Level%202016-08-17-P.pdf تاريخ الاطلاع 2018/01/05.

[2]) سليمان بن ابراهيم بن ثنيان، مرجع سبق ذكره، ص 76.

[3]) ممدوح حمزة احمد و ناهد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص، 14، 17.

✓ **يكون نتيجة حادث مفاجئ:** أي أن يكون غير متعمدا ولا إراديا، ونجد أن شركات التأمين تحرم المستفيد من الحصول على مبلغ التأمين إذا كان الحادث مدبرا كالوفاة بسبب الانتحار.

✓ **يحدث في المستقبل:** كما ذكرنا سابقا يجب أن يكون الخطر احتماليا أي أن يكون غير مؤكد الوقوع وغير مستحيل الوقوع، وهذا لا يتأتّى إلا إذا كان الحادث لم يقع بعد، فإذا كان قد وقع فان هذا يعني انه لا يوجد احتمال وبالتالي لا يوجد خطر.

✓ **يترتب على تحققه خسارة مالية:** يقصد بالخسارة المالية النقص الكلي أو الجزئي في الدخل أو الثروة بسبب تحقق حادث طارئ، هذه الخسارة يمكن قياسها، إما بالنسبة للخسارة المعنوية فانه من الصعب قياسها وبالتالي تخرج عن نطاق الخطر القابل التامين إلا إذا وجدت وحدات قياس معنوية تناظر مقاييس المنفعة التي يستخدمها الاقتصاديون.

ب. الشروط القانونية الواجب توفرها في الخطر حتى يكون قابلا للتأمين

حتى ولو توفرت جميع الشروط المذكورة سابقا في الخطر فانه يبقى غير قابل للتأمين إذا لم تتوفر فيه الشروط القانونية التالية:

✓ **أن يكون الخطر مشروعا:** أي غير مخالف للنظام العام، فانه من غير الممكن إبرام عقد تأمين لتغطية مخاطر نشاط غير مشروع، كالتأمين على الأخطار المترتبة على الاتجار في المخدرات ، فهذه التجارة محرمة قانونا. كما أن التأمين على الغرامات المالية أو المصادرة لا يجوز، لأن كلاهما هي عقوبة، والعقوبة يجب أن تبقى شخصية مراعاة للنظام العام.

✓ **أن لا يكون الخطر منافيا للأخلاق والآداب العامة:** كالتأمين على بيوت الدعارة والقمار ضد الحريق، وإجازة مثل هذا النوع من التأمين من شأنه أن يساعد على إنشاء مثل هذه الدور.

الفرع الثالث: أخطار تكنولوجيا المعلومات والاتصال القابلة للتأمين

سنحاول ذكر مختلف الأخطار التي تتعرض لها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقابلة للتأمين بناء على تقسيمات الأخطار مع تحديد القابلة منها للتأمين في الجدول التالي:

الجدول رقم2-4- أخطار تكنولوجيا المعلومات والاتصال القابلة للتأمين

<table>
<tr><td rowspan="3">الأخطار المعنوية والأخطار الاقتصادية:</td><td colspan="2">1-الأخطار المعنوية: من بين الأخطار المعنوية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد التأثيرات السيكولوجية لشاشات العرض المرئية وكذلك الإدمان عليها ما يسبب التوتر العصبي والقلق والذي قد يصل في بعض الأحيان إلى حالات مرضية،. وهذا النوع من الأخطار غير قابل للتامين. بالإضافة إلى الأضرار التي تمس الأشخاص على شبكة الانترنت تتمثل في ارتكاب جرائم تمس الشرف والسمعة أو نشر الصور، ومثل هذه الأضرار يمكن التأمين ضدها (تتحمل شركات التامين مصاريف إنهاء النزاع).</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2- الأخطار الاقتصادية:</td><td>أخطار الممتلكات:
من بين هذه الأخطار نجد خطر سرقة معدات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو تخربها نتيجة تعرضها للمياه أو للحريق بفعل شرارة كهربائية مثلا. مثلا وهذا النوع من الأخطار هو قابل للتامين. بالإضافة إلى أن بعض شركات التامين في الوقت الراهن تقوم بتامين الاختراقات الحاصلة على شبكة الانترنت وسرقة المعلومات أو إتلاف المحتويات أو سرقة أرقام الحسابات البنكية أو أدوات الدفع الالكتروني(تتحمل الشركات التأمين مصاريف النزاع)</td></tr>
<tr><td>أخطار المسؤولية المدنية: تنشأ الكثير من المنازعات نتيجة استعمال التجارة الالكترونية بسبب تقصير البعض في الوفاء بالتزاماتهم وهو ما يترتب عليه نشوء المسئولية المدنية. وتقوم شركات التامين بالتأمين من المسئولية الناشئة عن تجارة الانترنت، وعادة ما يشمل التأمين تقديم النصائح القانونية والعمل على حل المنازعات بطريقة ودية فإذا لم تفلح تلك المحاولات، تحملت شركات التأمين ما يؤول إليه النزاع القضائي من تعويضات وغرامات مالية في كافة درجات التقاضي إلى أن ينتهي النزاع .</td></tr>
<tr><td>الأخطار العامة</td><td colspan="2">من بينها نجد تلف معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال نتيجة الكوارث الطبيعية كالفيضانات أو الزلازل وهي قابلة للتامين.</td></tr>
</table>

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الجدول رقم 2-3

المطلب الثالث: الإجراءات الوقائية للحد من الأخطار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن الهدف من الإجراءات الوقائية للحد من الأخطار المترتبة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو الحفاظ على هذه الأخيرة بما في ذلك المعلومات والتجهيزات المختلفة المستعملة بها ومحاولة تفادي كل الأخطار قبل وقوعها وان وقعت نحاول الخروج منها بأقل الأضرار، وهذا من خلال إتباع بعض الإجراءات التي تضمن لنا ما يسمى بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: أمن المعلومات

يعد توفير الأمان لشبكات المعلومات والاتصالات جزءا لا يتجزأ من بناء مجتمع المعلومات الذي يعتمد بالدرجة الأولى على المعلومات المتداولة عبر الشبكات المذكورة وبمعنى أوسع المتداولة عبر تكنولوجيات المعلومات والاتصال، وعليه فان المقصود بأمن المعلومات هو امن تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: تعريف أمن المعلومات

يعرف أمن المعلومات على انّه:

التعريف الأول: وظيفة تهدف إلى حماية الموارد المحوسبة من الأخطار والتهديدات المقصودة وغير المقصودة التي يمكن أن تؤدي إلى عمليات غير مسموح بها مثل تعديل أو تخريب البيانات أو البرامج.[1]

[1] رائدة إبراهيم أبو عطيوي، **اثر مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنشات الخاضعة للتدقيق على جودة عمل المدقق الخارجي**، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2012، ص 27.

الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين

التعريف الثاني: " العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها أو الاعتداء عليها بالسرقة أو التعديل، وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازمة لحماية المعلومات من المخاطر الداخلية أو الخارجية، وإتباع المعايير وإجراءات الاتصالات المناسبة لمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين، ولضمان أصالة وصحة تلك الاتصالات"[1]

التعريف الثالث: توفير المستوى المطلوب من الأمان لحماية البيئة المادية والبنية التحتية والحاسبات وخطوط الاتصالات وأيضا الموارد المعلوماتية ضد كل التهديدات التي تتعرض لها مهما كان نوعها.[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن امن المعلومات هو عبارة عن حماية البيانات و المعلومات والبرامج وكذا كل التجهيزات المادية المستعملة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المخاطر التي تهددها سواء كانت داخلية أو خارجية، مقصودة أو غير مقصودة.

ثانيا: مكونات امن المعلومات

المعلومات التي تمثل المادة الأولية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لا بد من تأمينها بالقدر الكافي للحد من الأخطار التي قد تتربص بها، وعليه فان امن المعلومات يتكون من العناصر التالية:[3]

1. **سرية المعلومات:** وتعني اتخاذ جميع التدابير اللازمة لمنع اطلاع غير المصرح لهم على المعلومات السرية.

---

[1]) أمن تكنولوجيا المعلومات، ص01، على الرابط:
http://www.specto.co/files/Books_Details/Samples/IT_Security_Arabic_SampleLesson.pdf ، تاريخ التحميل 2017/12/30.

[2]) أحمد محمد السبكي، **دليل امن ونظم تكنولوجيا المعلومات**، شركة الأمل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2010، ص ص 56.

[3]) خالد بن سليمان الغثبر و محمد بن عبد الله القحطاني، مصدر سبق ذكره، ص22.

2. **سلامة المعلومات:** خلافا على ما جاء في الفقرة السابقة، فانه لا يعنينا هنا ان نحافظ على سرية المعلومات، ولكن ما يهمنا هنا هو اتخاذ التدابير اللازمة لحماية المعلومات من التغيير.

3. **ضمان الوصول إلى المعلومات والموارد الحاسوبية:** إن الحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها أمر مهم، لكن هذه المعلومات لا تصبح ذات قيمة إذا كان من يحق له الاطلاع عليها لا يمكنه الوصول إليها أو أن الوصول إليها يحتاج وقتا طويلا، ويتخذ المخترقون وسائل شتى لحرمان المستفيدين من الوصول إلى المعلومات، ومن هذه الوسائل حذف المعلومات نفسها أو مهاجمة الأجهزة التي تخزن المعلومات وشلها عن العمل. وللوصول إلى تأمين المعلومات لا بد من اتخاذ بعض الإجراءات التي نتعرف عليها في العنصر الموالي.

الفرع الثاني: إجراءات أمن تكنولوجيا المعلومات

الهدف من الإجراءات الوقائية لأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو الاستخدام الآمن لهذه الأخيرة في الحياة اليومية واستخدام التقنيات والتطبيقات ذات الصلة للحفاظ على شبكة الانترنت آمنة، وإدارة البيانات والمعلومات بشكل مناسب سواء من قبل الأفراد أو المنظمات.

1. إجراءات أمن تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للأفراد

لتفادي إصابة أجهزتنا الشخصية بالبرامج الخبيثة لا بد من إتباع بعض النصائح:[1]

- ✓ عدم فتح أي ملف مرفقا برسالة الكترونية من شخص مجهول أو حتى من شخص معروف إلا إذا كنت تتوقع ذلك الملف وخاصة اذا كانت تحمل عنوانا غريبا؛
- ✓ من الأفضل عدم استعراض الرسائل المعدة بواسطة لغة HTML؛

[1]) خالد بن سليمان الغثبر ومحمد بن عبد الله القحطاني، مصدر سبق ذكره، ص61،62.

✓ يجب فحص الملفات المراد تحميلها في الجهاز الشخصي من إحدى وسائط التخزين، أو البريد الالكتروني، أو المراسل الآني، أو مواقع على الانترنت بواسطة برامج مكافحة الفيروسات للتأكد من خلوه من برامج خبيثة؛

✓ استخدام برامج مكافحة الفيروسات مع ضرورة تحديثها دوريا للتعرف على الجديدة منها؛

✓ للمزيد من الوقاية يكون من الضروري اخذ نسخ احتياطية للملفات الموجودة على الجهاز الشخصي وحفظها خارج الجهاز؛

✓ ضرورة تحديث جميع البرامج (متصفح الانترنت، متصفح البريد الالكتروني، المراسل الآني، جدار الحماية، نظام التشغيل (الونداوز) لتفادي الثغرات الأمنية المكتشفة بها؛

✓ في حال تلقي بلاغ عن وجود فيروس جديد، لا تقم بإرساله لأحد حتى تتأكد منه لتفادي انتشار البلاغات الكاذبة.

2. إجراءات امن تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمات

بالإضافة إلى ما تم ذكره بخصوص امن المعلومات بالنسبة للأفراد، هناك أخرى يجب أن تتبعها المنظمات باعتبارها المستعمل الأكبر لهذا النوع من التكنولوجيا، هذه الإجراءات نلخصها فيمايلي:[1]

✓ استخدام مصدر للطاقة الاحتياطية لتوليد الطاقة في حالة انقطاع التيار الكهربائي؛

✓ وضع أجهزة ومعدات الحاسوب في أماكن بعيدة عن المياه أو أي مسبب لشرارة كهربائية؛

✓ تطبيق إجراءات مراجعة دورية وغير دورية للتحقق من مستوى الحماية المتاحة للنظام؛

✓ تدريب العاملين على الإجراءات السليمة والآمنة لتشغيل النظام و استخدام قنوات الاتصال المتاحة للتبليغ والتقرير عن الأعطال والاختراقات الأمنية الطارئة؛

✓ توعية العاملين بدورهم في حماية كلمات المرور الخاصة بهم؛

[1]) رائدة إبراهيم أبو عطيوي، مرجع سبق ذكره، ص 23،25.

✓ الاستعانة باستشارات المتخصصين في حماية نظم المعلومات؛

الفرع الثالث: إجراءات امن تكنولوجيا الاتصال

لشبكات الاتصال بصفة عامة واللاسلكية بصفة خاصة مميزات كثيرة لا يمكن إنكارها، ومن النادر أن نجد منظمة لا يوجد فيها شبكات اتصال، ولذلك يجب الانتباه إلى الثغرات الموجودة بها وما قد ينجم عنها من اختراقات لأنظمة المعلومات وذلك من خلال: [1]

✓ اختيار الكابلات الأكثر حماية للمعلومات وتتمثل في كابلات الألياف الضوئية وذلك على اعتبار أنها تلغي الإشعاع الثانوي للكابلات وبالتالي تمنع التنصت على البيانات خلال نقلها عبر الكابلات؛

✓ تركيب تمديدات وكابلات الشبكة في أماكن محمية غير معرضة لوصول غير المختصين لها، بحيث لا تكون ظاهرة للعيان فيمكن على سبيل المثال تمريرها عبر الجدران وفوق السقف وتحت الأرض حتى تتم حمايتها قدر الإمكان من أجهزة التنصت وكذلك حمايتها من التعرض للقطع أو الثني في حالة وضعها تحت قطع المفروشات الثقيلة؛

✓ استخدام الكابلات المغلفة وذلك لتقليل الإشعاع الثانوي المنبثق من خلالها ويمكن إضافة أكثر من غلاف عليها لمنع الإشعاع نهائيا؛

بالإضافة إلى ما ذكرناه توجد إجراءات وقائية أخرى خاصة بشبكات الاتصال اللاسلكية وهي:[2]

---

[1]) فاتن سعيد بامفلح، **حماية امن المعلومات في شبكة المكتبات بجامعة أم القرى**، ص ص 06،07، على الرابط: https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63409_34429.pdf ، تاريخ الاطلاع 2017/12/26،

[2]) خالد بن سليمان الغثبر ومحمد بن عبد الله القحطاني، مرجع سبق ذكره، ص ص 206، 207.

- ✓ التحقق من أن الشبكات اللاسلكية تنشا وتدار من قبل أشخاص متخصصين في هذا المجال، ومنع الهواة وقليلي الدراية من إدارة هذه الأعمال كما يجب التأكد أن كل ذلك يتم وفق سياسات وإجراءات تضمن امن المعلومات؛
- ✓ مراقبة شبكات المعلومات لاكتشاف أي أنشطة مشبوهة؛
- ✓ حسن اختيار المواقع التي توضع فيها نقطة الاتصال بالشبكة بحيث تكون النقطة محمية، كما يكون بثها الكهرومغناطيسي موجها إلى داخل البيت أو المنشاة قدر الإمكان، وتقليل ما يبث نحو الخارج لتقليل فرص التقاط البث؛
- ✓ تشغيل بروتوكولات التحقق من الهوية وأنظمة تشفير قوية لتامين المعلومات.

الفرع الرابع: آليات حماية أنظمة الأمن:

تتمثل هذه الآليات في تطبيق بعض الإجراءات من أمثلتها برمجيات الحماية المضادة للفيروسات وجدران النار والتي تشكل إجمالا الخطوات الأساسية في بناء الموقع، وهناك خطوات أخرى لتعزيز الموقع مثل تنصيب آليات التحكم بالدخول وأنظمة كشف الاقتحام...الخ والتي نوضحها فيما يلي: [1]

1. **برمجيات الحماية المضادة للفيروسات:** تُمثل هذه الأخيرة الحد الأدنى في أي موقع لأمن المعلومات، تنصب هذه البرمجيات عادة في كل حاسوب يستعمل خدمة الانترنت، يجب أن تبقى ملفات الإرشادات حول البرمجيات المضادة للفيروسات محدثة بشكل منتظم لتعمل بشكل فعال.
2. **جدران النار:** تعد من بين آليات امن المعلومات تمنح الدخول إلى موارد المعلومات الداخلية للمستخدمين الذين يملكون التصريح اللازم و تمنع الوصول إليها من قبل جهة موجودة خارج

[1]) لورنس م. أوليفا، مرجع سبق ذكره، ص 78، 81.

الموقع المأمون (من الانترنت مثلا). وتكون على شكلين أولها جهاز الكتروني أما الثاني فيتمثل في برنامج، وقد يكون في شكل جهاز لحاسوب معين.

3. **أنظمة كشف الاختراق (IDS):** هي فعالة إلى ابعد حد عندما تُنصب بشكل صحيح وتراقب بانتظام. تسجل هذه الأنظمة جميع التعاملات التي تجري داخل موقع الحماية وجميع الطلبات التي تأتي من خارجه فهي بذلك فعالة في منع سرقة البيانات من قبل التهديدات الداخلية والخارجية.

4. **آليات التشفير:** يصلح التشفير في حماية البيانات أثناء عملية الإرسال، ويجب أن تنصب تطبيقات التشفير على كل من الحاسوب المرسل والمستقبل. يقوم الحاسوب المرسل أثناء عملية الإرسال بتشفير البيانات قبل الإرسال، وفور استلامها من قبل الحاسوب المستقبل فانه يقوم بفك التشفير على البيانات.

5. **وسائل قطع اتصال الشبكة:** هي آليات تتكون عادة من برمجيات وتجهيزات تقوم حالا عند الضرورة بقطع الاتصالات السلكية واللاسلكية بين موقع الحماية والمحيط الخارجي عند حدوث اختراق ما أو هجمة الحرمان من الخدمة، تُقطع قنوات الاتصالات السلكية واللاسلكية فورا بدون التسبب في فقدان البيانات أو بضرر خطير لأنظمة الشبكة داخل الموقع، ولا تستطيع المنظمة الاتصال خارج الموقع، ولكنها تمكن المختصين بالأمن من تشخيص وإصلاح الثغرات قبل إعادة وصل قنوات الاتصالات السلكية واللاسلكية.

إن حماية المعلومات المتداولة عبر تكنولوجيا المعومات والاتصال تعد آلية معقدة إلا انه من الضروري توفيرها من قبل الأفراد و خصوصا المنظمات إذا أرادت البقاء والمحافظة على كيانها في ظل السوق الالكترونية العالمية.

خلاصة الفصل الثاني:

يعد التأمين الأسلوب الأنجع الذي يختاره العديد من الأفراد والمؤسسات لتفادي خسائر يمكنها أن تقع في المستقبل في ظل ظهور أخطار جديدة لم تكن موجودة في الماضي كالأخطار الناتجة عن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي دفع بشركات التأمين إلى مواكبة هذه التغيرات واستحداث أنواع جديدة من منتجات التأمين.

فعلى غرار جميع القطاعات، فإن قطاع التأمين هو أيضا لا يمكنه الاستغناء عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال انطلاقا من إدارته التي تخلت عن العديد من الأعمال التقليدية واستبدلتها بالالكترونية في ظل ما سمي بالإدارة الالكترونية، مرورا بتسويقه لمنتجاته التأمينية التي كانت تعتمد على الاتصال المادي بين شركة التأمين ومقتنوا هذا النوع من الخدمات، أما الآن فقد تغير الأمر في إطار ما يعرف بالتسويق الالكتروني الذي يتميز بالفعالية والعالمية والسرعة الكبيرة التي اختُصرت في مجرد نقرة على الكمبيوتر. وبطبيعة الحال فان هذه التكنولوجيا قد ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات التأمينية من خلال التواصل الدائم مع الزبائن، وتتبع ميولاتهم ورغباتهم، و على العموم فان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أتاح لشركات التامين اختزال الفوارق الزمنية والمكانية وبالتالي كسر جميع الحواجز لإيصال الخدمات التأمينية لجميع بقع العالم وفي وقت قياسي.

فبالرغم من كل ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنها محفوفة بمخاطر متعددة منها غير قابلة للتأمين وأخرى قابلة للتأمين أتاحت لشركات التأمين سوقا جديدا سمح لها بصياغة منتجات جديدة وطرحها في الأسواق وبالتالي جلب عدد اكبر من الزبائن وتدعيم حصتها السوقية.

وسنحاول من خلال الفصل الموالي دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التامين الجزائرية.

الفصل الثالث:

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الجزائرية

تمهيد:

يقاس تطور الدول اليوم بمدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والجزائر على غرار هذه الدول تسعى إلى ترسيخ هذه التقنية في مختلف المجالات للدفع باقتصادها إلى الأمام. ويعد قطاع تأمينها احد القطاعات التي تولي اهتماما بالغا لهذه التكنولوجيا خاصة في الآونة الأخيرة أين اشتدت المنافسة بين مختلف الشركات الناشطة في سوق التأمين، وأصبحت كل منها تبحث عن الجديد لاجتثاث رضا الزبائن وتحقيق رغباتهم التي باتت اليوم من الصعب تلبيتها.

في ظل التطورات الحاصلة في البيئة الرقمية ظهر مفهوم جديد للتأمين يختلف نوعا ما عما كان متداولا في السابق ويتعلق الأمر بالتأمين الالكتروني، هذا المنتوج موجه للزبائن الرقميين الذين يُعتبرون شريحة مستهدفة من قبل شركات التأمين خصوصا وأن أعدادهم تتزايد يوما بعد يوم على حساب الزبائن العاديين الذين يحبذون التعامل المادي، ما أجبر شركات التأمين على انتهاج استراتيجيات أخرى للحفاظ أو تحسين حصتها السوقية من خلال ممارسة هذا النوع الجديد من التأمين الذي يوفر عليها تكلفة معتبرة من جهة ومن جهة أخرى يوفر على الزبون عناء التنقل إلى وكالات التأمين والاكتفاء بتصفح مواقعها الالكترونية للاختيار من بين البدائل المتاحة ثم نقرة على جهاز الكمبيوتر أو الهاتف أو اللوحة الالكترونية لتأكيد الاقتناء.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول تشخيص وضعية قطاع التامين الجزائري ثم وضعية قطاع الاتصالات بالأرقام كل على حدا لنصل في الأخير إلى الدمج بين القطاعين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين.

المبحث الأول: تشخيص وضعية قطاع التأمين في الجزائر

تتميز أرضية قطاع التأمين في الجزائر بتربة خصبة صالحة للاستثمار، خصوصا في السنوات الأخيرة أين خُصّ هذا القطاع بجملة من الإصلاحات سمحت لنخبة عديدة من الأفراد بتفجير طاقاتها في إنشاء شركات خاصة بها، ولأخرى بإعادة النظر في استراتيجياتها لمواكبة حركة الموجة، وكل هذه الجهود يمكن قراءتها من خلال معطيات واقعية تعكس وضعية قطاع التأمين في الجزائر.

المطلب الأول: نبذة عن سوق التأمين الجزائري

من خلال هذا العنصر سنتطرق إلى مختلف المراحل التاريخية التي شهدها سوق التأمين الجزائري إلى غاية اليوم، مع ذكر كل الشركات الناشطة فيه بتقسيماتها المختلفة، وصولا الى أجهزة الرقابة والإشراف على هذا السوق.

الفرع الأول: التطور التاريخي لسوق التامين الجزائري

مر سوق التأمين الجزائري بتطورات كبيرة حتى ظهر بالشكل الذي يبدو عليه اليوم، و أهم التطورات:

1. الفترة الاستعمارية(قبل سنة 1962)

عرفت الجزائر التأمين بعد دخول الاستعمار الفرنسي، ولقد تميزت هذه الفترة بوفود المستوطنين إلى الجزائر مما أدى إلى زيادة عددهم و معاملاتهم وبالتالي حاجتهم إلى التأمين من الأخطار التي تهدد شخصهم وممتلكاتهم، وعليه فان التأمين خلال هذه المرحلة كان يخدم مصالح المعمرين وأهدافهم، ومن بين الأخطار المؤمن عليها آنذاك نجد الأخطار المترتبة عن استغلال

الموارد المنجمية والزراعة والتأمين على الحياة، وقد كانت العمليات التأمينية خاضعة للنصوص الفرنسية وأهمها:[1]

- ✓ قانون 16 جويلية 1930 حول تنظيم عقود التأمين البرية؛
- ✓ قانون 14 جوان 1938 المتضمن توحيد مراقبة الدولة لكل شركات التأمين وتنظيم قانونها، وتثبيت طريقة الحساب ووضع الأرصدة وصلاحيات إدارة المراقبة.
- ✓ مرسوم 19 أوت 1941 والمتضمن شروط اعتماد شركات التأمين الأجنبية داخل الجزائر؛
- ✓ الأمر الصادر بتاريخ 04 أكتوبر 1945 والمتضمن منح حوادث العمل لصندوق الضمان الاجتماعي بعد أن كانت من اختصاص شركات التأمين؛
- ✓ قانون 25 أفريل 1946 والمتضمن تأميم 32 شركة تأمين وإنشاء الصندوق المركزي لإعادة التأمين والمجلس الوطني للتأمينات؛
- ✓ قانون 27 فيفري 1958 حول إجبارية تأمين المسؤولية المدنية لمالكي السيارات.

وما ميز سوق التأمين الجزائري خلال هذه الفترة هو سيطرة الشركات الفرنسية، فمن بين 218 شركة ناشطة في السوق خلال سنة 1952 كانت هناك 127 شركة فرنسية مقابل ثلاث شركات جزائرية فقط والباقي شركات أجنبية.[2]

2. فترة الاستقلال

بعد الاستقلال مباشرة وجدت الجزائر نفسها في فراغ قانون الأمر الذي اجبرها على تطبيق القوانين الفرنسية إلى غاية إصدار قوانين خاصة بها. وعلى العموم تميزت هذه الفترة بالعديد من

---

[1]) Boualem Tafiani**, Les assurances en Algérie : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement**, édition ENAP, Alger, 1988, p p 23, 25.

[2]) نور الهدى لعميد، **واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2010/2009، ص47.

المراحل إلى غاية الإصلاح المطبق سنة 1995 والمتعلق بنشاط التأمين في الجزائر وفيما يلي أهم تطورات هذه الفترة:

المرحلة الأولى: تبدأ هذه المرحلة من القانون الصادر بتاريخ 31 ديسمبر 1962 القاضي باستمرار تطبيق القوانين الفرنسية السارية المفعول قبل الاستقلال بما لا يتنافى مع السيادة الوطنية، ولقد نجم عن هذا القانون استمرار تطبيق النصوص الفرنسية على التأمين، خاصة تلك التي تتعلق بتنظيم عقد التأمين الوارد في القانون المؤرخ في 18 جويلية 1930 ومختلف النصوص المكملة والمعدلة له. بالإضافة إلى قانون 27 فيفري 1958.[1]

المرحلة الثانية: تبدأ من صدور أول تشريع جزائري في مجال التأمين، والمتعلق بالقانون الصادر في 08 جوان 1963 المتضمن إلزامية مراقبة وحراسة جميع شركات التأمين العاملة بالجزائر وإخضاعها إلى طلب الاعتماد لممارسة نشاطها من وزارة المالية، وهذا للحد من تحويل المبالغ المالية التي كانت الشركات الأجنبية للتأمين تحولها للخارج عبر قنوات إعادة التأمين.[2]

المرحلة الثالثة: تمثل احتكار الدولة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين من خلال الأمر الصدر في 27 ماي 1966، كما بسطت الدولة سيادتها على كافة شركات التأمين باتخاذها تدابير تقضي بتأميمها بالأمر رقم 129/66 المؤرخ في نفس التاريخ.

حيث مارست الدولة عملية الاحتكار من خلال الشركة الجزائرية للتأمين "SAA"، الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"، بالإضافة إلى مؤسسات التأمين التبادلي (التامين

---

[1]) معراج جديدي، **محاضرات في قانون التأمين الجزائري**، ديوان المطبوعلت الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2016، ص 19.

[2]) بالي مصعب وصديقي مسعود، **تطور قطاع التأمين في الجزائر**، مجلة رؤى الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 11، ديسمبر 2016، ص345.

التبادلي الجزائري لعمال التربية والثقافة والصندوق المركزي لإعادة التأمين الفلاحي). وتطور احتكار الدولة بإنشاء الشركة المركزية لإعادة التأمين "CCR" بموجب الأمر رقم1954/73 المؤرخ في 01 جانفي 1973، حيث تقوم هذه الأخيرة بعمليات إعادة التامين للمخاطر التي تفوق قدرة الشركات الوطنية.

كما تميزت هذه المرحة بصدور الأمر المتعلق بالتامين الإلزامي على السيارات والصادر بتاريخ 30 جانفي 1974، والقانون المدني الجزائري الصادر بالأمر رقم 1958/75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن فصلا كاملا لتنظيم عقد التامين وتحديد أنواع التامين، والقانون التجاري الصادر في 26 سبتمبر 1975. ولقد انتهى احتكار الدولة لقطاع التأمين بصدور قانون ينص على ذلك سنة 1995.[1]

المرحلة الرابعة: أهم ما يميز هذه المرحلة هو إلغاء احتكار الدولة لممارسة عمليات التأمين من خلال المرسوم 07/95 الصادر في 25 جانفي 1995 والمتعلق بشروط التامين في الجزائر، حيث قضى في مادته رقم 278 بإلغاء جملة القوانين ذات الصلة بالاحتكار، ومنه فتح المجال للشركات الخاصة والأجنبية لممارسة عمليات التأمين بالجزائر، كما نص هذا المرسوم على إنشاء المجلس الوطني للتأمينات "CNA" ذو الدور الاستشاري ويسعى إلى تطوير نشاط التأمين وتنظيمه.

سنة 2005 عرفت أعمال مناقشة الأمر 07/95 المتعلق بالتأمينات، أدت هذه الأخيرة في فيفري 2006 إلى إصدار القانون رقم 04/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006 المعدل والمتمم للأمر رقم 07/95 المتعلق بالتأمينات والذي ينص على ثلاث محاور هي:[2]

---

[1]) معراج جديدي ، مرجع سبق ذكره، ص 21-23.

[2]) بالي مصعب وصديقي مسعود، مرجع سبق ذكره، ص 345

- ✓ تشجيع النشاط عن طريق وضع مقاييس تدعيم تطور التأمينات بصفة عامة وتأمينات الأشخاص بصفة خاصة. هذه المقاييس تخص العقد، أشكال توزيع المنتجات وكذا إطار الإنتاج؛
- ✓ الأمان المالي للشركات من خلال مراجعة وإدخال قواعد جديدة كالتحرير الكلي لرأسمال شركة التأمين، حق الاطلاع على مصدر الأموال المخصصة لتمويل الرأسمال وإنشاء صندوق ضمان ممول من قبل المتعاملين على مستوى السوق يتكفل بتعويض المؤمنين لدى شركات التأمين العاجزة على الوفاء؛
- ✓ إعادة تنظيم الرقابة من خلال إنشاء لجنة مراقبة التأمين.

الفرع الثاني: شركات التأمين الناشطة في سوق التأمين الجزائري

قبل التطرق إلى شركات التأمين الناشطة في سوق التأمين الجزائري لا بد من معرفة الشكل القانوني الذي يضبطها من خلال القانون المتعلق بالتأمينات.

أولا: شكل شركات التأمين الجزائرية

تنص المادة 215 الأمر المتعلق بالتأمينات على انه:" تخضع شركات التأمين وإعادة التأمين في تكوينها إلى القانون الجزائري وتأخذ أحد الشكلين الآتيين : شركة ذات أسهم، شركة ذات شكل تعاضدي ، غير أنه عند صدور هذا الأمر يمكن للهيئات التي تمارس عمليات التأمين دون أن يكون غرضها الربح أن تكتسي شكل الشركة التعاضدية".[1] ويتبين من هذا النص أن شركة التأمين تكون أصلا شركة أسهم أو شركة ذات شكل تعاضدي ونكون استثناءا شركة تعاضدية.

[1]) الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات (الجريدة الرسمية رقم 13، المنشورة بتاريخ 08مارس 1995).

1- شركة التامين المتخذة شكل شركة ذات أسهم

تتخذ شركة التأمين شكل شركة ذات أسهم وتخضع بذلك للأحكام العامة المنصوص عليها في القانون التجاري بالإضافة إلى الأحكام الخاصة بها والمنصوص عليها في الأمر رقم 95-07 المتعلق بالتأمينات وطبقا للقانون التجاري وعليه فان شركة المساهمة هي شركة ينقسم رأس مالها على حصص ولا يقل عدد شركاتها عن سبعة ما لم يكن رأس مالها عموميا.

2- شركة التأمين ذات الشكل التعاضدي

الشركة ذات الشكل التعاضدي هي شركة ذات خصائص تدور بين شركة المساهمة وهي شركة تجارية رأسمالية أي قائمة على رأس مال ممثل في أسهم والشركة التعاضدية المحضة وهي شركة مدنية تضمن الأمان لأعضائها دون البحث عن الربح لأن أعضاءها تجمعهم اعتبارات مهنية مثل الموظفين أو الفلاحين أو عمال البناء وما إلى ذلك ولكنها تبقى مقتربة إلى حد كبير من شركة المساهمة لأن نشاطها يفرض عليها طرق تسيير ذات طبيعة تجارية خاصة إذا كان نشاطها يغطي فروعا عديدة للتأمين.

3- شركات التأمين المتخذة شكل شركة تعاضدية

حسب المادة 215 من الأمر المتعلق بالتأمينات يمكن بصفة استثنائية للهيئات التي تمارس عمليات التأمين عند صدور هذا الأمر أن تكتسي شكل التعاضدية، والشركة التعاضدية تختلف عن الشركة ذات الشكل التعاضدي في أنها لا يمكن أن تمارس إلا التأمينات التوزيعية ولا يمكنها ممارسة التأمينات الادخارية، وتختلف عنها أيضا في أن المشروع لم يحدد حدا أدنى لأموالها التأسيسية وبالتالي فإن قانونها الأساسي يتولى ذلك والأموال التأسيسية للشركة التعاضدية تتكون من الاشتراكات والتي تكون متغيرة على خلاف ما هو الأمر عليه في الشركة ذات الشكل التعاضدي. وتبعا لذلك يجب أن تتضمن وثيقة التأمين اشتراكا عاديا مطابقا للاحتمالات

الإحصائية، فإذا كانت الاشتراكات العادية غير كافية لتغطية الأضرار عند تحقق الأخطار فإنه يمكن للشركة أن تلجأ إلى طلب اشتراكات إضافية ومثل الشركة ذات الشكل التعاضدي فإن الشركة لا تسيير إلا بمدد كبير من الأعضاء ينتمون عادة إلى مهنة معينة أو جهة معينة.

ثانيا: شركات التأمين الناشطة في سوق التأمين الجزائري حسب نوع النشاط

ينشط في سوق التأمين الجزائري حاليا حوالي 24 شركة تأمين، منها13 شركة للتأمين على الأضرار، 08 للتأمين على الأشخاص والثلاثة الآخرون متخصصون على التوالي في إعادة التأمين ، والتأمين على القروض الموجهة للتصدير والتأمين القرض العقاري. حسب نوع رأس المال ونوع النشاط ، يتم توزيعها على النحو التالي:[1]

- ✓ 04 شركات عمومية للتأمين على الأضرار: CASH، CAAT، CAAR، SAA.
- ✓ شركتان عموميتان للتأمين على الأشخاص: CAARAMA، TALA.
- ✓ 06 شركات خاصة للتأمين على الأضرار: Algéria Trust، GAM، 2A، CIAR، Salama Assurances، Alliance Assurances.
- ✓ شركتان تابعتان للخواص للتأمين على الأشخاص: MACIR VIE، Cardif El Djazair
- ✓ شركتان تعاضديتان للتأمين ضد الأضرار: MAATEC، CNMA.
- ✓ شركة تعاضدية واحدة للتأمين على الأشخاص: MUTUALIST
- ✓ شركة مختلطة واحدة للتأمين على الأضرار: AXA Algérie Assurance Dommages
- ✓ ثلاث شركات مختلطة للتأمين على الأشخاص: SAPS، AGLIC، AXA Algérie Assurance Vie.

[1]) Ministère des Finances, Activité des assurances en Algérie, 2015, p 05.

- ✓ شركتان عموميتان متخصصتان في التأمين على القروض الموجهة للتصدير (الشركة الجزائرية لضمان قروض التصدير CAGEX) والتأمين القرض العقاري(شركة ضمان القروض العقارية SGCI)
- ✓ شركة عمومية واحدة متخصصة في إعادة التامين: تستغل من طرف الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR .

وسيتم التفصيل في هذه الشركات في المطلب الموالي.

الفرع الثالث: أجهزة الرقابة والإشراف على سوق التأمين الجزائري

يخضع سوق التأمين الجزائري للرقابة من قبل أربع أجهزة نفصل فيها فيما يلي: [1]

1. مديرية التأمينات بوزارة المالية

حسب المرسوم التنفيذي رقم 364/07 المؤرخ في 2007/11/28، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية، وتتكون من ثلاث مديريات فرعية:

- ✓ المديرية الفرعية للتنظيم؛
- ✓ المديرية الفرعية للمتابعة والتحليل؛
- ✓ المديرية الفرعية للرقابة.

[1]) طارق قندوز، **توصيف وتشخيص واقع سوق التأمين الجزائري والمغربي خلال الفترة 2000-2010، على الرابط:** http://www.insurance4arab.com/2015/04/2000-2010_21.html ، تاريخ الاطلاع: 2018/06/18.

2. لجنة الإشراف على التأمينات

حسب القانون رقم 04/06 تنشأ لجنة الإشراف على التأمينات Commission de Supervision التي تتصرف كإدارة رقابة بواسطة الهيكل المكلف بالتأمينات لدى وزارة المالية، وتهدف لجنة الإشراف من ممارسة رقابة الدولة على نشاط التأمين وإعادة التأمين

3. المجلس الوطني للتأمينات

أنشئ المجلس الوطني للتأمينات Conseil Nationale des Assurances في 25 جانفي 1995، وهو جهاز استشاري تموله الشركات ووسطاء التأمين يجتمع في دورة واحدة على الأقل في السنة، يترأسه وزير المالية يساعده نائب يعين من ممثلي المؤمن لهم، ومدير التأمين على مستوى الوزارات المعنية برتبة مدير مركزي على الأقل، وممثل بنك الجزائر وممثل المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، وأربع ممثلين لشركات التأمين وممثلين لوسطاء التأمين، وأربع ممثلين للمؤمن لهم وممثلي موظفي القطاع، ومن صلاحياته التداول في جميع المسائل المتعلقة بالتأمين وتقديم الاقتراحات للوزارة المعنية، ووضع تسعيرات التأمينTarif d'assurance ، كما يمكن إعداد مشاريع تمهيدية بنصوص تشريعية أو تنظيمية متعلقة بالقطاع بعد إخطار وزير المالية ، ويعمل تحت هذا المجلس ثلاث لجان: لجنة المؤمن لهم والتعريفة ؛ لجنة تنمية وتنظيم السوق؛ اللّجنة القانونية.

4. الإتحاد الجزائري للتأمين وإعادة التأمين

أنشئ Union des Sociétés d'Assurance في 22 فيفري 1994، وله صفة الجمعية المهنية، ويختلف عن المجلس الوطني للتأمين كونه لا تشمل عضويته إلاّ شركات التأمين.

المطلب الثاني: إنتاج سوق التأمين الجزائري

سنحاول دراسة إنتاج سوق التأمين الجزائري بالأرقام حسب شركات التامين الناشطة في السوق الجزائري ثم حسب مختلف فروع التأمين.

الفرع الأول: الإنتاج حسب شركات التأمين

قبل التطرق إلى إنتاج شركات التامين الجزائرية سنقوم بالتفصيل فيها:

أولا: شركات التأمين الناشطة في سوق التامين الجزائري

وصل عدد شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية اليوم الأربع وعشرين شركة (24)، وفيما يلي شركات التأمين الناشطة في سوق الجزائرية حسب تواريخ اعتمادها:

1. الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين":CAAR" : أنشئ الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين في 08 جوان 1963 بموجب القانون 197/63 ، وتم تأسيسه بغرض ملئ الفراغ الذي تسببت فيه الشركات الأجنبية عند رفضها القيام بعمليات التأمين وإعادة التأمين في ظل السيادة الوطنية. وبتاريخ 27 ماي 1966 وبموجب الأمر رقم 127/66 المتعلق باحتكار الدولة لجميع عمليات التأمين تم تحويل اسمها من الصندوق الوطني إلى الشركة الوطنية، وأصبحت تمارس نشاط التأمين إلى جانب نشاط إعادة التأمين. وبموجب قانون المالية لسنة 1988 تم تحويل شكلها القانوني لتصبح شركة ذات أسهم (SPA) تمارس جميع عمليات التأمين.[1]

2. الشركة الوطنية للتأمين:SAA": أنشأت في 12 ديسمبر 1963 وشكلت من رأسمال مختلط بين الجزائر ومصر، وبمقتضى الأمر رقم 129/66 بتاريخ 27 ماي 1966 أممت الشركة في إطار احتكار الدولة لمختلف عمليات التأمين، وفي جانفي 1975 تخصصت الشركة في تأمين

[1]) بالي مصعب وصديقي مسعود، مرجع سبق ذكره ص 348.

الأخطار البسيطة، وفي فيفري 1989 تم تحويلها في إطار الإصلاحات الاقتصادية إلى مؤسسة اقتصادية عمومية EPE.[1]

3. تعاضدية التأمين الجزائرية لعمال التربية والثقافة:"MAATEC"

تم اعتماد هذه التعاضدية في 29 ديسمبر 1964 بمقتضى القانون الصادر في سنة 1963 المتضمن إلزامية مراقبة جميع الشركات الوطنية والأجنبية من طرف وزارة المالية، ومن لها الاعتماد م طرف وزارة المالية، تضم المشتركين العاملين في قطاع التربية والثقافة كما تقوم بعمليات التأمين على السيارات والتأمين الشامل للسكن.[2]

4. الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية"CNMA" : تأسس هذا الأخير في 1972 بموجب قانون 72-64 ،وذلك باندماج كل من الصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي الفلاحي والصندوق المركزي التعاوني الاشتراكي الفلاحي، والخاص بالتعاونيات الفلاحية بالإضافة إلى صندوق التعاون الفلاحي والتقاعد. تعرف التعاونية الفلاحية بأنها شركة مدنية للأشخاص ذات طابع تعاوني برأس مال متغير ولا يسعى إلى تحقيق ربح، وهو يقدم أساسا لأصحاب المزارع مجموعة من الضمانات ضد مختلف الأحداث والتغيرات المناخية والأمراض التي تتعرض لها الماشية. [3]

5. الشركة المركزية لإعادة التأمين"CCR": تم إنشاء هذه الشركة م طرف السلطة الجزائرية في سنة1973 بموجب الأمر رقم 54/73 المؤرخ في 01 أكتوبر 1973 وبادرت نشاطها في سنة

---

[1]) الشركة الوطنية للتامين، على الموقع: http://www.saa.dz/home/presentation-de-la-societe.html تاريخ الاطلاع 2018/09/08.

[2]) بالي مصعب وصديقي مسعود، مرجع سبق ذكره ص 351.

[3]) غجاتي إلهام، **تمويل لقطاع التأمينات في الاقتصاد الجزائري**، رسالة ماجستير في الاقتصاد ، تخصص مالية وبنوك وتأمين، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012، ص 148.

1975 حيث أسندت إليها جميع العمليات الجزائرية الخاصة بإعادة التأمين، وهي مؤسسة عمومية تم تحويلها بعد الإصلاحات الاقتصادية إلى شركة ذات أسهم مملوكة للدولة، تقوم حاليا بجميع عمليات إعادة التأمين البحري والنقل كما تدير البرنامج الوطني لإدارة الكوارث الطبيعية.[1]

6. الشركة الجزائرية للتأمينات"CAAT": تم اعتمادها في 30 أفريل 1985 بموجب المرسوم 82/85 للتأمين من أخطار النقل طبقا لمبدأ التخصص واحتكار الدولة لقطاع التأمين في تلك الفترة ، عند إلغاء التخصص في إطار الإصلاحات الاقتصادية المعتمدة (01 جانفي 1990) أصبحت CAAT مؤسسة اقتصادية عمومية تمارس مختلف فروع التأمين.[2]

7. الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات"CAGEX": انشأت الشركة في 10 جانفي 1996 بموجب المادة 04 من الأمر 06/96 المتعلق بتأمين القرض الموجه للتصدير المؤرخ في 1996/10/10، واعتمدت بمرسوم رقم235/96 المؤرخ في 20 جويلية 1996، وهي شركة ذات أسهم، برأسمال موزع بالتساوي على عشر مساهمين (خمس بنوك عمومية وخمس شركات تامين عمومية):

- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي(CNMA) – بنك التنمية المحلية(BDL)
- الشركة الجزائرية للتأمين الشامل(CAAT) – البنك الجزائري الخارجي(BEA)
- الشركة الجزائرية للتأمين(SAA) –البنك الجزائري للتنمية الريفية (BADR)
- الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التامين(CAAR) – القرض الشعبي الجزائري(CPA)
- الشركة المركزية لإعادة التأمين(CCR) – البنك الوطني الجزائري(BNA)

---

[1]) بالي مصعب وصديقي مسعود، مرجع سبق ذكره ص 351.

[2]) الشركة الجزائرية للتأمينات، على الموقع: http://www.caat.dz تاريخ الاطلاع 2018/09/08.

بحصة 10 % لكل مساهم .تقوم بتقديم الخدمات التالية للشركات الجزائرية المصدرة :تأمين الصادرات، تأمين المعارض، بيع المعلومات المالية والاقتصادية، تحصيل الديون والتأمين المشترك وإعادة التأمين.[1]

8. **شركة ضمان القرض العقاري"SGCI** " :هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم تم اعتمادها في 05 أكتوبر 1997 بمساهمة الخزينة العمومية (40.35%) وستة بنوك عمومية (CPA , BNA , BDL , BEA , CNEP) بنسبة 8.025% لكل بنك و BADR بنسبة 5.07% وأربعة شركات تأمين عموميةSAA , CAAR بنسبة 5.07% و CCR , CAAT بنسبة 2.09% لكل شركة، باشرت نشاطها رسميا في الفاتح جويلية 1998.[2]

9. **ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين"ALGER TRUST"** :هي أول شركة تأمين ذات أسهم (SPA)، برأسمال أجنبي ملك للخواص , مشترك بين شركة ترست البحرينية للتأمين وإعادة التأمين(95%) والشركة القطرية العامة للتأمين(05%)، منحت الاعتماد يوم 18 نوفمبر 1997 لممارسة جميع عمليات التأمين وإعادة التأمين وبدأت نشاطها سنة1998.[3]

10. **الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين"CIAR"** : تم اعتماد الشركة في 05 أوت 1998 لتباشر مختلف عمليات التأمين، وهي تعود للمجموعة الجزائرية" سوفي"، وهي أول شركة تأمين خاصة.[4]

---

[1]) الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادراتCAGEX، على الموقع: www.cagex.dz، تاريخ الاطلاع 2017/09/09.

[2]) بالي مصعب وصديقي مسعود، مرجع سبق ذكره ص 352.

[3]) نفس المرجع أعلاه، ص 348.

[4]) غجاتي الهام، مرجع سبق ذكره، ص 151.

11. الجزائرية للتامينات "2A": أنشأت هذه الشركة بموجب أمر 07/95 المؤرخ في 25 جانفي 1995، ومنح لها الاعتماد في 05 أوت 1998، لتمارس نشاط التأمين وإعادة التأمين، وهي تعود للمجموعة الجزائرية" رحيم".[1]

12. شركة التأمين للمحروقات "CASH" : هي شركة عمومية ذات أسهم تم اعتمادها في 18 جويلية 1999 وبدأت النشاط سنة 2000، تمارس جميع عمليات التأمين وإعادة التأمين، تم إنشاؤها بين طرفين :الأول يتمثل في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين والشركة المركزية لإعادة التأمين ب 33%. و 17 %على التوالي أما الطرف الثاني فيتعلق بشركة سوناطراك بـ 50%.

13. شركة سلامة للتأمينات الجزائر (شركة البركة والأمان سابقا) "SALAMA" : وهي إحدى الشركات الفرعية التابعة لمجموعة سلامة العربية الإسلامية البحرينية، وهي تمارس جميع عمليات التامين، تم اعتمادها في 26 مارس 2000 من قبل وزارة المالية.[2]

14. التأمينات العامة المتوسطية"GAM": اعتمدت في 02 جويلية 2001، من قبل وزارة المالية، برأسمال خاص جزائري، وقد تم شراؤها من قبل المجموعة الأمريكية للاستثمار (EPC) في أوت 2007 بعد ان تعرضت لعدة مشاكل مالية. [3]

15. أليونس للتامينات "ALLIANCE":هي شركة ذات أسهم اعتمدت في جويلية 2005، وبدأت النشاط سنة 2006، تمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين.[4]

---

[1] غجاتي الهام، مرجع سبق ذكره ، ص 151.

[2] شركة سلامة لتأمينات الجزائر، على الموقع: http://salama-assurances.dz/?Presentation تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

[3] بالي مصعب وصديقي مسعود، مرجع سبق ذكره ص 349.

[4] شركة أليانس للتأمينات،على الموقع: https://allianceassurances.com.dz/index.php?page=qui-sommes-nous، تاريخ الاطلاع 2018/09/23.

16. كارديف الجزائر "CARDIF Al.Djazair":شركة ذات أسهم، اعتمدت في 11 اكتوبر 2006، تختص بالتأمين على الحياة، الحوادث، المرض، التقاعد، وبرزت كشركة مختصة في التأمين المصرفي.[1]

17. شركة التأمين على الحياة(تأمين لايف الجزائر)(TALA) : تم اعتمادها في 09 مارس 2011 وهي شركة ذات أسهم مختصة في التأمينات على الحياة، تابعة لشركة التامين CAAT بالشراكة مع BEA والصندوق الوطني للاستثمار FNI، بدأت نشاطها في 01 جويلية 2011.[2]

18. الكرامة للتأمينات "CAARAMA":تم اعتمادها في 09 مارس 2011، وهي شركة ذات اسهم تختص بتأمينات الأشخاص،وهي فرع للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمينCAAR .

19. تأمين الإحتياط والصحة"SAPS": يطلق عليها أيضا اسم" أمانة "AMANA" وهي شركة ذات أسهم مختصة في التامين على الأشخاص، تم اعتمادها من قبل وزارة المالية في 10 مارس 2011 بالاشتراك بين شركة التأمين SAA والمجموعة التعاضدية لتأمين تجار وصناعيي فرنسا وإطارات قطاعي التجارة والصناعة MACIF، وبنك BDL وبنك BADR، وبدأت في العمل في 01 جويلية 2011.[3]

---

[1]) شركة كارديف الجزائر للتأمينات، على الموقع: http://www.cardifeldjazair.dz/fr/pid3471/presentation-cardif-djazair.html، تاريخ الاطلاع 2018/09/23.

[2]) شركة التأمين على الحياة،على الموقع: https://www.djazairess.com/aps/278444 ، تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

[3]) شركة تأمين الاحتياط و الصحة، على الموقع: https://www.amana.dz/ تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

20.مصير حياة "MACIR VIE": شركة ذات أسهم تم اعتمادها في 11 أوت 2011، وهي فرع مملوك للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمينCIAR ، حيث تختص الشركة في تقديم منتجات التأمين على الأشخاص في مجالات السفر والحياة والصحة.[1]

21. أكسا للتأمين على الأضرار"AXA DOMMAGE" :هي شركة ذات أسهم للتامين على الأضرار، تم اعتمادها في 03 أكتوبر 2011 لتباشر نشاطها في نوفمبر من نفس السنة بالاشتراك بين ثلاث شركاء هم: مجموعة AXA الفرنسية، الصندوق الوطني للاستثمار FNI، وبنك الجزائر الخارجي BEA.[2]

22. أكسا للتأمين على الحياة (AXA VIE): شركة مساهمة وهي الفرع الثاني لشركة AXA المختص بتأمينات الأشخاص، تم اعتماد هذا الفرع في 02نوفمبر 2011 لتباشر العمل في نفس الشهر.[3]

23. شركة التعاضدي "MUTUALISTE": شركة ذات شكل تعاضدي مختصة في تأمينات الأشخاص، وهي شراكة بين الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية CNMA وشركة سلامة للتأمينات، تم اعتمادها من قبل وزارة المالية في 05 جانفي 2012، حيث تقدم منتجاتها للفلاحين، العاملين في الصناعات الزراعية والغذائية المتعلقة بالفلاحة.[4]

24. الشركة الجزائرية الخليجية لتأمين الأشخاص(الجزائرية للحياةAGLIC): شركة ذات أسهم مختصة في تأمينات الأشخاص، منح لها الاعتماد في 22فيفري 2015 ، مقسمة على ثلاث

---

[1]) شركة مصير حياة للتأمينات، على الموقع https://www.macirvie.com/presentation-de-macirvie/ تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

[2]) شركة أكسا للتأمين، على الموقع: https://www.axa.dz/ تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

[3]) نفس المرجع السابق.

[4]) شركة التعاضدي للتأمين،على الموقع: http://www.lemutualiste.dz/presentation.php تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

شركاء هم: مجموعة الخليج الكويتية للتأمين GIG، شركة تأمين المحروقات CASH، والبنك الوطني الجزائريBNA.[1]

ثانيا: إجمالي أقساط التأمين حسب شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية بالأرقام للفترة ما بين 2013 إلى 2017

يقصد بالإنتاج في التأمين رقم أعمال شركات التأمين أي مبلغ الأقساط أو حجم الاكتتاب المحقق خلال السنة، والجدول التالي يلخص إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب مختلف الشركات الناشطة فيه خلال الفترة الممتدة من سنة 2013 إلى غاية 2017.

[1]) الشركة الجزائرية الخليجية لتأمين الأشخاص ، على الموقع:
http://www.gulfinsgroup.com/Ar_AGLIC.cms?companyid=1444، تارخ الاطلاع 2018/09/23.

الجدول رقم: 3-1: إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الشركات للفترة ما بين 2013 إلى 2017 **الوحدة مليون دج**

	2013			2014			2015			2016			2017		
	المبلغ	النسبة%	التطور%	المبلغ	النسبة%	التطور%	المبلغ	النسبة%	التطور%	المبلغ	النسبة%	التطور%	المبلغ	النسبة%	التطور%
SAA	25 759	22,60	-	26 586	21,18	3,21	27 413	21,43	3,11	26875	20,74	1,96-	26 527	19,84	1,29-
CAAR	15 198	13,33	-	16 088	12,82	5,86	16 638	13,01	3,42	15082	11,64	9,35-	15 154	11,33	0,48
CAAT	18 114	15,89	-	20 192	16,09	11,47	21 160	16,54	4,79	22615	17,45	6,88	23 128	17,30	2,27
Trust Alg.	2 725	2,39	-	2 613	2,08	4,11-	2 152	1,68	17,64-	2453	1,89	13,99	2 746	2,05	11,94
CIAR	7 585	6,65	-	8 859	7,06	16,80	9 079	7,10	2,48	9182	7,09	1,13	9174	6,86	0,09-
2A	4 057	3,56	-	3 943	3,14	2,81-	3 594	2,81	8,85-	3627	2,80	0,92	3 629	2,71	0,06
CASH	9 720	8,53	-	12 002	9,56	23,48	9 946	7,78	17,13-	9887	7,63	0,59-	10 761	8,05	8,84
Salama Ass.	4 015	3,52	-	4 491	3,58	11,86	4 707	3,68	4,81	5019	3,87	6,63	4 787	3,58	4,62-
Alliance Ass.	4 150	3,64	-	4 427	3,53	6,67	4 432	3,46	0,11	4565	3,52	3,00	4 802	3,59	5,19
GAM	3 303	2,90	-	3 506	2,79	6,15	3 203	2,50	8,64-	3329	2,57	3,93	3 464	2,59	4,06
MAATEC	397	0,35	-	512	0,41	28,97	553	0,43	8,01	469	0,36	15,19-	ND	-	-
CNMA	9 593	8,41	-	11 268	8,98	17,46	12 452	9,74	10,51	12649	9,76	1,58	13 012	9,73	2,87
AXA Dommage	1 211	1,06	-	2 491	1,98	105,70	2 496	1,95	0,20	2569	1,98	2,92	3 066	2,29	19,35
Cardif	1 208	1,06	-	1 374	1,09	13,74	1 565	1,22	13,90	1768	1,36	12,97	2 441	1,83	38,07
SAPS	1 199	1,05	-	1 272	1,01	6,09	1 479	1,16	16,27	1697	1,31	14,74	2 075	1,55	22,27
TALA	1 327	1,16	-	1 556	1,24	17,26	2 131	1,67	36,95	2191	1,69	2,82	1 850	1,38	15,56-
Caarama	1 929	1,69	-	1 539	1,23	20,22-	1 784	1,39	15,92	2069	1,60	15,98	2 129	1,59	2,90
MACIR VIE	1 131	0,99	-	1 109	0,88	1,95-	1 358	1,06	22,45	1428	1,10	5,15	1 434	1,07	0,42
+AXA Vie	769	0,67	-	1 165	0,93	51,50	1 290	1,01	10,73	1550	1,20	20,16	2 469	1,85	59,29
Le Mutualiste	606	0,53	-	512	0,41	15,51-	467	0,36	8,79-	507	0,39	8,57	504	0,38	0,59-
AGLIC	-	-	-	-	-	-	1	00	-	30	0,02	2900,00	532	0,40	1673,33
المجموع	113995	100	00	125505	100	1000,97	127900	100	1,91	129561	100	1,30	133685	100	3,18

المصدر: من أعداد الطالبة بالاعتماد على تقارير وزارة المالية لنشاط التأمين في الجزائر للسنوات من 2013 إلى 2017

لقد عرف إنتاج سوق التأمين الجزائري تطورا ملحوظا طوال فترة الدراسة، وهذا ما يبينه الجدول رقم (3-1)، حيث بلغ الإنتاج سنة 2017 مبلغ 133685 مليون دينار جزائري مقارنة ب 129561 دج سنة 2016 و127900دج سنة 2015 و 12550دج سنة 2014 و113995دج سنة 2013 وقد كانت الحصص السوقية لشركات التأمين العمومية اكبر بكثير من تلك المتعلقة بالشركات الخاصة بالرغم من أن عددها يفوق عدد الشركات العمومية ما يدل على بقاء احتكارها لنشاط التأمين، إلا أن هذه القاعدة بدأت بالتلاشي شيئا فشيئا، فمن الجدول رقم (01) يمكن أن نلاحظ :

✓ إن بعض الشركات العمومية المسيطرة على نسب معتبرة من سوق التأمين بدأت بالتراجع على غرار SAA التي حصلت على نسبة سوقية تقدر بـ 19.84% سنة 2017 مقارنة ب 22.60% سنة 2013 إضافة إلى أن رقم أعمالها هو الآخر شهد انخفاضا ملحوظا سنتي 2016 و 2017. شركة CAAR هي الأخرى تتبع نفس المصير فمن نسبة تقدر ب 13.33% سنة 2013 إلى 11.33 % سنة 2017. في حين بعض الشركات العمومية الأخرى حافظت على حصتها بتذبذبات طفيفة من سنة إلى أخرى ويتعلق الأمر ب شركة CASH و TALA و Caarama. أما شركة CAAT فقد عرفت تطورا معتبرا وزيادة في حصتها السوقية وصلت سنة 2017 إلى نسبة 17.30% مقارنة ب 15.89% سنة 2013.

✓ أما بخصوص الشركات الخاصة فقد حافظت معظمها على حصتها بدون تغيرات معتبرة على غرار Salama Ass و MACIR VIE و GAM و CIAR و Trust Alg. أما بالنسبة لشركة Cardif El Djazair فقد ارتفعت حصتها إلى 1.83% سنة 2017 مقارنة ب 1.06 % سنة 2013 وهذا بفضل توزيع منتجاتها عبر البنوك وهي قناة جديدة طُبقت في الجزائر منذ سنة 2008

فمثلا سنة 2015 كان عائد هذه الشركة يقدر ب 1565دج منه 1487دج تحصلت عليه عن طريق التأمين البنكي.

✓ في حين عرفت كل الشركات المختلطة تطور ملحوظا وعلى رأسها شركة AXA Dommage التي ارتفعت نسبة حصتها السوقية من 1.06% سنة 2013 إلى 2.29% سنة 2017 بتغيرات موجبة طيلة الخمس سنوات. تليها AXA Vie والتي وصلت نسبتها 1.85% سنة 2017 وهي التي لم تكن تتعدى 0.67 % سنة 2013. ثم شركة SAPS بنسبة 1.55% سنة 2017 مقارنة ب 1.05% سنة 2013. وفي الأخير شركة AGLIC التي تعد حديثة النشأة (باشرت نشاطها سنة 2015) بنسبة 0.40% سنة 2017. ويمكن تفسير هذا التطور إلى أن هذا النوع من شركات التأمين كان السباق لتطبيق التأمين الالكتروني الذي يعد بمثابة البديل الأمثل في ظل موجة رقمية صاحبت جميع القطاعات. وقد قدمنا سابقا بعض النماذج لهذا النوع من التأمين في هذه الشركات المختلطة.

الفرع الثاني: إجمالي أقساط التأمين حسب فروع التأمين

الجدول الموالي يلخص لنا الإنتاج (إجمالي أقساط التأمين) حسب مختلف فروع التأمين:

الجدول رقم:3-2. إنتاج سوق التأمين الجزائري حسب الفروع للفترة ما بين 2013 إلى 2017 **الوحدة مليون دج**

	2013			2014			2015			2016			2017		
	المبلغ	النسبة %	التطور %	المبلغ	النسبة %	التطور %	المبلغ	النسبة %	التطور %	المبلغ	النسبة %	التطور %	المبلغ	النسبة %	التطور %
تامين السيارات	61 073	53,58	-	65 360	52,08	7,02	66 841	52,26	2,27	65 158	50,29	-2,52	65 047	48,66	-0,17
تـــامين الأضـــرار على الممتلكات	37 030	32,48	-	42 850	34,14	15,72	42 723	33,40	-0,30	44 242	34,15	3,56	47 584	35,59	7,55
تامين النقل	5 749	5,04	-	6 406	5,10	11,43	5 652	4,42	-11,77	6 614	5,10	17,02	5 840	4,37	-11,70
تـــامين الأخطـــار الفلاحية	1 758	1,54	-	2 052	1,63	16,72	2 591	2,03	26,27	2 256	1,74	-12,93	1 628	1,22	-27,84
تامين الأشخاص	8 381	7,35	-	8 834	7,04	5,41	10 089	7,89	14,21	11 242	8,68	11,43	13 434	10,05	19,50
تامين القروض	4	0,00	-	3	0,00	-25,00	3	0,00	0,00	50	0,04	1566,67	152	0,11	204,00
الإجمالي	113995	100,00	-	125505	100,00	10,10	127900	100,0	1,91	129562	100,00	1,30	133685	100,00	3,18

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على تقارير وزارة المالية لنشاط التأمين في الجزائر للسنوات من 2013 إلى 2017

من الجدول رقم (3-2) نلاحظ:

✓ فرع تأمين السيارات يمثل حصة الأكبر من بين جميع الفروع والتي تجاوزت نسبتها 48% طيلة فترة الدراسة، إلا أننا نلاحظ أنها بدأت بالانخفاض منذ سنة 2015 وهذا ما تظهره النسب السلبية للتغيرات من سنة إلى أخرى. فبعدما كانت تمثل 53.58% سنة 2013 انخفضت إلى 48.66% سنة 2017. وهيمنة هذا الفرع على الفروع الأخرى يعود إلى إجبارية التأمين على السيارات من جهة وزيادة عددها خصوصا في السنوات الأخيرة من جهة أخرى. أما بخصوص انخفاض حصتها السوقية فيعود إلى بروز منتجات تأمين أخرى لم تكن مطروحة في سوق التأمين من قبل على غرار تأمين السفر، التأمين على القرصنة، التأمين على بعض الأمراض كتأمين على السرطان...الخ

✓ فرع تأمين الأضرار على الممتلكات يشهد انتعاشا محتشما فقد ارتفع من 32.48% سنة 2013 إلى 35.59% سنة 2017 وهذا الارتفاع صاحب طيلة فترة الدراسة ما عدا سنة واحدة وهي سنة 2015. هذا الانتعاش يمكن تفسيره بإجبارية تأمين بعض المنتجات التابعة لهذا الفرع كتأمين المنازل ضد خطر الكوارث الطبيعية.

✓ فرع تأمين النقل يشهد تذبذبا طيلة فترة الدراسة، فمن ارتفاع سنة 2014 إلى انخفاض سنة 2015 فارتفاع سنة 2016 ثم انخفاض سنة 2017، وعلى العموم فان هذا الفرع لم يحافظ على حصته التي انخفضت من 5.04% سنة 2013 إلى 4.37% سنة 2017.

✓ فرع تأمين الأشخاص يعرف انتعاشا ملحوظا حيث ارتفعت حصته السوقية من 7.35 % سنة 2013 إلى 10.05% سنة 2015 وهذا الارتفاع كان طيلة الفترة بنسب تغيرات ايجابية تجاوزت 14% سنة 2015. ويمكن تفسير هذا الارتفاع إلى أن سوق تأمين الأشخاص في الجزائر غير

مشبعة، بالإضافة إلى أن بعض منتجات هذا الفرع غير معروفة عند معظم الجزائريين، وقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركات التأمين على طرح منتجاتها والترويج لها من خلال مواقعها الالكترونية.

✓ فرع تأمين القروض هو الآخر لم يشهد تطورا كبيرا مثلما كان متوقع، فبالرغم من نسبة التغير المرتفعة جدا والتي وصلت إلى 1566.67 % سنة 2016 إلا أن أحسن حصة سوقية وصل إليها هذا الأخير كانت 0.11% سنة 2017. وهذا يرجع أساسا إلى ضعف مستوى التصدير في الجزائر.

المطلب الثالث: مؤشرات حجم سوق التأمين الجزائري

يعرف سوق التأمين الجزائري انتعاشا وتطورا كبيرين خاصة وانه غير مشبع، ما أتاح الفرصة أمام الشركات الناشطة به لبذل المزيد من الجهود، وسنحاول فيما يلي تسليط الضوء على مؤشراته للفترة الممتدة من سنة 2013 إلى سنة 2017.

الفرع الأول: إجمالي الأقساط المكتتبة لسوق التأمين الجزائري للفترة مابين 2013 إلى 2017

بالرغم من كبر الطاقة الاستيعابية لسوق التأمين الجزائري إلا أنه لم يصل إلى تحقيق الاستفادة المثلى أو التشبع الكامل وذلك نظرا لوجود جملة من المعوقات حالت دون ذلك، ويمكن معرفة حجم سوق التأمين الجزائري من خلال ملاحظة ما يلي:

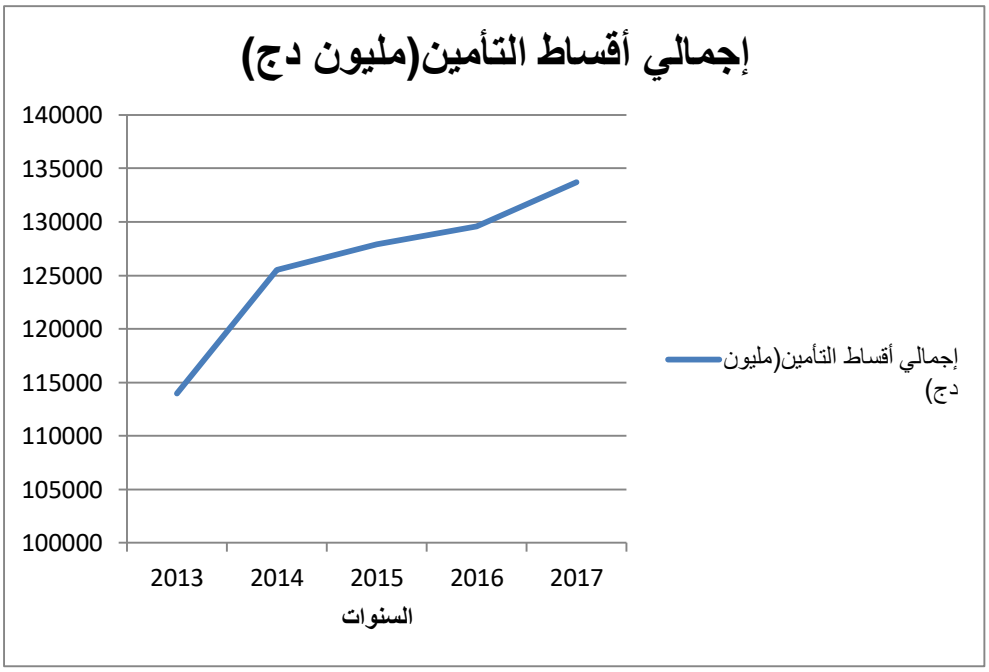
الجدول رقم:3-3 إجمالي الأقساط المكتتبة لسوق التأمين الجزائري للفترة مابين 2013 إلى 2017

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
إجمالي أقساط التأمين(مليون دج)	113995	125505	127900	129562	133685

المصدر: تقارير وزارة المالية لنشاط التأمين في الجزائر للسنوات من 2013 إلى 2017.

والشكل الموالي يوضح أكثر معطيات الجدول السابق.

الشكل رقم3-1: إجمالي الأقساط المكتتبة لسوق التأمين الجزائري للفترة مابين 2013 إلى 2017



من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن إجمالي أقساط التأمين المتحصل عليها في الفترة من 2013 إلى 2017 تشهد ارتفاعا معتبرا من سنة إلى أخرى وهذا يدل على أن سوق التأمين الجزائري يعرف انتعاشا وتطورا كبيرين. وفيما يلي بعض المؤشرات الأخرى التي يمكن أن تحكم على ما إذا كان هذا الانتعاش حقيقي أم لا.

الفرع الثاني: معدل اختراق شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية لفترة 2013 إلى 2017

يعبّر معدل اختراق التأمين عن مدى مساهمة قطاع التأمين في الناتج الداخلي الخام، والجدول المولي يلخص لنا هذه المعدلات للفترة الممتدة من سنة 2013 إلى 2017.

الجدول رقم:3-4: معدل اختراق شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية لفترة 2013 إلى 2017

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
إجمالي أقساط التأمين(مليون دج)	113995	125505	127900	129562	133685
إجمالي الناتج الداخلي الخام pib (مليون دج)	16647919	17228598	16702119	17406826	18906560
معدل الاختراق(%)	0,68	0,73	0,77	0,74	0,71

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: التقرير الاقتصادي العربي الموحد، صندوق النقد العربي، 2018، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، على الموقع:(https://www.amf.org.ae/ar/jointrep تاريخ الاطلاع 2019/04/03.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معدل الاختراق قد ارتفع من نسبة 0.68 % سنة 2013 إلى 0.77 % سنة 2015 وهي أعلى نسبة عرفتها فترة الدراسة وهذا راجع إلى ارتفاع حجم إجمالي أقساط التأمين من جهة وانخفاض حجم الناتج الداخلي الخام من جهة أخرى للفترة ما بين 2013 إلى 2015. وسرعان ما شهد هذا الارتفاع انخفاضا من 0.77% سنة 2015 إلى 0.71% سنة 2017 ويرجع ذلك إلى أن وتيرة ارتفاع حجم الناتج الداخلي الخام كانت اكبر من وتيرة ارتفاع حجم أقساط التأمين للفترة ما بين سنة 2015 إلى 2017. وعلى العموم تبقى هذه المعدلات منخفضة جدا مقارنة بقطاع اسمه قطاع التأمين وهو المعوّل عليه كثيرا في رفع الناتج الداخلي الخام وهذا ما يدل على ضعف أداء شركات التأمين في تطوير القطاع.

الفرع الثالث: كثافة التأمين

كثافة التأمين هو حاصل إنتاج التأمين إلى إجمالي عدد السكان، وهو يعبر عن معدل الإنفاق السنوي للفرد الواحد على منتجات التأمين المختلفة. والجدول التالي يوضح كثافة التأمين للفترة الممتدة من سنة 2013 إلى 2017

الجدول رقم:3-5 كثافة التأمين للفترة الممتدة من سنة 2013 إلى 2017

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
إجمالي أقساط التأمين(مليون دج)	113995	125505	127900	129562	133685
إجمالي عدد السكان (مليون)	38,7	39,5	40,8	41,3	42,2
كثافة التأمين دج	2945,61	3177,34	3134,80	3137,09	3167,89

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على الديوان الوطني للإحصائيات ، على الموقع:
http://www.ons.dz/-%D8%AF%D9%8A%D9%85%D9%88%D8%BA%D8%B1%D8%A7%D9%81%D9%8A%D8%A7-.html، تاريخ الاطلاع: 2019/04/02

من الجدول السابق نلاحظ أن الإنفاق السنوي للفرد الواحد على منتجات التأمين شهد استقرارا نسبيا بتذبذبات طفيفة يمكن تجاهلها طيلة فترة الدراسة بالرغم من التطورات الكبيرة التي شهدها إنتاج التأمين، إلا أن هذا التطور صاحبه نمو ديمغرافي معتبر ما جعل كثافة التأمين تحافظ على قيم متقاربة، وبالتالي يمكن أن نستنتج أن قطاع التأمين في الجزائر لا يشهد تطورا كما هو ملاحظ من إجمالي أقساط التأمين بل يبقى بعيدا كل البعد عن المستوى المطلوب وهذا ما سيتأكد لنا بمقارنته مع المستوى العالمي في العنصر المقبل.

الفرع الرابع: وضعية سوق التأمين الجزائري عالميا للفترة مابين 2013 إلى 2017

الجدول الموالي يلخص كلا من معدلا اختراق التأمين عالميا ومحليا وكذا كثافتا التأمين العالمية والجزائرية.

الجدول رقم 3-6: وضعية سوق التأمين الجزائري عالميا للفترة مابين 2013 إلى 2017

السنة	2013	2014	2015	2016	2017
معدل الاختراق في الجزائر	0,68	0,73	0,77	0,74	0,71
معدل الاختراق العالمي	5.9	5.9	6.0	6.1	6.0
كثافة التأمين في الجزائر بالدولار الأمريكي	37.5	39.8	31.9	29.0	28.9
معدل كثافة التأمين العالمي بالدولار الأمريكي	625	637	607	615	634

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: غفصي توفيق، **تحليل عوامل ضعف شركات التأمين الجزائرية في النهوض بقطاع التأمين**، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي ، جامعة المسيلة، المجلد 03، العدد01،ص ص109، 110.

✓ فيما يتعلق بأداء قطاع التأمين في الجزائر من حيث مساهمته في الناتج الداخلي الخام ومقارنته بمعدل الاختراق العالمي فمن الجدول أعلاه نلاحظ أن هذه النسبة في الجزائر لم تتجاوز 0.77% كأقصى حد لها سنة 2015، حيث يظل هذا المؤشر بعيدا جدا عن المعدل العالمي المقدر بمتوسط 6.0%.

✓ وبمقارنة تطور كثافة التأمين في الجزائر ونظيرتها في العالم نلاحظ أنهما يتخذان نفس المسار باستثناء سنة 2017، فمن ارتفاع سنة 2014 إلى انخفاض سنة 2015، ثم إلى انخفاض آخر سنة 2016 ، إلا أن قيم المسارين تبقى بعيدتين تماما، وإذا قارنا متوسط كثافة التأمين في الجزائر والمقدر بـ: 33.42 دولار أمريكي بنظيره العالمي والمقدر ب: 623.6 دولار أمريكي يمكنا ملاحظة الفارق الشاسع بين القيمتين، وهذا ما يؤكد لنا مرة أخرى المستوى الضعيف لشركات التأمين الجزائرية في النهوض بقطاعها التأميني.

المبحث الثاني: مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

تحاول الجزائر النهوض بقطاع اتصالاتها من خلال مجموعة من الإصلاحات لمواكبة ما هو عليه في باقي دول العالم، وبالرغم من التأخر إلا أننا نسجل بعض المظاهر الهامة والمعتبرة لاستخداماتها في مختلف القطاعات ومن خلال هذا المبحث سنحاول تشخيص واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر من خلال المعطيات الواقعية ومظاهر الاستخدام.

المطلب الأول: نبذة عن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

سنحاول التعرف أكثر عن مسار تكنولوجيا المعلومات في الجزائر وفقا للتسلسل التاريخي، مرورا بأهم الإصلاحات التي مست قطاع الاتصالات، وصولا إلى انفتاحه على الخواص وتموقعه بالصورة التي نراه فيها اليوم.

الفرع الأول:التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

تاريخيا ظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر سنة 1845 مع تركيب العشرات من خطوط التلغراف، وابتداء من ذات السنة تم تركيب العديد من خطوط الطاقة والجدول الموالي يلخص أهم الأحداث التاريخية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر:

الجدول رقم :3-7 أهم الأحداث التاريخية لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

السنة	الأحداث
1861	إنشاء أول خط تحت الأرض يربط بين الجزائر وفرنسا.
1870	وضع كابل عنابة مرسيليا في الخدمة.
1986	إنشاء مركز البحث والإعلام العلمي والتقني CERIST من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
1993	أول تسجيل لدخول الانترنت إلى الجزائر عن طريق مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية وهو مركز للأبحاث تابع للدولة الجزائرية CERIST
1998	صدور المرسوم الوزاري رقم 265 والذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الانترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة
2001	بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال.
2002	فتح سوق الاتصالات للمنافسة، إنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية الخاصة بالاتصالات والبث الإذاعي.
2003	تحرير سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية وصدور قانون رقم 03 لسنة 2003 والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاط البريد والاتصالات ومن ثمة إنشاء هيئة تنظيم البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية (ARPT).
2004	فتح السوق ليشمل الربط المحلي والمناطق الحضرية؛ إنشاء الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية.
2005	أدخلت الجزائر خدمات الهاتف النقال عبر الساتل.

2014	إعلان سلطة الضبط للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية أنه بإمكان المتعاملين الثلاث للهاتف النقال في الجزائر الشروع في تسويق خدمة الجيل الثالث (3G). كما أطلق مؤسسة اتصالات الجزائر في 29 أفريل 2014 خدمة الجيل الرابع (4G) اللاسلكي للهاتف الثابت هذه التكنولوجيا الجديدة التي تسمح بالإبحار عبر الانترنت الفائق السرعة، انطلاقا من هاتف لاسلكي بصيغة الثابت.
2016	وفي 7 جانفي 2016 أعلنت سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على إطلاق المناقصة الخاصة بالجيل الرابع من الهاتف النقال.[1]
2018	إصدار القانون رقم 04/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالاتصالات البريدية والإلكترونية.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على:

- بلقيوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص 217.
- بن بوزة صديق، بن زيان إيمان، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 200-2016، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 34، جامعة باتنة 1، جوان 2016، ص 84-87.
- لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، 2015، ص 251.

الفرع الثاني: إصلاحات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

عملت الحكومة الجزائرية على القيام بإصلاحات عميقة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تعكس التوجهات الإستراتيجية الواردة في برنامج رئيس الجمهورية. فبعد التقييم

[1]) سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، على الرابط: www.arpce.dz/ar/gd/4G، تاريخ الاطلاع: 2018/12/14.

السلبي للوضع الذي يعانيه القطاع، كالتأخر في استخدام الإنترنت وانخفاض مستوى البحث والابتكار أصبحت هذه الإصلاحات ضرورة حتمية وهي تنص على: [1]

- ✓ تحديث البنية التحتية للاتصالات وتجهيز البلاد كلها، وحتى المناطق الريفية؛
- ✓ توسيع نطاق الخدمات وتحسين جودتها؛
- ✓ تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعنصر هيكلة من أجل التنمية الرقمية وعاملا رئيسا من عوامل القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني.

وتتمحور الأنشطة الأساسية المستهدفة في إطار البرنامج الحكومي في إعادة صياغة الإطار القانوني والتنظيمي ؛ وفصل وظائف الاستغلال وإعداد سياسة قطاعية وكذلك وظائف التسوية بالإضافة إلى خلق متعاملين متميزين لخدمات البريد والاتصالات، وترقية وتشجيع مساهمة القطاع الخاص، وكذلك فتح رأس مال المتعامل التاريخ مع الاحتفاظ بخدمات البريد والهاتف على مستوى القطر الوطني، وتطوير خدمات الانترنت بعد أن تم إيصال الجزائر بهذه الشبكة عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني في إطار مشروع تعاون مولته اليونسكو. [2]

وعلى المستوى المؤسساتي، أدت إعادة هيكلة القطاع إلى:[3]

- ✓ إنشاء هيئة تنظيمية للقطاع (ARPT)؛
- ✓ الفصل بين أنشطة البريد وأنشطة الاتصالات السلكية واللاسلكية والذي نتج عنه إنشاء مؤسستين منفصلتين :مؤسسة بريد الجزائر " Algérie Poste " والمؤسسة الاقتصادية العامة للاتصالات Algérie Télécom"؛

---

[1]) بن بوزة صديق وبن زيان ايمان، مرجع سبق ذكره، ص ص 87، 88.

[2]) لحمر عباس ابن تاج وعمار طهرات، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد**، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد01، 2018، ص 40.

[3]) بن بوزة صديق وبن زيان ايمان، مرجع سبق ذكره، ص 90.

✓ إنشاء ثلاث وكالات متخصصة :الوكالة الوطنية للترددات "ANF"، الوكالة الوطنية للملاحة الراديوية البحرية ANRM ، والوكالة الوطنية لتعزيز وتطوير الحدائق التكنولوجية ANPDPT.

الفرع الثالث: فتح قطاع الاتصالات على الخواص

القانون رقم 2000-03 الصادر بتاريخ 05 أوت 2000 والذي يتناول تقسيم قطاع البريد والمواصلات وخلق متعاملين احدهما بريد الجزائر والثاني اتصالات الجزائر، مهد الطريق نحو بذل مجهودات كبيرة لتحديث الاتصالات وخوصصتها.

وفي هذا المجال نشرت الجريدة الرسمية في 06 أوت 2000 القانون الجديد المتضمن الشروط العامة المتعلقة بالاتصالات، وحسب المادة 02 فان نشاط البريد والمواصلات يخضعان لمراقبة الدولة، وقد وضع هذا القانون أنظمة تخص الرخص وتصريح الاستغلال والاستثمار في هذا القطاع من طرف الخواص.

وتعتبر موبيليس (Mobilis)(ATM) وهي فرع من فروع الجزائرية للاتصالات أول متعامل للهاتف النقال في الجزائر، أصبحت مستقلة في آوت 2003 وهي شركة ذات أسهم برأسمال قدره 100.000.000دج وواصلت الجزائر سياستها الإصلاحية الرامية إلى إعطاء اكبر قدر ممكن للمتعاملين الأجانب وتشجيعهم على الاستثمار في قطاع الاتصالات وقد تم التحضير لبيع الرخصة الثانية للهاتف النقال والإعلان عن المناقصة، وتقدمت عدة شركات للحصول على هذه الرخصة، وتحصلت الشركة المصرية اوراسكوم على العرض ب 737 مليون دولار، وبمجرد حصولها على الرخصة، باشرت التحضير لإطلاق شبكتها الجديدة جيزي، جي، اس، أم (Jezzy GSM) (OTA) وأعلنت الشركة عن خطوطها الكبرى في الجزائر وهي أن تصبح الرائد في عالم الاتصالات من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية لزبائنها، وتوفير شروط عمل مرضية

لمستخدميها، وقد استطاعت الشركة المصرية تغطية كامل التراب الوطني.كما تحصلت الشركة الكويتية (الوطنية للاتصالات) على رخصة تشغيل شبكة الهاتف النقال من وزارة البريد وتقنيات المعلوماتية والاتصال الجزائرية وهذا في 02 ديسمبر 2003 من خلال عرضها الرابح الذي قدر بـ421 مليون دولار، وفي 25 أوت 2004 قامت بإطلاق علامتها التجارية نجمة [1] (WTA) بخدمات جد مغرية.[2]

أما فيما يخص شبكة الانترنت فقد تم إيصال الجزائر بهذه الشبكة عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، وبصدور المرسوم الوزاري رقم 265 في 1998 والذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الانترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة وارتفعت أعداد الشركات التي تزود الزبائن إلى 18شركة عام 200 لتصل إلى 89 مؤسسة، ومن ابرز شركات التزويد بالانترنت شركة أيباد، إضافة إلى المرسوم السابق صدر مرسوم تنفيذي آخر رقم 98-257 مؤرخ في 03 جمادى الأولى عام 1419 الموافق ل 25 غشت سنة 1998[3] والذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، وقد سمحت هذه المراسيم للمستثمرين الأجانب المتخصصين في الانترنت بالاستثمار في الجزائر بشرط خلق مؤسسة حسب القانون الجزائري.[4]

لقد أدى التحرر من احتكار الدولة وفتح سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الانفتاح على المنافسة في الأسواق لمؤسسات البريد وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات لمنح التصاريح

---

[1])(Nedjma) سابقا، اوريدو(Ooredoo) حاليا

[2]) لحمر عباس ابن تاج، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات**، مرجع سبق ذكره، ص 249-251.

[3]) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 63، 04 جمادى الأولى 1419 هـ، ص 05.

[4]) لحمر عباس ابن تاج، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات**، مرجع سبق ذكره، ص ص 251، 252.

والترخيص للمشغلين من القطاع الخاص لتشغيل شبكات الهاتف المحمول GSM، والاتصالات عبر الساتل إضافة إلى نظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية بواسطة الأقمار الصناعية GMPCS والاتصالات الهاتفية الثابتة الدولية، وكذلك لتشغيل خدمات الإنترنت، النص الصوتي والبريد السريع الدولي.[1]

المطلب الثاني: مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال العصب المحرك للاقتصاد الوطني والذي لا يمكن لأي قطاع كان الاستغناء عنها وهذا ما سنتطرق إليه من خلال أهم مظاهر استخداماتها:

الفرع الأول: التجارة الالكترونية في الجزائر

إن الإصلاحات المصرفية التي باشرتها الجزائر ابتداء من سنة 2006 من شأنها التسريع في تطوير التجارة الالكترونية والتسوق عبر الانترنيت من خلال تحديث وسائل الدفع الالكترونية وأهمها بطاقة الدفع العالمية "سي بي أ – فيزا – غولد" وهي عبارة عن بطاقة ائتمانية ترخصها هيئة عالمية " فيزا(**VISA**) " مع اعتماد نظام المراقبة عن بعد لشبكة الموزعات الآلية للنقود، وشرع العمل بهذا النظام سنة 2009 مع بريد الجزائر والقرض الشعبي الجزائري وبنك التنمية المحلية، وسيكون النظام مرتبطا بالشركة العالمية" فيزا"، وهو متاح للزبون الجزائري المالك لرصيد بالعملة الصعبة. يضاف إلى ذلك الشروع في اعتماد نظام الدفع عبر الإنترنت إذ يمكن من خلالها تسوية خدمات مثل الكهرباء والماء.[2]

---

[1]) بن بوزة صديق وبن زيان ايمان، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال فترة 2000-2016**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 34، جامعة باتنة1، ص ص 89، 90.

[2]) بلقيوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص 229.

وقد لا تعكس أرقام وإحصائيات دقيقة عن حجم ونمو التجارة الالكترونية في الجزائر لكن مؤشراتها وملامحها تظهر جليًا في مختلف جوانب هذا النوع من التجارة فعلى سبيل المثال ظهر العديد من المواقع الالكترونية على اختلاف اهتماماتها بل ولقيت اهتماما عميقا من قبل مستخدمو الانترنت في الجزائر مثل مواقع البيع والشراء ونذكر على سبيل المثال:

✓ موقع واد كنيس www.ouedkniss.com: يقدم هذا الموقع خدمات عدة متميزة، تتمثل في تصميم المواقع بأنواعها ، توفير فرص الإعلان المجاني لكل من يريد عرض أي صنف من السلع و الخدمات، كما يوفر مساحات إشهارية لمختلف الشركات؛

✓ موقع سوق بلادي www.souqbladi.com: هذا الموقع هو الآخر يقدم إعلانات البيع والشراء لمختلف السلع والخدمات.

✓ موقع الخطوط الجوية الجزائرية عبر الموقع www.airalgerie.dz: حيث تقوم شركة الخطوط الجوية الجزائرية بتقديم مجموعة من الخدمات المهمة لزبائنها على اختلاف مناطقهم و جنسياتهم، هذه المؤسسة الحكومية التي تختص بالنقل الجوي لجميع أنحاء العالم تقريبا، إضافة الى العديد من المواقع الأخرى الجزائرية المحتوى والصنع بنسبة% 100 ، ومن جهة أخرى ظهرت ملامح السداد الالكتروني في الجزائر عن طريق انتشار أجهزة الموزعات الآلية للأوراق النقدية، إصدار العديد من البنوك و المؤسسات المالية لبطاقات بلاستيكية ممغنطة تحتوي على شريحة ميكروية تسمح لصاحبها بسحب مبالغ معينة من الأموال من حسابه الشخصي متى شاء.[1]

[1]) حسين شنيني، **واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر، مصر والإمارات خلال الفترة 2000- 2010 دراسة مقارنة**، مجلة الباحث ، عدد09 ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011، ص 71.

أما بخصوص السجل التجاري الالكتروني : فقد كان من المفروض أن يدخل يوم 15 يونيو 2014 التطبيق الرسمي للسجل التجاري الالكتروني الذي يهدف إلى عصرنة قطاع التجارة من خلال استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.[1] إلا أن العملية قد تأخرت حتى صدور المرسوم التنفيذي رقم112/18 المؤرخ في 05 افريل 2018 والذي حدد نموذج مستخرج السجل التجاري.[2] و بمقتضى نص هذا المرسوم التنفيذي سيتم إدراج رمز الكتروني في مستخرج السجل التجاري (س.ت.إ) للتجار سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين، كما يتضمن السجل التجاري الالكتروني- شفرة بيانية تتضمن معلومات ومعطيات مشفرة تخص التاجر. و رمز الكتروني مطبوع بالأسود على خلفية بيضاء في يمين أعلى الوجه الأمامي للسجل محاط بإطار أسود. أما قراءة الرمز الإلكتروني للسجل التجاري (س.ت.إ) تتم بواسطة أي جهاز مزود بنظام التقاط الصور عن طريق تطبيق يحمل مجانا على البوابة الإلكترونية للمركز الوطني للسجل التجاري.[3]

وبصدور القانون رقم 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية[4] أصبح لهذه الأخيرة طابع قانوني تستند إليه. بموجب هذا القانون ، فإن التجارة الإلكترونية تعني النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد لمستهلك إلكتروني عن طريق الاتصالات الإلكترونية. وتحدد المادة 03 من النص النشاطات المجرمة بموجب القانون الذي يمنع كل معاملة عن طريق الاتصالات الإلكترونية تتعلق بما يأتي : -لعب القمار والرهان واليانصيب، المشروبات الكحولية والتبغ، المنتجات الصيدلانية، المنتجات التي تمس بحقوق الملكية الفكرية أو

---

[1]) السجل التجاري الالكتروني ، على الموقع: http://radioalgerie.dz/news/ar/tags تاريخ الاطلاع 2019/01/06.

[2]) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 21، 11افريل 2018 الموافق لـ 24 رجب 1439، ص07.

[3]) وكالة الانباء الجزائرية، على الرابط: http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/55658-2018-04-18-18-06-39 ، تاريخ الاطلاع: 2019/01/05

[4]) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، 10 ماي 2018 الموافق لـ 24 شعبان 1439، ص 04.

الصناعية أو التجارية، كل سلعة أو خدمة محظورة بموجب التشريع المعمول به، كل سلعة أو خدمة تستوجب إعداد عقد رسمي.

في إطار هذا القانون فإن العقد الإلكتروني هو نفسه العقد بمفهوم قانون 23 جوان 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني. وبالنسبة للمستهلك الإلكتروني فإن الأمر يتعلق بكل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعوض أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي. أما المورد الإلكتروني فهو كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق الاتصالات الإلكترونية. ويحدد القانون طرق الدفع الإلكتروني باعتبارها وسيلة دفع تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة إلكترونية.[1]

وقد أفرجت وزارة التجارة، عن رمز يحمل رقم 607074، خاص بنشاط التجارة الإلكترونية، ويتعين على كل تاجر إيداع ملفه لدى المركز الوطني للسجل التجاريCNRC ، للحصول على سجل تجاري وممارسة النشاط بطريقة قانونية.

الفرع الثاني: الصحة الالكترونية

بغية إدراج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في القطاع الصحي تم رسميا إطلاق الشبكة الوطنية للتطبيب عن بعد بالجزائر لفائدة المرضى لاسيما بمنطقتي الجنوب و الهضاب العليا و ذلك بتوقيع كل من وزير الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات و وزيرة لبريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال. و تضمن هذه الشبكة العملياتية الربط بين خمس 05 مستشفيات جامعية

[1]) وليد اشرف، **دخول قانون التجارة الالكترونية حيز النفاذ**، جريدة الجزائر اليوم، العدد رقم 2969، ليوم 12 جانفي 2019، ص05، على الموقع: http://aljazairalyoum.com، تاريخ الاطلاع، 2019/01/14.

(المركز الإستشفائي الجامعي مصطفى باشا و باب الوادي و بني مسوس و قسنطينة و وهران) و اثني عشرة 12 مؤسسة عمومية استشفائية بالجنوب (أدرار، تمنراست ، تندوف و إليزي و البيض و ورقلة و غرداية و النعامة و الأغواط و بشار و بسكرة و الوادي) و موقع مركزي يعد بمثابة أرضية نموذجية للشبكة على مستوى الوكالة الوطنية للتوثيق الخاصة بمجال الصحة.[1] في إطار هذه الشبكة تم الإعلان عن مشروع انجاز مستقبلا شبكة نموذجية وطنية لإجراء أشعة عن بعد من أجل التكفل بالمرضى، و ستسمح هذه الشبكة التي يتم من خلالها تفادي التنقلات البعيدة بربط مراكز الأشعة العملياتية مع المؤسسات الصحية المزودة بالتجهيزات الخاصة بالأشعة و التي تفتقر لمختصين في هذا المجال.

ومحاولة منها لتطوير قطاع الضمان الاجتماعي أصدرت الجزائر بطاقة الشفاء، ويعتبر مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على استعمال التكنولوجيات "الدقيقة " والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء و يأتي هذا النظام في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السباقة في العمل به قارياً وعربيا. فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق و بيئته. هذه الأخيرة تتميز بالمرونة وقوة تأمين وحفظ البيانات بقوة استيعاب تقدر بـ "32 كيلوبايت."، وهي مطابقة لمقاييس إيزو 7810، 7816.[2]

---

[1]) بن كيح نسرين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر**، مجلة الإبداع، جامعة البليدة2 ، 2018، ص ص 89، 90.

[2]) بطاقة الشفاء (الجزائر) ، على الرابط : https://ar.wikipedia.org/wiki/)، تاريخ الاطلاع 2019/01/05

الفرع الثالث: التعليم الالكتروني في الجزائر

بالنظر إلى شساعة مساحة الجزائر، فإن التعليم الرقمي أو عن بعد أو عبر الانترنت، يعد بديلا هاما لا مفر منه. ولقد بدأت ملامح التعليم الالكتروني تظهر شيئا فشيئا في الجزائر من خلال عدة تجارب على غرارا المدرسة الرقمية المتخصصة الافتراضية التي أطلق عليها اسم "تربيتك" والتي بادرت بها مؤسسة "إيباد"، وهي موجهة لتلاميذ الثانوي والمتوسط، من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الانترنت موجه في بدايته، للمقبلين على امتحانات شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم الأساسي، وهي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد، فهذا الفضاء من شأنه أن يسمح للمؤسسة التربوية بتفضيلها للإعلام الآلي وتكنولوجيات الاتصال، أن تسير المدرسة في ظروف جيدة وتعمق التعليم والتكوين من خلال الدخول في نظام جديد لتوجيه الدروس والامتحانات للتلاميذ، تكون إضافية عما يقدم في الأقسام، كما يسمح هذا النظام للأولياء بمتابعة تمدرس أبنائهم، فالإدارة والتلاميذ والأولياء في شبكة واحدة."[1].

كما أن إطلاق ق تطبيق التعليم iMadrassa، في المشهد المدرسي الجزائري سيغير حتما وبشكل عميق الوجه الرقمي للبلاد، في وقت يسعى فيه متعاملو الهاتف النقال ومصنعو الأجهزة النقالة لزيادة مبيعاتهم. وترمز أرضية iMadrassa للشروع في أنشطة التعليم عبر الهاتف النقال (الموبايل)M-learning في الجزائر، والذي سيلعب حتما دورا أساسيا سواء فيما يتعلق بمستوى التمدرس التقليدي أو الوصول إلى المعرفة الشاملة العالمية، فاليوم من غير المعقول الاستمرار في التعليم بنفس الطرق خصوصا عندما يتعلق الأمر بتلاميذ من الجيل الرقمي. فحاليا صارت الانترنت النقال وشبكات التواصل الاجتماعي والهوس بالهواتف الذكية والتابلات والعالم الافتراضي

[1]) التعليم الالكتروني بالجزائر خطوات أولى تنتظر التعميم، على الرابط:
https://www.djazairess.com/elmassa/25767، تاريخ الاطلاع: 2019/01/05.

والشاشات اللمسية هي العناصر التي غيرت الحياة اليومية للأشخاص وصاروا متصلين على الدوام (always on).[1]

أما فيما يخص قطاع التعليم العالي فان الدولة الجزائرية قد بذلت مجهودات جبارة فعلاوة على التعليم عن بعد الذي اعتمدته بعض الجامعات الجزائرية هناك مشارع اخرى في هذا السياق نذكر منها:

1. **البوابة الجزائرية للمجلات العلمية (ASJP)**: هي منصة الكترونية للمجلات العلمية الوطنية، وتندرج في إطار وطني للمعلومات العلمية والتقنية ، وتعتبر هذه المنصة أهم حماية للكتاب من الوقوع في فخ المجلات الوهمية، وهي بمثابة ضمان لوصول المقال المراد نشره إلى المجلة ، حيث تعتبر المنصة طرفا ثالثا بين الكاتب والناشر فتقوم بتوثيق جميع المراحل حتى النشر. أما فيما يخص الموقع الالكتروني للبوابة فهو:https://www.asjp.cerist.dz. [2]

2. **مشروع النظام الوطني للتوثيق عن بعد (SNDL)**:وضعت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي نظاما وطنيا للتوثيق عن بعد للأسرة الجامعية، يسمح بالحصول عبر الاشتراك في قواعد بيانات على وثائق إلكترونية وطنية ودولية ثرية وجد متنوعة لها صلة بجميع ميادين التعليم العالي و البحث العلمي.[3]

---

[1] فريد فارح، **التعليم الالكتروني والجيل الرقمي**، على الرابط: http://aljazairalyoum.com/، تاريخ الاطلاع 2019/01/05.

[2] البوابة الجزائرية للمجلات العلمية (ASJP)، مدونة المجلات العلمية المحكمة، على الرابط: https://1biblothequedroit.blogspot.com/2017/04/algerian-scientific-journal-platform.html، تاريخ الاطلاع: 2019/01/14.

[3] النظام الوطني للتوثيق عن بعد **(SNDL)**، **الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والإستراتيجية، على الرابط:** ww.politics-dz.com/community/threads/alnzam-alutni-lltuthiq-yn-byd-s-n-d-l.2796 ، تاريخ الاطلاع: 2019/01/14.

يعتبر النظام مصدرا مهما للمعلومات، يوفر للباحثين و الطلبة و الأساتذة فرصة الحصول على المعلومات العلمية من ناحية و من ناحية أخرى يوفر للمكتبات الجامعية أرصدة وثائقية حديثة، و هو عبارة عن قواعد المعلومات العلمية متاحة على الخط يعمل على تجميع المعلومات حفظها و إتاحتها لمجتمع الباحثين و الدارسين في الجزائر، و قد جاء هذا المشروع بناء على مشروع تطوير البحث العلمي في الجزائر و الذي نص عليه المرسوم التوجيهي في أكتوبر 2008 و الذي تتبناه المديرية العامة للبحث العلمي و التطور التكنولوجي بالتعاون مع مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني، دخل المشروع حيز التنفيذ بداية بفترة تجريبية لمدة ثلاث أشهر(أكتوبر – ديسمبر) 2010 أين كان متاح لجميع الأساتذة، باحثين، طلبة .و في جانفي 2011 أصبح النظام متاحا حتى للباحثين أعضاء مخابر و مراكز البحث و محافظي المكتبات الجامعية.[1]

من حيث الدخول، فإن هذا النوع من التوثيق مصنف إلى قسمين: قسم الأول مسموح الولوج إليه دون تقييد لجميع الطلبة، الأساتذة الباحثين و الباحثين الدائمين بالحرم الجامعي و مراكز البحث. أما القسم الثاني الذي يخص جانب البحث. فهو موجه للأساتذة الباحثين، الباحثين الدائمين، الطلبة بقسم ما بعد التدرج (المحضرين لشهادة الدكتوراه و الماجستير)، الطلبة المهندسين المنهين لدورة تكوينهم والماستر2.

الفرع الرابع: الإدارة والحكومة الالكترونيتين في الجزائر

خطوة منها لتدارك الفجوة الرقمية عملت الجزائر بكل مجهوداتها للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، غير أن الأمر ليس باليسير في خضم كل التطورات الحاصلة ولهذا فإنها تحاول تدريجيا مواكبة الوضع. وعلاوة على التكوين البشري والتجهيزات المادية من حواسيب وربط

[1]) بن كيح نسرين، مرجع سبق ذكره، ص92.

الإدارة الجزائرية بالشبكة العالمية وتوفير البرمجيات يمكن ذكر أهم المحطات التي مستها هذه العملية:

1. بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية: حسب المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق لـ 18 أفريل سنة 2017[1]، فإن بطاقة التعريف الوطنية هي وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن وتحدد مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إعدادها ب10 سنوات للأشخاص البالغين 19 سنة فأكثر و5 سنوات بالنسبة للقصر، حيث تمنع المادة الثانية من المرسوم حيازة أكثر من بطاقة في نفس الوقت، وتسلم مرفقة برمز سري في ظرف مغلق يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي ويستعمل هذا الرمز السري من أجل الولوج إلى الخدمات الالكترونية حسب المادة السابعة. وتتضمن المادتان السادسة والثامنة المواصفات التقنية للبطاقة والمعلومات المشفرة الخاصة بصاحبها والتي تحدد بموجب قرار من الوزير المكلف بالداخلية، حيث تكون من نوع بيومتري إلكتروني وتحتوي على شريحتين، تحوي الأولى معلومات إدارية وشخصية والثانية بها تطبيق للتحقق من صاحبها.[2]

2. جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني: لقد حدد القرار مؤرّخ في أوّل صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، كما حدد قرار أخر مؤرّخ أيضا في أوّل صفر عام 1433 ا لموافق 26 ديسمبر سنة2011،

---

[1]) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 25، والصادرة بتاريخ 2017/04/19 ه، ص 09-12.

[2]) الإذاعة الجزائرية، **صدور مرسوم رئاسي حول بطاقة التعريف الوطنية البيومترية**، على الرابط: http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20170510/111663.html، تاريخ الاطلاع: 2019/02/02.

تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني وهو 05 يناير 2012 (في المادة الأولى).[1]

3. وثائق الحالة المدنية: أصبح بإمكان المواطن الجزائري استخراج وثائق الحالة المدنية الخاصة به (شهادة الميلاد الأصلية مثلا) من أي بلدية شاء دون اللجوء إلى بلدية الميلاد مثلما كان الأمر سابقا وهذا بفضل ربط جميع البلديات بشبكة داخلية، الآمر الذي سهل على المواطن الجزائري مشقة التنقل وانتظار الطوابير الطويلة.

كما يلاحظ في السنوات الأخيرة ان معظم الإدارات الجزائرية قد باتت الكترونية بالفعل من خلال بعض العمليات على غرار:

- ✓ التسجيلات الجامعية، التسجيل لشهادات التعليمية لمختلف الأطوار (الابتدائية، التعليم المتوسط، البكالورية)، تسجيلات الحج، السكنات (عدل مثلا)...إلخ؛
- ✓ الاطلاع على سير الملفات والطعون أصبح هو الآخر الكتروني؛
- ✓ الحجز في الفنادق، للسفر، لقاعات الحفلات، في المطاعم.

وتبقى الإشارة إلى مؤشرات أخرى تشكل جزءا مهما من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نذكر منها الحواسيب ومدى انتشارها التي تعرف بأنها أجهزة إلكترونية سريعة تقوم بمعالجة البيانات وحفظها وتخزينها واسترجاعها وإخراجها عند الطلب، التجمع التكنولوجي لمنطقة سيدي عبد الله بالجزائر، وكذلك بعض المظاهر الأخرى مثل:[2]

---

[1] وزارة الداخلية والجماعات المحلية للجمهورية الجزائرية، النصوص التشريعية والتنظيمية لجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين، على الرابط: https://passeport.interieur.gov.dz/ar/informations/textes، تاريخ الاطلاع: 2019/02/02.

[2] الوكالة الوطنية للتطوير والاستثمار andi، قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على الرابط: http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015، تاريخ التحميل : 2018/11/01

✓ **وصلة الألياف البصرية: الجزائر– عين قزام:** هذا المشروع الذي تم إطلاقه في إطار الشراكة الجديدة لتنمية إفريقيا، موجه لوضع هذه البنية التحتية تحت تصرف سكان الدول الثلاث وكذا الدول المجاورة و لضمان الاتصال مع الدول الأوروبية عبر نقاط التواصل الموجودة في الجزائر عن طريق الكابلات البحرية للألياف البصرية. هذه الوصلة سيتم تعزيزها وتأمينها من خلال إنجاز خطيين لضمان استمرارية الخدمات في حالة الاختلالات.

✓ **وصلة الألياف البصرية البحرية: وهران– فالنسيا:** إن إنجاز وصلة الألياف البصرية البحرية (اورفال)، و التي تربط مدينة وهران بمدينة فالنسيا بقدرة تدفق تصل إلى 100 جيغابيت و بطول يبلغ 563 كلم، تمثل استثمار إستراتيجي أتى لتعزيز الولوج لخدمات شبكة ذات جودة عالية، و هذا على شاكلة الكابلين الموجودين وهما SMW4 و الذي يربط مدينة عنابة بمدينة مرسيليا، وAlpal2 الذي يربط مدينة الجزائر العاصمة بمدينة بالما.

✓ **الإتصالات عبر الساتل:** استكمالا للشبكات الأرضية والبحرية، تم اتخاذ العديد من إجراءات وإطلاق أخرى في طور الإنجاز في مجال الاتصال عبر الساتل من أجل إنشاء مجموعة أرضيات توفر للمستخدمين عدة حلول في مجال الاتصال و الخدمات عبر الساتل (IP phone،VSAT، المؤتمرات عن طريق الفيديو، تحديد الموقع الجغرافي).

✓ **فيما يخص الاتصالات الفضائية :** بالإضافة إلى الثلاث الأقمار الصناعية، والتي دخلت حيز الخدمة، فقد اطلقت الجزائر في 11 ديسمبر 2017 القمر الصناعي Alcomsat–1، و الذي يسمح بالولوج إلى شبكة الأنترنات من جميع أنحاء الوطن بما في ذلك المناطق النائية. حيث سيقوم هذا القمر الصناعي بضمان استمرارية التواصل عبر شبكة الأنترنت في حالة حدوث اضطرابات على مستوى الألياف البصرية وبتكاليف منخفضة.

المطلب الثالث: معطيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

المعطيات والأرقام التي سندرجها فيما يلي تعد بمثابة المرآة العاكسة لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

الفرع الأول: الهاتف في الجزائر

إضافة إلى الهاتف الثابت فان الهاتف النقال هو أيضا مؤشر أكثر من مهم لقياس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1. الهاتف النقال في الجزائر

الجدول الموالي يلخص لنا بالأرقام عدد مشتركي الهاتف النقال في الجزائر

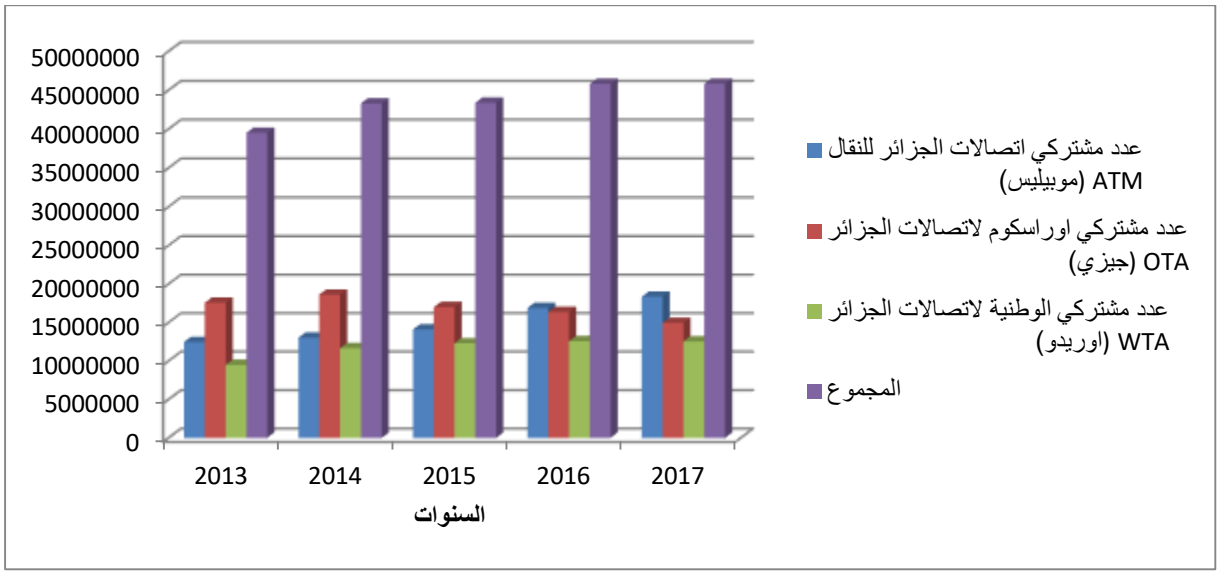
الجدول رقم3-8: مشتركو الهاتف النقال في الجزائر للفترة ما بين 2013 إلى 2017

	اتصالات الجزائر للنقال ATM (موبيليس)	اوراسكوم لاتصالات الجزائرOTA (جيزي)	الوطنية لاتصالات الجزائرWTA (اوريدو)	المجموع
2013	12451373	17574249	9491423	39517045
2014	13022295	18612148	11663731	43298174
2015	14087440	17005165	12298360	43390965
2016	16885490	16360904	12571452	45817846
2017	18365148	14947870	12532647	45845665

المصدر: سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لسنوات 2013، 2015، 2016، 2017، مرصد سوق الهاتف النقال في الجزائر، الصفحات على التوالي: **03،02، 03، 03،03**.

والشكل الموالي يفصل لنا أكثر محتوى الجدول أعلاه:

الشكل رقم 3-2: مشتركو الهاتف النقال في الجزائر للفترة ما بين 2013 إلى 2017



من الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن عدد مشتركي الهاتف النقال في الجزائر للفترة ما بين 2013 إلى 2017 عرف ارتفاعا كبرا، فمن 39517045 مشترك سنة 2013 إلى 45845665 مشترك سنة 2017 ،وهذا راجع إلى التطور التكنولوجي الذي شهده العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة خلال هذه الفترة، بالإضافة إلى الضرورة التي بات يحتلها الهاتف النقال لدى الفرد الجزائري خصوصا وأن هذا الأخير لم يعد وسيلة لإجراء الاتصالات فقط بل تعداها إلى قضاء حاجيات الفرد اليومية (من تسوق الكتروني، الدفع الالكتروني لمختلف الفواتير، حجز تذاكر السفر، بالإضافة إلى عشرات الأعمال الالكترونية الأخرى) والتي كان يقضيها في السابق بالتنقل. فهذه الوسيلة اليوم وفرت عليه عناء التنقل واختصرته في التصفح على المواقع التي تتيحها شبكة الانترنت.

وبمقارنة عدد مشتركي الهاتف النقال بعدد السكان في الجزائر لنفس الفترة فإننا نجد عدد المشتركين اكبر من عدد السكان (باحتساب الأطفال والصبيان الذين لا يمكنهم حمل هواتف نقالة)، ما يدل أن الفرد الواحد يمتلك أكثر من خط وهذا راجع لأسباب مختلفة من بينها غياب التغطية

لأحد الشبكات في بعض المناطق ما يجعل المشترك يفضّل اقتناء خط أخر لمتعامل أخر على أمل توفر التغطية في كل مكان وزمان، أو بسبب رغبة المشترك في الاستفادة من العروض المغرية المختلفة التي يطرحا المتعاملين الثلاث في السوق.

وإذا تمعنا جيدا في تطور عدد مشتركي الهاتف النقال من سنة إلى أخرى فإننا سنلاحظ إن اكبر ارتفاع هو الذي شهدته سنة 2014، وهذا راجع إلى تزامن إطلاق المتعاملين الثلاث للهاتف النقال في الجزائر خدمات الجيل الثالث (3G).

كما نلاحظ أن السوق الجزائرية للهاتف النقال مقسمة على 03 ثلاث متعاملين وهم: اتصالات الجزائر للنقالATM (موبيليس)، اوراسكوم لاتصالات الجزائرOTA (جيزي)، وأخيرا الوطنية لاتصالات الجزائرWTA (اوريدو)، فالنسبة للمتعامل الأول والثالث فقد شهدا ارتفاعا في عدد المشتركين طيلة فترة الدراسة. أما بالنسبة للمتعامل الثاني فبعدما كان مهيمنا على قطاع الاتصالات طيلة الثلاث سنوات الأولى للدراسة إلا أن هيمنته تراجعت لصالح المتعامل الأول والذي بات يحتل الصدارة سنتي 2016 و2017 وقد يرجع ذلك إلى السياسة التسويقية القوية التي اتبعتها اتصالات الجزائر للنقالATM (موبيليس) بالإضافة إلى العروض المغرية والاتفاقيات التي أبرمتها مع القطاعات العمومية على غرار وزارة الدفاع الوطني، الأمن الوطني ومعظم القطاعات العمومية.

2. الهاتف الثابت في الجزائر

الجدول الموالي يلخص لنا بالأرقام عدد مشتركي الهاتف الثابت في الجزائر:

الجدول رقم3-9: مشتركو الهاتف الثابت في الجزائر للفترة ما بين 2013 إلى 2017

	مشتركو السلكي	مشتركو اللاسلكي WLL	4GLTE/ Wimax	المجموع
2013	2 717 385	421 529	/	3138914
2014	2 825 827	272 960	/	3098787
2015	3 013 460	254 132	425 288	3692880
2016	3 174 759	229 950	777 292	4182001
2017	3 130 090	171	921 099	4051360

المصدر: التقرير السنوي لسلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لسنوات 2013، 2014، 2015، 2016، 2017، الصفحات على التوالي: 40، 42، 37، 29، 18.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن عدد مشتركي الهاتف الثابت في الجزائر للفترة ما بين 2013 إلى 2017 عرف بعض التذبذبات من سنة إلى أخرى، حيث وصل عدد المشتركين سنة 2013 3138914 مشترك ثم انخفض سنة 2014 ليصل إلى 3098787 مشترك ويعود هذا الانخفاض الى تدني عدد المشتركين في صيغة اللاسلكي WLL (الحلقة المحلية اللاسلكية)، ثم سرعان ما عرف ارتفاعا معتبرا سنة 2015 ليصل الى 3692880 مشترك ويعود هذا الارتفاع الى طرح صيغة جديدة للهاتف الثابت في السوق الجزائر ويتعلق الأمر ب 4GLTE (خدمة الجيل الرابع (4G) اللاسلكي للهاتف الثابت هذه التكنولوجيا الجديدة التي تسمح بالإبحار عبر الانترنت الفائق السرعة انطلاقا من هاتف لاسلكي بصيغة الثابت) مقابل انخفاض بسيط في عدد المشتركين في صيغة WLL ، ونفس الشيء بالنسبة لسنة 2016، أما سنة 2017 فقد شهدت انخفاضا في عدد المشتركين مقارنة بالسنة التي سبقتها بالرغم من الارتفاع الطفيف في عدد المشتركين في صيغة **4GLTE** و **Wimax** ، وهذا راجع إلى الانخفاض البسيط في عدد مشتركي السلكي من

جهة و انخفاض عدد مشتركي صيغة WLL بشكل كبير من جهة أخرى والذي وصل إلى 171 مشترك فقط وهذا بسبب سوء التغطية لهذه الحلقة بالإضافة إلى إغراق السوق الجزائرية بالهواتف النقالة الذكية التي تلعب عدة أدوار في نفس الوقت والتي باتت البديل عن الهواتف الثابتة.

الفرع الثاني: شبكة الانترنت في الجزائر

تم ربط الجزائر بشبكة الانترنيت في مارس 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني (cerist)، والذي أنشئ بدوره بموجب المرسوم 86/72 المؤرخ في 8 أبريل 1986 تحت وصاية المحافظة السامية للبحث، وكانت مهمته الأساسية هي العمل من أجل إقامة شبكة وطنية للإعلام العلمي والتقني، وربطها بشبكات إقليمية ودولية، وأيضا ترقية وإ دخال الوسائل التقنية الحديثة كالإعلام الآلي في جمع ومعالجة وأتمته المعلومات. ومن أجل تحقيق ذلك تم ربط المركز بالانترنت عبر خط هاتفي متخصص يربط الجزائر بإيطاليا، وتقدر سرعته ب 9600 حرف ثنائي في الثانية، وذلك في إطار مشروع تعاون مع اليونسكو يقضي هذا المشروع بإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا، تكون فيها الجزائر عن طريق المركز هي النقطة المحورية للشبكة على مستوى شمال إفريقيا.

وقبل هذا التاريخ، وفي سنة 1993 ، كان هناك ربط بالشبكة على نطاق ضيق للغاية، وعن طريق الهاتف، مقتصرا على فرق البحث العاملة بالمركز، وكان متاحا أيضا وبصفة مجانية لبعض الأساتذة والباحثين في الإعلام الآلي.[1]

[1]) قواسم بن عيسى، **استخدام البرلمانيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صنع قراراتهم السياسية وتحقيق الحكم الراشد** ، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العلوم الساسية والإعلام الجزائر 3، 2013، ص ص 83، 84.

لقد كانت الانطلاقة الأولى لشبكة الانترنت في الجزائر متعثرة لحد ما، إذ واجه انتشارها وتطورها عدة عراقيل أهمها:[1]

1. عراقيل تقنية

وتتمثل أساسا في قدرة الربط التي كانت ضعيفة جدا 9600 (ح.ث/ثا)، جعلت من عدد المشتركين على المستوى الوطني محتشما، ولم يتمكن مسؤولو المركز من الزيادة في هذه القدرة إلا في سنة 1996 ، بإضافة خط يمر بمدينة باريس بقدرة 6400 ح.ث/ثا، وآخر بقدرة 256 ألف ح.ث/ثا في 1997 ، وهذا بالتعاون مع مصالح البريد والمواصلات، ولأول مرة تمت عملية الربط عن طريق القمر الصناعي في أكتوبر 1998 ، بقدرة 1 مليون ح.ث/ثا، تمت مضاعفتها تدريجيا إلى أن بلغت 16 مليون ح.ث/ثا في 2001.

2. عراقيل قانونية

دخلت الجزائر عالم الانترنت في فترة يفتقد فيها مجال الإعلام والاتصال لنصوص وتشريعات حديثة تتلاءم مع التطورات الحاصلة، وكل ما وجد في هذا الإطار قانون الإعلام لسنة 1990 الذي لا يتطرق لا من قريب ولا من بعيد لمجال التكنولوجيات الحديثة للاتصال.

حاليا يتوزع العدد الإجمالي لمشتركي الانترنت في الجزائر على خمس متعاملين وفيما يلي تفصيل في ذلك للفترة التي تتراوح من سنة 2013 إلى غاية 2017.

[1]) قواسم بن عيسى، مرجع سبق ذكره ، ص 84.

الجدول رقم3-10: مشتركو الانترنت حسب مختلف الصيغ للفترة ما بين 2013 إلى 2017

	ADSL	الجيل الرابع للثابت (4GLTE)/ /Wimax) (VSAT	الجيل الثالث للنقال 3G	الجيل الرابع للنقال 4G	مجموع مشتركي الانترنت	النسبة إلى عدد السكان %
2013	-	-	/	/	2339338	6,04
2014	1 518 629	83256	8 509 053	/	10110938	25,6
2015	1838 492	425908	16 319 027	/	18583427	45,55
2016	2083 114	776043	25 214 732	1 464 811	29538700	71,52
2017	2 246 918	921 099	21592863	671 867 9	34628551	82,06

المصدر: سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لسنوات2014 ، 2015، 2016، 2017، مرصد سوق الانترنت في الجزائر، الصفحات على التوالي:03، 03، 03، 03، على الرابط: https://www.arpce.dz/ar/obs/etude/?c=internet، تاريخ التحميل 2019/10/24

والشكل الموالي يوضح لنا مجموع مشتركي الانترنت للفترة الممتدة من 2013 إلى 2017

يعرف عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر ارتفاعا من سنة إلى أخرى وهذا ما يبينه الجدول أعلاه، حيث قُدّر سنة 2013 بـ 2339338 مشترك وهو ما يمثل 6,04 % من السكان وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالتطورات التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيات، إلا أن هذه النسبة عرفت ارتفاعا كبيرا في السنوات الموالية لتصل إلى نسبة 82,06 % سنة 2017 أي ما يعادل 34628551 مشترك، ويعود هذا الارتفاع إلى الصيغ المختلفة المطروحة في السوق الجزائرية والمزودة بالانترنت على غرار الجيل الثالث للهاتف النقال سنة 2014 والتي قامت برفع عدد المشتركين من 2339338 مشترك سنة 2013 إلى 10110938 مشترك سنة 2014، وخدمة الجيل الرابع (4G) اللاسلكي للهاتف الثابت سنة 2015 والتي ساعدت على رفعت عدد المشتركين إلى 18583427 مشترك، وأخيرا خدمة الجيل الرابع للهاتف النقال سنة 2016 والتي قفزت بعدد المشتركين إلى 29538700 مشترك.

الفرع الثالث: ترتيب العالمي للجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سوف نعتمد تصنيف الاتحاد الدولي للاتصالات، وهو وكالة تابعة للأمم المتحدة متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هذا الأخير يعتمد في ترتيبه على مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استنادا على إحدى عشرة معيارا مقسمة على ثلاث محور وهي:[1]

المحور الأول: النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1. عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الثابت لكل 100 نسمة
2. عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الخلوي لكل 100 نسمة
3. عرض النطاق الدولي للانترنت (بتة/ثانية) لكل مستعمل انترنت
4. النسبة المئوية للأسر التي لديها حاسوب
5. النسبة المئوية للأسر التي تتمتع بالنفاذ إلى الانترنت

المحور الثاني: استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

6. النسبة المئوية لعدد الأفراد الذين يستعملون الانترنت
7. عدد الاشتراكات في خدمة النطاق العريض (السلكي) الثابت لكل 100 نسمة
8. عدد الاشتراكات في خدمة النطاق العريض اللاسلكي لكل 100 نسمة

المحور الثالث: المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

9. معدل الإلمام بالقراءة والكتابة لدى البالغين
10. معدل الإجمالي للالتحاق بالمدارس الثانوية

---

[1]) الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير قياس مجتمع المعلومات، الملخص التنفيذي لسنة2015، ص 11، على الرابط: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-ES-A.pdf، تاريخ الاطلاع: 2019/02/08.

11. معدل الإجمالي للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي

والجدول التالي يلخص الترتيب العالمي للجزائر لمؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

الجدول رقم3-11: الترتيب العالمي للجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للفترة ما بين 2013 و 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
الترتيب العلمي	114	114	113	103	102

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، الملخص التنفيذي لتقرير قياس مجتمع المعلومات، على الرابط: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/misr2018.aspx، تاريخ الاطلاع: 2019/02/08.

من الجدول أعلاه والذي يلخص المراتب التي تحتلها الجزائر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للفترة ما بين 2013 و 2017 يتبين لنا أن الجزائر تحتل مراتب متأخرة طيلة فترة الدراسة بالرغم من بعض التطورات التي أحرزتها سنتي 2016 و2017 إلا أنها محتشمة وبقيت تحتل مراتب تفوق 100، ويعود السبب الى ضعف شبكة الانترنت في الجزائر والتي تتميز بعدم الاستقرار والتذبذبات المستمرة، وعليه فعلى السلطات المعنية بذل المزيد من المجهودات وإعطاء الأهمية الأكبر لهذا القطاع الذي بات اليوم العصب المحرك لكل القطاعات الأخرى.

المبحث الثالث: مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين الجزائري

كنا قد تطرقنا في المبحث الأول من هذا الفصل إلى واقع سوق التأمين الجزائري، ثم انتقلنا في المبحث الثاني إلى واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لنصل في مبحثنا هذا إلى الربط بين

المتغيرين ببعضهما من خلال مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين ثم التأمين البنكي كنموذج لعملية توزيع منتجات التأمين في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لنختم هذا المبحث ببعض نماذج التأمين الالكتروني في الجزائر.

المطلب الأول: مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية

لم تعد مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين اليوم تقتصر على المعدات المستخدمة في المكاتب من الفاكس والهاتف وأجهزة كمبيوتر، أو وصل هذه الأخيرة بشبكات الانترنت أو الانترانت أو الاكسترانت فحسب، بل هناك مظاهر أخرى حولت التأمين بمفهومه القديم إلى تأمين حديث يسمى التأمين الالكتروني، وفيما يلي بعض أهم هذه المظاهر المستخدمة في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية:

الفرع الأول: المواقع الالكترونية لشركات التأمين

أصبح من الضروري اليوم على كل الشركات الناشطة في السوق الجزائرية بما في ذلك شركات التأمين أن تملك موقعا الكترونيا تجاريا يعد بمثابة المرآة العاكسة لكل نشاطاتها، هذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الصفحات المتصلة على الشبكة العالمية الانترنت(يعرف الموقع الالكتروني على انه عنوان الشركة على شبكة الانترنت والمعتمد على مطبوعاتها وإعلاناتها والمرخص من الجهة المختصة[1]، خصوصا وأننا اليوم أمام أفراد رقميين يحبذون التعامل الرقمي على التعامل المادي لما يميزه من خصائص تعمل على إزاحة الحواجز المعيقة بتوفيره الوقت

[1]) مؤسسة النقد العربي السعودي، ادارة مراقبة التأمين، **لائحة عمليات التامين الالكترونية**، ص05، على الموقع: ttps://www.chubb.com/SA-EN/_Assets/documents/SA023--OIAR.pdf، تاريخ الاطلاع، 2019/3/23.

والجهد وعناء التنقل. وتعتمد شركات التأمين في تصميم جميع المواقع المدرجة، مجموعة من الخيارات كقابلية القراءة ، الشمولية ، ميثاق الرسوم ، إلخ. هذا من أجل تلبية تطلبات العملاء.

بتصفح لمواقع الواب لشركات التامين الجزائرية، عمومية كانت أو خاصة، يمكن أن نلاحظ إضافة على كلمة الرئيس المدير العام، وبعض المعلومات الأساسية (شبكة الوكالات العناوين الهاتف والبريد الالكتروني) خدمات على الخط سيما ما تعلق بالأسعار المقترحة التي تسمح للمؤمن أن يقوم بالاختيار والتفكير قبل أن يتنقل للوكالة.

كما تتيح هذه المواقع الالكترونية لمتصفحيها تقارير متخصصة دورية تتضمن كل الأعمال التي قامت بها شركات التامين من عمليات التامين وإعادة التامين بالأرقام (إجمالي الأقساط المكتتبة، التعويضات، حصة كل نوع من منتجات التامين....)

كما يمكن لبعض المواقع أن توفر نماذج لعمليات التقييم الأولية متوفرة في صفحة الاستقبال، بالإضافة إلى إمكانية التصريح على الخط في حالة وقوع حادث مرور للسيارة أو ضياع الأمتعة خلال السفر(موقع أليانس وأكسا ومسير حياة مثلا)، وزيادة على هذا يمكن لهذه المواقع أن توفر إمكانية الاكتتاب على الخط الخاصة ببعض منتجات التأمين.

ان الخطوات التي اتخذتها شركات التأمين في تطوير المواقع الإلكترونية ، تشهد على رغبتهم في الابتكار والتطوير و أيضا الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي اثبات وجودها في زمن التطور.[1]

وفيما يلي الجدول الذي يحوي المواقع الالكترونية لجميع شركات التامين الناشطة في السوق الجزائرية:

[1]) Mourad ZENIKHRI, consiel national d'assurance, bulletin d'assurance N 37 p 9. sur le file:///C:/Users/MSI/Downloads/bulletin_37%20(4).pdf

الجدول رقم 3-12: المواقع الالكترونية لشركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية

شركات التأمين	الموقع الالكتروني
الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"	https://caar.dz/
الشركة الوطنية للتأمين "SAA"	http://www.saa.dz/
تعاضدية التأمين الجزائرية لعمال التربية والثقافة "MAATEC"	http://www.maatec.dz/
الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية "CNMA"	http://cnma.dz/
الشركة المركزية لإعادة التأمين "CCR"	https://www.ccr.dz/fr
الشركة الجزائرية للتأمينات "CAAT"	https://www.caat.dz/
الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات "CAGEX"	http://www.cagex.dz/
شركة ضمان القرض العقاري "SGCI "	http://www.sgci.dz/.
ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين "ALGER TRUST"	http://www.trustalgeriains.com/fr
الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين "CIAR"	https://www.laciar.com/
الجزائرية للتامينات "2A"	https://www.2a.dz/
شركة التأمين للمحروقات "CASH"	https://www.cash-assurances.dz/
شركة سلامة للتأمينات الجزائر "SALAMA"	http://www.salama-assurances.dz/
التأمينات العامة المتوسطية "GAM"	https://www.gam.dz/
أليونس للتامينات "ALLIANCE"	https://www.allianceassurances.com.dz/
كارديف الجزائر "CARDIF Al.Djazair"	http://www.cardifeldjazair.dz/
شركة التأمين على الحياة(تأمين لايف الجزائر) "TALA"	http://www.tala-assurances.dz/
الكرامة للتامينات "CAARAMA"	http://www.caarama.dz/
شركة أمانة (تأمين الإحتياط والصحة) "AMANA"	https://www.amana.dz/

مصير حياة "MACIR VIE"	https://www.macirvie.com/
أكسا للتأمين على الأضرار"AXA DOMMAGE"	https://www.axa.dz/
أكسا للتأمين على الحياة "AXA VIE"	https://www.axa.dz/
شركة التعاضدي "MUTUALISTE"	http://www.lemutualiste.dz/
الشركة الجزائرية الخليجية لتأمين الأشخاص(الجزائرية للحياةAGLIC)	https://aglic-algerie.com/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المواقع الالكترونية لشركات التأمين.

الفرع الثاني: قاعدة البيانات

تعرّف قاعدة البيانات بأنها عبارة عن كمية كبيرة من البيانات والمعلومات التي يُمكن الرجوع إليها وإجراء العمليات المختلفة عليها كعمليات البحث والتعديل والمقارنة، وذلك من خلال تكلفة بسيطة وسرعة عالية، وتمتاز هذه البيانات الرقمية بأنها بيانات ذات فهرسة وترتيب معين، وتُعتبر لغة SQL (هي اختصارٌ لـ Structured Query language وترجمتها هي "لغة الاستعلام البنائية" وتنطق بطريقتيْن؛ إما حرفًا حرفًا S Q L ، أو تنطق كلمة واحدة "سيكيوال.") هي اللغة الأكثر استخداماً وشيوعاً في برمجة قواعد البيانات.[1]

ولقد تمكنت شركات التأمين اليوم من تكوين قاعدة بيانات تعد بمثابة الذاكرة الحية أو العصب الرئيسي لجميع نشاطاتها، تضّم هذه الأخيرة جميع البيانات الشخصية للمكتتبين وكذا الأخطار المؤمنة عليها ومدة التأمين بالإضافة إلى كل المعلومات المتعلقة بعملية الاكتتاب، وبناء على هذه المعلومات التي تعتمد عليها كثيرا عملية التسعير يمكن لشركات التأمين أن تطبق تخفيضات لكل

[1]) أحمد عاشور، **تعريف قاعدة البيانات**، 2018،على الرابط:
https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D9%82%D8%A7%D8%B9%D8%AF%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26.

المكتتبين الذي تفادوا وقوع بعض الأخطار المؤمن ضدها فهي بذلك تعد تحفيزا من قبل شركات التأمين لتفادي بعض الخسائر واتخاذ الحيطة والحذر وبالتالي التقليل ولو بشكل قليل نسبة من الأخطار المتوقع حدوثها.

ترتبط وكالات التأمين التابعة لنفس شركة التامين بشبكة داخلية من خلالها يمكن الاطلاع على قاعدة البيانات الخاصة بنفس الشركة، ولا يمكن لشركة تأمين أخرى أن تطلع عيها مما يحد من فعّاليتها. في انتظار إنشاء قاعدة بيانات الكترونية متكاملة لأنشطة التأمين المختلفة موحدة بين جميع شركات التأمين للاستعلام عن سجل طالب التأمين، يبقى اكتفاء بقاعدة بيانات محدودة هو السبيل لكل شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.

وتجدر الإشارة إلى أن بعض البلدان العربية قد كانت السباقة لإنشاء قاعدة بيانات موحدة بين جميع شركات التأمين الناشطة في أسواقها على غرار المملكة العربية السعودية التي قامت باعداد قاعدة بيانات مشتركة لتأمين المركبات بين شركات التأمين لتقييم الأخطار لكل شخص وكل مركبة لتحديد السعر المناسب له، مما يؤدي لتحديد الفئة المسببة للخسائر ومحاولة الحد من رفع أسعار التأمين على جميع المؤمنين على السيارات، للإعداد لسجل متكامل لكل مواطن ومقيم، وسيتم ربط جميع شركات التأمين لتحديد السعر المناسب في حال وجود تهور بالقيادة لبعض السائقين.[1]

بالإضافة إلى مصر الشقيقة التي أطلقت أول منصة إلكترونية لتبادل بيانات ومعلومات شركات التأمين وعملائها، بالتعاون مع الاتحاد المصري للتأمين، في خطوة أولى لإنشاء أول قاعدة بيانات متكاملة لأنشطة التأمين المختلفة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وستلعب المنصة الإلكترونية دورا مهما فى حماية عملاء شركات التأمين ضد أي سياسات للتمييز في التعامل عند

[1]) محمد القشيري، **قاعدة بيانات لتقييم أسعار التأمين على المتهورين**، جريدة مكة المكرمة، الاحد 24 جانفي 2016، على الرابط: https://makkahnewspaper.com/article/117740، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26.

تقديم أو تجديد الخدمة التأمينية، إضافة إلى تحقيق المساواة بين من تتشابه مراكزهم التأمينية، فضلا عن كونها أداة لحماية السوق من المتلاعبين بوثائق التأمين.[1]

الفرع الثالث: استحداث منتجات جديدة

لقد استحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال منتجات جديدة لشركات التامين على غرار تامين الآلات التكنولوجية، تأمين الجرائم الالكترونية بما في ذلك القرصنة ومخاطر التجارة الالكترونية، حيث كشف الرئيس المدير العام لشركة كاش للتأمينات يوم الأربعاء 2016/11/23 بالجزائر بأن شركته التي تشكل سوناطراك المساهم الرئيسي فيها ستطرح منتجات تأمين جديدة موجهة للمؤسسات تتعلق أساسا بخسائر الاستغلال والجرائم الإلكترونية.وأ وضح السيد المدير العام لنفس الشركة على هامش يوم دراسي حول الأخطار المتعددة و الحلول التأمينية المقترحة- أنه "بفعل تطور المخاطر على المستوى العالمي و الحلول التأمينية المقترحة لمواجهتها قامت شركتنا بالتكيف أيضا لتقترح على زبائنها- لاسيما المؤسسات- منتجات تأمينية جديدة فيما يتعلق بخسائر الاستغلال و الجرائم الالكترونية.

كما ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين بعض منتجات التامين ونذكر على سبيل المثال تأمين السيارات والتي شهدت تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة فبوجود الهاتف النقال أتاحت شركات التامين خدمة (dépannage) لزبائنها والتي تمكنهم من الحصول على مساعدة نقل سياراتهم في حالة وقوع حادث بالاتصال بشاحنة النقل التي أجرت معها شركة التامين اتفاقية، وبالتالي توفر هذه الخدمة على الزبائن مشقة كبيرة كانوا في غنا عنها.

[1]) هاني الحوتي، **وزيرة الاستثمار تطلق جرس إطلاق أول منصة بيانات لشركات التأمين**، جريدة اليوم السابع، الاحد 20 ماي 2018، على الرابط: https://www.youm7.com/، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26.

الفرع الرابع: الدفع الالكتروني

بما أن نظم الدفع هي أساس قيام العمليات الاقتصادية في جانبها المالي، فتكنولوجيا المعلومات أضفت العديد من المزايا التي جعلت من هذه الخدمات المالية تتم بطريقة الكترونية.[1] ولهذا بدأت شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية تتحول نحو الرقمنة بوضع عدد من خدمات التأمينية عبر شبكة الانترنت، بما في ذلك معاملة الدفع الالكتروني .

ولقد قام الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية بالإعلان الرسمي، عن إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني بالجزائر وهذا يوم 2016/10/10 بعد انتظار طويل من طرف المؤسسات والأفراد تماشيا مع التطور التكنولوجي الرقمي العالمي، حيث باتت هذه الخدمة ضرورة حتمية، بسبب المعاملات، البيع والشراء عبر الانترنت والذي بات يوفر سيولة كبيرة لمختلف الدول وكذا يسهل للخواص إمكانية الحصول على منتجات عن طريق الدفع إلكترونيا.[2]

ولقد استغلت العديد من شركات التأمين إطلاق هذه الخدمة لتطبقها على بعض منتجاتها على غرار الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين و"كاش" للتأمينات والتي وقعت كل منها اتفاقية مع القرض الشعبي الجزائري، ويتم بموجب هاتان الاتفاقيتين إطلاق عمليات تسديد مستحقات التأمين بواسطة بطاقات الدفع الالكتروني الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري، وقد تم تركيب العديد من أجهزة القارئات الطرفية لهذه البطاقات على مستوى الوكالات التابعة للقرض الشعبي الجزائري،

---

[1]) محمد بن جاب الله، **أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر**، مجلة الاصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي،المجلد06، العدد11،2011، ص ص 97،98.

[2]) دزاير تويت، **إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني "e-paiement" في الجزائر رسميا**، 2016/10/04، على الرابط: https://www.tweet-dz.com/2016/10/e-paiement.html، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26

وسيتم إدخال خدمة الدفع الالكتروني لمنتجات التأمين تدريجيا على غرار التأمين على مخاطر السفر وغيرها من المنتجات الأخرى في انتظار ضم جميع منتجات التامين في هذه الخدمة.

حيث قدم هذا النوع من الدفع العديد من المزايا لرجال الأعمال ، وهو يساعد على تقليل الوقت الخروج من مباني الشركة و يسهل الأعمال الإدارية ، كما أنه يساعد على دعم النظام المصرفي الجزائري دون اللجوء إلى الدفع النقدي.

الفرع الخامس: البرامج الجاهزة المتخصصة

تعتمد شركات التأمين في تسيير أعمالها على بعض البرامج الجاهزة والمتخصصة والتي تعمل على تسهيل ادعاء أعمالها بشكل سريع ودقة كبيرة جدا، هذه البرمجيات تتمثل عموما في:

- برامج حساب أقساط التأمين، حيث يقوم هذا الأخير بإظهار قسط التامين مباشرة بعد إدخال البيانات الأولية اللازمة لذلك (نوع التامين، مدة التامين، بعض المتغيرات.....) وبالاعتماد على قاعدة البيانات التي تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالمكتتبين، ففي حالة وجود اتفاقية مثلا بين شركة التامين وجهة أخرى موضوعها تخفيض أسعار التامين بنسبة معينة يقوم هذا البرنامج تلقائيا بتطبيق هذا التخفيض.
- برامج حساب التعويضات في حالة وقوع الحادث: تعمل هذه البرامج على حساب مبلغ التعويض تلقائيا بالرجوع الى وثيقة التامين(نوع التامين، نسبة التعويض المتفق عليها، مدة التامين...) وتقرير المعاينة وبالاعتماد دائما على قاعدة البيانات.

المطلب الثاني:التأمين البنكي (bancassurance) في الجزائر

يتم توزيع الخدمة التأمينية بالنسبة لشركة التأمين بواسطة عديد الطرق تختلف بين كونها تقليدية أو حديثة تماشيا مع التطورات التي تشهدها تكنولوجيات المعلومات والاتصال ، من بين هذه

الطرق نجد التأمين البنكي او المصرفي حيث تقوم البنوك بتوزيع المنتجات التأمينية عبر شبابيكها وما زاد هذه الإستراتيجية فعالية هو تعامل البنوك وشركات التأمين في أغلب الأحيان مع نفس الشريحة السوقية من الزبائن سواء أشخاص طبيعيين أو معنويين (مؤسسات)، هذه الإستراتيجية تشترط وجود نظام معلوماتي فعال ومتطور، وسنحاول من خلال ما يلي تعريف التأمين البنكي والمنتجات التأمينية المعنية بهذه الخدمة وكذا واقع هذا النوع من المعاملات في الجزائر.

الفرع الأول: تعريف التأمين البنكي

إن التأمين البنكي هو مصطلح جديد مستمد من كلمات البنك والتأمين ، وهو ما يعني توزيع منتجات التأمين من خلال شبكات البنوك والمؤسسات المالية وما شابه ذلك.[1]

أو هو نشاط يقوم من خلاله البنك عبر شبكته الاستغلالية بتسويق منتجات تأمين مقترحة من طرف شركة تأمين معتمدة.[2]

وبالتالي فإن التأمين البنكى يعد أحد السبل التسويقية للخدمات التأمينية، ويهدف إلى تقديم خدمات تأمينية إلى عملاء البنوك.

الفرع الثاني: الإطار القانوني للتأمين البنكي في الجزائر

للنهوض بقطاع التأمين الجزائري ليواكب مسيرة قطاعات التأمين في باقي بلدان العالم قام المشرع بمراجعة الأمر 95/07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 وتعديله بالقانون رقم 06/04 المؤرخ

---

[1]) Union algérienne des sociétés d'assurance et de réassurance, sur le site : http://www.uar.dz/bancassurance/, **la date : 21/02/2019**

[2]) البنك الوطني الجزائري، التأمين البنكي، على الرابط.:
https://www.bna.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83%D9%8A.html تاريخ الاطلاع: 2019/02/22.

في 20 فيفري 2006، ومن بين اهمم النقاط التي جاء بها هذا الأخير ما تعلق بتنويع قنوات التوزيع والذي أتاح الفرصة أمام شركات التأمين لبيع منتجاتها من خلال قنوات أخرى غير شركات التأمين خاصة عن طريق الشبكة البنكية وهذا مغ جاءت به المادة رقم 53 من القانون المذكور أعلاه والتي تنص:" يمكن لشركات التأمين توزيع منتجات التأمين من خلال البنوك والمؤسسات المالية وشبه المالية، والشبكات الأخرى للتوزيع."

ثم صدر بعد هذا القانون المرسوم التنفيذي رقم 153/07 بتاريخ 22 مايو 2007 الذي يحدد شروط وأحكام توزيع منتجات التأمين من قبل البنوك والمؤسسات المالية وشبكات التوزيع الأخرى. والأمر 60 الصادر في 6 أوت 2007 بشأن تثبيت منتجات التأمين التي يمكن توزيعها من قبل البنوك والمؤسسات المالية وما شابهها والمستويات القصوى من عمولة التوزيع.[1]

الفرع الثالث: واقع التأمين البنكي في الجزائر من خلال تجارب الشراكة بين شركات التأمين والبنوك الجزائرية

إن واقع التأمين البنكي في الجزائر يتجسد من خلال الاتفاقيات الموقعة بين البنوك الناشطة في السوق الجزائري وشركات التأمين والتي تعود بالمنفعة للطرفين، فشركات التأمين تستفيد من تصريف منتجاتها عبر البنوك في حين تستفيد البنوك من عمولات تحسب على أساس نسب مئوية من عمليات تحصيل أقساط التأمين من جهة والمشاركة في الأرباح المحققة من قبل الشركة من جهة أخرى وفيما يلي أهم أولى الاتفاقيات المبرمة في هذا السياق:

[1]) Union algérienne des sociétés d'assurance et de réassurance, op.cit.

الجدول رقم3-13: الاتفاقيات الموقعة بين البنوك وشركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري

البنك	شركة التأمين	تاريخ إبرام الاتفاقية	بعض المنتجات التامينية الموزعة
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP-banque	وشركة كارديف الجزائر CARDIF-el djaziar	25 مارس 2008	CNEP total prévoyance[1] منتجات التقاعد، منتجات الادخار، التأمين على الحياة، تامين الأضرار، والتأمين ضد الكوارث الطبيعية والأخطار المتعددة
وبنك التنمية المحليةBDL	الشركة الوطنية للتأمين SAA	19افريل 2008	التأمين على التقاعد، الوفاة، السفر، الكوارث الطبيعية، وتأمين السكن من المخاطر المتعددة
بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	الشركة الوطنية للتأمين SAA	20افريل 2008	التأمين على المخاطر الفلاحية المتعلقة بالحرائق والمحاصيل والبرد، والمخاطر المتعددة للزراعات البلاستيكية، ومختلف أنواع تربية المواشي ، التأمين على الأشخاص و تأمين السكن
البنك الوطني الجزائري BNA	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR	04 أكتوبر 2010	منتجات التأمين التابعة لشركة CAAR والتأمين ضد الكوارث الطبيعية و تأمين ضد الأخطار المتعددة للسكن
القرض الشعبي الجزائري CPA	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR	ماي 2008	تأمين ضد الأخطار المتعددة للسكن، والتأمين ضد الكوارث الطبيعية، والتأمين ضد خطر الوفاة المؤقت وتأمين القروض

[1]) يستهدف عملاء البنك في حالة الوفاة أو العجز" الكلي أو الجزئي"، يضمن للمستفيدين تلقي مبلغ الضمان في غضون 72 ساعة كحد أقصى، كما يضمن إضافة الى ذلك إلى ذلك في حالة العجز المطلق الدائم أو المؤقت دفع رأس مال للمكتتب معفى من الضرائب

بنك الجزائر الخارجي BEA	الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR والشركة الجزائرية للتأمين الشامل CAAT	11ماي 2008	التأمين ضد الكوارث الطبيعية، وتأمين القروض و التأمين على السيارات و التأمين على الحريق وعلى الأخطار المختلفة الأخرى و على الأشخاص
والبنك الوطني الجزائري BNA	الشركة الجزائرية للتأمين الشامل CAAT	05 أكتوبر 2010	التأمين المؤقت على الوفاة والتأمين الفردي على الحوادث والتأمين على السفر والتأمين الاجباري على آثار الكوارث الطبيعية
بنك البركة	شركة السلامة للتأمي	04 أكتوبر 2011	التأمين على الكوارث الطبيعية والموجهة إلى الأسر والمحلات التجارية والصناعية، المخاطر المتعددة بالنسبة للسكنات والتي تخص الأسر فحسب وهذه المنتجات توفر وفقا للشريعة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على:

- شراطي نسيمة، **التأمين المصرفي كنموذج للابتكار في الخدمات**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد04، سبتمبر 2015، ص 86، 89.

- بريش عبد القادر وحمو محمد، **أفاق تقديم البنوك الجزائرية لمنتجات تأمينية**، المؤتمر الدولي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 11و12 مارس 2008، ص 16. وموسو منور، مرجع سبق ذكره.

- نبيل قبلي ونقماري سفيان، **واقع قطاع التأمينات وإعادة التأمين**، الملتقى الدولي السابع حول " الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير –تجارب الدول–، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، يومي 03ة04 ديسمبر 2012، ص19.

وللعلم أن اليوم معظم شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية أقامت هي الأخرى اتفاقيات مع البنوك لتوزيع منتجاتها على غرار شركة الأمين AXA مع بنك الجزائر الخارج ومع بنك الخليج، "ترست" للتأمينات مع "ترست" بنك، "كارديف" للتأمينات مع بنك "باريبا" الجزائر...الخ.

الفرع الرابع: نسبة التأمين البنكي من سوق التأمين الجزائري

إجمالي مبالغ التأمين المتحصل عليها عبر قناة التوزيع البنكية ملخصة في الجدول التالي:

الجدول رقم3-14 : التأمين البنكي في الجزائر للفترة الممتدة من 2013 إلى 2017

	مبلـــــــغ التـــــــأمين البنكي(مليون دج)	النسبة%	التغير%
2013	1649	1,47	-
2014	1963	1,56	16
2015	2261	1,78	13,18
2016	2638	2,07	14,29
2017	4869	3,64	45,82

المصدر:

Ministère des Finances, rapports d'Activité des assurances en Algérie, des annees :2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018.

من الجدول السابق نلاحظ أن المبالغ المالية التي تحصّلت عليها شركات التأمين من بيع منتجات التأمين عبر شبابيكها الموزعة في البنوك عرفت ارتفاعا طيلة فترة الدراسة وهذا ما تؤكده نسب التغيرات الايجابية من سنة إلى أخرى، إلا أن هذه المبالغ تبقى ضعيفتا جدا مقارنة مع إجمالي أقساط التأمين المتحصل عليها من سنة 2013 إلى غاية 2017

حيث وصلت قيمة التأمين البنكي سنة 2017 مبلغ 4896 دج بتطور قُدّر بنسبة 45.82% مقارنة بسنة 2016، كما وزعت البنوك ما قيمته 2261 دج سنة 2015 و1963دج سنة 2014

و 1649دج سنة 2013 من منتجات التأمين. وقد كانت الحصة الأكبر لشركة Cardif El Djazair التي تجاوزت 66 %سنة 2015 و 68 % سنة 2014 و 71% سنة 2013، وتجدر الإشارة إلى أن شركة Cardif El Djazair كانت أول شركة وقعت اتفاقية مع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياطCNEP–banque لتوزيع منتجاتها التأمينية وكان ذلك بتارخ 25 مارس 2008، بعدها الشركة الوطنية للتأمين SAA مع بنك التنمية المحليةBDL بتاريخ 19 أفريل 2008، ثم مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بتاريخ 20 أفريل 2008 حيث وصلت نسبة التأمين البنكي لديها 22% سنة 2015 و 17% سنتي 2014 و 2013. ومن جهة فروع التأمين فان تأمين الأشخاص هو الذي يملك الحصة الأكبر في التأمين البنكي بنسبة 81% سنة 2016 و 77% سنة 2015.كما نلاحظ أن نسبة مساهمة التأمين البنكي في إجمالي إنتاج شركات التأمين يشهد تحسنا كل سنة فقد وصل سنة 2017 نسبة 3,64 % مقارنة ب 1,47 % سنة 2013.

المطلب الثالث: بعض نماذج التأمين الالكتروني في الجزائر

إن التوجه نحو التأمين الإلكتروني أصبح البديل الحتمي لشركات الأمين التي وجدت نفسها في بيئة رقمية لا تتوافق مع ما كان في الماضي، وعليه سنحاول في هذا العنصر ذكر بعض النماذج من هذا التأمين لبعض شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.

الفرع الأول: نموذج كرامة للتأمينات

سنخص كرامة للتأمينات بنموذجين، الأول خاص بالاكتتاب الالكتروني، أما الثاني خاص بتطبيق "ماي كرامة" والذي يُحمل على الهواتف الذكية واللوحات الالكترونية وأجهزة الكمبيوتر.

1. اتفاقية بين شركة التأمين كرامة والقرض الشعبي الجزائري من اجل الاكتتاب الالكتروني للتأمين

وقعت شركة تأمين الأشخاص كرامة للتأمينات (الفرع التابع لشركة التأمين و إعادة التأمين) بتاريخ 03 أفريل 2017 بالجزائر مع القرض الشعبي الجزائري بحضور الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي و عصرنة الأنظمة المالية اتفاقية تتيح لحاملي البطاقات البنكية الالكترونية باكتتاب عقد تأمين الكترونيا، وفي مرحلة أولى شُرع في نوع واحد من التأمين وهو التأمين على السفر وسيوسع في المستقبل القريب ليشمل منتجات أخرى. و لهذا الغرض فتحت شركة كرامة للتأمينات بوابة للاكتتاب و التسيير و الدفع الالكتروني. و تسمح هذه البوابة– التي طورتها الشركة– ليس فقط بإعداد كشف تقديري الالكتروني و تحويله إلى عقد و الدفع بالبطاقة البنكية الالكترونية بل وأيضا بتسيير و تغيير العقد عن بعد فيما يخص مثلا فترة و مدة السفر أو الوجهة بل وحتى إلغائه. كما تتيح أيضا للزبون إمكانية التعويض بشكل آلي وجد مبسط عند الاقتضاء. كما تسمح البوابة لشركة كرامة للتأمينات بالاقتراب أكثر من زبائنها و الظفر بحصص جديدة من سوق التأمينات و كذا تحسين العلاقة بين الزبائن والمؤمنين خصوصا وأن العقد الالكتروني مؤمن كليا حسب المقاييس الدولية في هذا المجال وان جميع الخدمات المقترحة في الوكالة التقليدية متوفرة عبر المسار الرقمي ضمن وكالة افتراضية حقيقية.[1]

[1]) وكالة الأنباء الجزائرية، **اتفاقية بين كرامة والقرض الشعبي الجزائري من اجل الاكتتاب الالكتروني للتأمين**، 03أفريل2017، على الموقع: http://www.aps.dz/ar/economie/41532 ، تاريخ الاطلاع: 2019/03/23.

2. تطبيق ماي كرامة

"ماي كرامة" هو تطبيق مجاني يمكن تحميله علي أغلب الهواتف الذكية وكذا اللوحات ويتيح الفرصة للزبائن التواصل مباشرة مع كرامة للتأمين والولوج في أي وقت إلي عدة خدمات منها تحديد مختلف نقاط البيع كرامة للتأمين ، إمكانية الحصول على تسعيرة تقديرية للتأمين خلال السفر والاطلاع على جميع المنتجات الأخرى وصيغ التأمين المتوفرة ، التصريح بالحوادث وتحميل الوثائق المبررة مباشرة عبر التطبيق . كما تسعى شركة كرامة للتأمينات للهيمنة على سوق التأمينات في الجزائر، من خلال اطلاق عرض "مسافر تركيا " وهو العرض الحصري لكرامة وكذا "مسافر مغرب" وهي الصيغة الموجهة للمسافرين الراغبين في التنقل إلى بلدان المغرب العربي ، بالإضافة إلى منتوج موجه للاتحاديات الرياضية المسمى "رياضي" الذي يحمي الرياضيين وإطارات قطاع الرياضة من المخاطر والحوادث التي تعترضهم أثناء التدريبات.[1]

الفرع الثاني: نموذج الجزائرية للحياة

أعلنت شركة التأمين "الجزائرية للحياة **AGLIC** " يوم 22 أكتوبر 2018 عن توفر الاكتتاب للتأمين على سرطان الثدي "**وردة**" عبر المنصة الالكترونية www.algeriennevie.com و هي الخدمة التي أطلقتها لصالح النساء منذ سنة. وجاء في بيان "الجزائرية للحياة" وهي فرع لشركة "كاش للتأمينات" و مجمع سوناطراك أن هذه المبادرة "**وردة**" قد أطلقت بمناسبة مرور سنة على طرح منتوج التأمين هذا الخاص بسرطان الثدي والموجه خصيصا للنساء وكذا بمناسبة قدوم شهر أكتوبر الوردي المخصص للوقاية من سرطان الثدي.[2]

هذه الخدمة الجديدة موجهة لتأمين النساء البالغات اللواتي هن في صحة جيدة بين 18 إلى 60 سنة ضد سرطان الثدي حسب ما أعلنه المدير العام لهذه الشركة، وأوضح هذا الأخير أن إطلاق

---

[1]) الحدث، **كرامة للتأمينات تكشف عن جديدها «مسافر تركيا » ، « مسافر مغرب » و« رياضي»** ، 29 أفريل 2018، على الموقع: http://www.elhadath-dz.com، تاريخ الاطلاع، 2019/03/24.

[2]) وكالة الأنباء الجزائرية، **اكتتاب تأمين على سرطان الثدي متوفر على الانترنت**، 22 أكتوبر 2018، على الموقع: http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/61606-2018-10-22-14-55-01، تاريخ الاطلاع: 2019/03/23

هذه الخدمة التي تعد الأولى من نوعها في الجزائر جاء نظرا للأرقام المرتفعة الخاصة بمعدل الإصابة بسرطان الثدي بالجزائر والذي قارب 11 ألف حالة جديدة سنويا فضلا عن الصعوبة التي تتلقاها المريضات في العلاج رغم المجهودات التي بذلتها الدولة في هذا المجال. وأشار إلى أن الشركة تتدخل عند الكشف عن سرطان الثدي عند المؤمنات لدى الشركة حيث تستفدن حسب قيمة الاشتراك من مبلغ مالي يتراوح بين 500 ألف دج إلى 1 مليون دج لمساعدتهن على العالج بالمؤسسات الاستشفائية العمومية أو الخاصة وحتى بالخارج ، ولا تقوم الشركة بأي تعويض للمؤمنات سواء تعلق الأمر بالأدوية أو الفحوصات الطبية الأخرى بل تكتفي شركة التأمين بتقديم المبلغ المالي الذي تتصرف فيه المريضة بحرية وفق طريقة العلاج التي تساعدها وتساهم في تحسين نوعية حياتها وحياة أسرتها .[1]

الفرع الثالث : نموذج الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التامين CAAR

في نموذج الشركة الجزائرية للتامين و إعادة التامين اتفاقية الدفع الالكتروني لعقود التامين التي تم توقيعها من طرف الرئيس المدير العام للقرض الشعبي الوطني والرئيس المدير العام للشركة الوطنية للتامين و إعادة التامين و هذا بحضور وزير المالية. في المرحلة الأولى سيتم تطبيق هذا النوع من الاكتتاب عبر الإنترنت على منتج التأمين السكني متعدد المخاطر ما يسمح لزبائن الشركة الجزائرية للتامين وإعادة التامين من الحائزين على بطاقة ما بين البنوك الصادرة عن أي مؤسسة بنكية ناشطة في الجزائر بدفع مقابل عقد التأمين الخاص بهم من خلال البوابة الإلكترونية للشركة الجزائرية للتامين وإعادة التامين. وأوضح السيد والرئيس المدير العام للشركة

1) CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES , Revue de presse annuelle 2017, p p 100,101

الوطنية للتامين و إعادة التامين انه سيتم قريبا توسيع نطاق خدمة الدفع عبر الإنترنت هذه لتشمل منتجات التأمين الأخرى التي يتم تسويقها من قبل الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين بما في ذلك التأمين ضد لكوارث الطبيعية. وتدخل هذه العملية في إطار الديناميكية التي شرعت فيها الحكومة لمواصلة تعزيز عملية عصرنة وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر ورقمنه الاقتصاد الوطني.[1]

الفرع الرابع: نموذج اليانس (ALLIANCE)وأكسا(AXA)

لقد خطت كل شركة "اليانس" و"اكسا" للتأمينات خطا كبيرة نحو التأمين الالكتروني باعتباره البديل الأمثل للتغلغل في سوق التأمينات، وهذا من خلال نماذج لعمليات تقييم أولية على الخط، حيث وفرت اليانس ست06 نماذج ويتعلق الأمر بتقييم السيارات والسكن والحماية القانونية للمهنيين والحرفيين ومتعدد المخاطر للمؤسسات، وفي حالة التعرض لحادث فان "اليانس" للتأينات تتيح فرصة التصريح به على الخط ، أما "اكسا" لتأمينات الجزائر فتوفر أربع 04 نماذج لعمليات تقييم أولية على الخط ويتعلق الأمر بتقييم السفر والسيارات والسكن ومجموعة خاصة بالمؤسسات وتتوفر على تطبيق نقال وفق نظام التشغيل اندرويد.[2]

هذا بالإضافة إلى بعض النماذج الأخرى على غرار الدفع الإلكتروني لشركة التأمين AMANA والتي أتاحت هذه الخدمة على موقعها الإلكتروني www.amana.dz بالاشتراك ببوليصة تأمين سفر عبر بطاقة CIB Interban، وشركة التأمين "مصير حياة" والي أعلنت الدفع على الخط هي الأخرى لزبائن بريد الجزائر...إلخ.

---

[1]) وكالة الأنباء الجزائرية، **اتفاقية من اجل الدفع الالكتروني لعقود التامين**، الخميس 02نوفمبر 2017، على الرابط: http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/50463-2017-11-30-16-45-10، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26.

[2]) عبد القادر زهار، **خدمات على الخط**، شركات التأمين مطالبة بالمزيد من الجهود، 2017/02/09، على الرابط: https://www.aljazairalyoum.com، تاريخ الاطلاع: 2019/03/28.

خلاصة الفصل الثالث:

يشير واقع قطاع التأمين الجزائري إلى تطوره الواضح من سنة إلى أخرى وإلى قدرته على المساهمة في ترقية الاقتصاد الجزائري خاصة في الآونة الأخيرة أين خُص هذا الأخير بجملة من الإصلاحات دفعت به إلى الانفتاح على القطاع الخاص الذي وضع بصمة إضافية عليه، وهذا ما تثبته المؤشرات المدروسة للفترة الممتدة من سنة 2013 إلى 2017، إلا أن شركات التأمين والتي وصل عددها اليوم الأربع والعشرين بين شركات عمومية وخاصة ومختلطة مطالبة ببذل المزيد من الجهود، فباستثناء تأمين السيارات تبقى الفروع الأخرى بعيدة على المستوى المطلوب خصوصا فرع تأمين الأشخاص الذي يشهد ديناميكية كبيرة في باقي دول العالم وتأمين الأخطار الفلاحية باعتبار الجزائر تتربع على أراضي زراعية شاسعة وثروة حيوانية معتبرة.

واقع قطاع الاتصالات هو الآخر يعرف حركة معتبرة دفعت به خطوات إلى الأمام ويظهر هذا جليا في مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجارة، والإدارة والحكومة والتعليم وحتى في الصحة وقد أكدنا هذا التطور من خلال عدة مؤشرات على غرار معدل استعمال الانترنت الذي تجاوز نسبة 75% في غضون خمس سنوات فقط، وعدد مستعملي الهاتف النقال بتقنية الجيل الثالث والرابع، علاوة على بعض المؤشرات الأخرى.

أما الازدواج بين القطاعين فقد خلف مولودا جديدا يسمى التأمين الالكتروني والذي تظهر ملامحه في كل الأعمال التي تقوم بها شركات التأمين، هذه الأخيرة واكبت التطورات السريعة وأنشأت مواقع الكترونية تجارية وترويجية، وطرحت منتجات تأمينية للاكتتاب على الخط، وتقوم بتحصيل أقساط التأمين الكترونيا، إضافة إلى تصميم منتجات تتماشى والتكنولوجيا المتطورة، وهذا ما أظهرته بعض النماذج لبعض شركات التأمين التي مارست هذا النوع من التأمين.

الفصل الرابع:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير قطاع التأمين في الجزائر

تمهيد:

بعد التفصيل في مفهوم التأمين وأنواعه وشركاته وأهم الإصلاحات التي مست قطاعه وواقعه من خلال عدة مؤشرات، وبعد إبراز مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف تطبيقاتها وواقعها في الجزائر، انتقلنا إلى استخدامات هذه الأخيرة في قطاع التأمين من خلال بعض المظاهر ونماذج للتأمين الالكتروني ، فإننا سنقوم في هذا الفصل بإسقاط الدراسة النظرية على عينة من وكالات التأمين التابعة لمختلف شركات التأمين العمومية منها والخاصة والناشطة في ولاية البليدة قصد دراسة وضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا القطاع وأثرها على تطويره، ويتم ذلك من خلال عرض نتائج الاستبيان التي قسمت إلى ثلاث أقسام وكل قسم إلى عدة فقرات الأول منه خُصّ للمعلومات العامة حول وكالة التأمين والثاني لمستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوكالة بعدة جوانبها المادية والبرمجيات وقواعد البيانات، والجوانب البشرية وشبكات الاتصال، أما القسم الثالث فقد خصصناه لأداء وكالات التأمين. ثم عرض وتحليل تلك النتائج من أجل الحكم على مدى استخدام هذه العينة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها توظيفا فعالا من شانه أن يؤثر تأثيرا إيجابا على أدائها.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة التطبيقية

من أجل الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عينة من وكالات التأمين قمنا بتحضير استبانه نهدف من خلالها إلى الإجابة على الأسئلة المطروحة لاحقا، وفيما يلي سنقوم بتقديم الإطار العام للدراسة من حيث أهدافها وأهميتها والمشكلة التي تعالجها والفرضيات التي ننطلق منها، إضافة إلى تقديم عرض تفصيلي لخصائص وآليات إجراء هذه الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: تقديم الدراسة التطبيقية

في هذا المطلب سنقوم بتقديم الإطار العام للدراسة التطبيقية من خلال طرح مشكلة الدراسة والفرضيات المتعلقة بها، أهميتها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

الفرع الأول: مشكلة الدراسة التطبيقية

تتمحور مشكلة البحث حول التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف تطبيقاتها في تطوير شركات التأمين وتحسين تنافسيتها وأدائها خاصة وأن قطاع التأمين يعتمد بالدرجة الأولى على بيع أو تسويق الأفكار وبالتالي فهو بحاجة ماسة إلى وجود كمية من المعلومات التي تحتاج بدورها إلى المعالجة والتخزين والاسترجاع وقت الحاجة وهو ما تتيحه نظم المعلومات وهذا ما فرض على شركات التأمين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بفروعها المختلفة كالحواسيب بأجهزتها وبرمجياتها التطبيقية المساندة وشبكات الاتصال، وبناء على ما أفرزته مراجعة الدراسات السابقة من نتائج واستنتاجات وتوصيات فقد انطلقنا من فكرة مفادها بيان مدى إمكانية الربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطبيقاتها المختلفة ومدى تأثير استخدامها على أداء شركات التأمين الجزائرية (نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية ، الإبداع وخلق منتجات

جديدة ، رضا الزبائن، ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف)، وبناء على ما تقدم سنحاول من خلال هذا الفصل الإجابة على الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى وكالات التأمين في ولاية البليدة؟

السؤال الثاني: ما مستوى أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة؟

السؤال الثالث: هل يوجد تفاوت في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين شركات التأمين العمومية وشركات التأمين الخاصة؟

السؤال الرابع: هل يوجد تفاوت في الأداء بين شركات التأمين العمومية و شركات التأمين الخاصة؟

السؤال الخامس: هل للمستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين تأثير على وعيهم بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

السؤال السادس: هل للمستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين تأثير على الأداء؟

السؤال السابع: ما نوع العلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة؟

الفرع الثاني: أهمية الدراسة التطبيقية

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بديناميكية سريعة ومتسلسلة تستوجب من شركات التأمين مواكبتها كونها تساهم في تحسين أدائها وتنافسيتها من خلال خلق أو تصميم منتجات جديدة تتماشى وأذواق المستهلكين، كما أنها تعمل على توفير الوقت والجهد للطرفين أي الشركة والزبائن، ويمكن حصر أهمية الدراسة من العوامل التالية:

- ✓ التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الجزائرية من خلال العينة المستهدفة؛

✓ التعرف على بعض منتجات التأمين الالكتروني المطروحة من قبل شركات التامين وإمكانية الاستفادة منها باعتبار هذا المصطلح جديد في سوق التأمين الجزائرية؛

✓ توضيح ضرورة مواكبة شركات التامين الجزائرية لموجة التطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

✓ باعتبار أن الموضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع التأمين جديد وغير مستهلك، فإننا نحاول من خلاله الإسهام في توفير مرجع يستند إليه الباحثين من هم بصدد دراسة مواضيع مشابهة.

الفرع الثالث: أهداف الدراسة التطبيقية

نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى جملة من الأهداف والتي نلخصها فيما يلي:

✓ الوصول إلى تحديد مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين العمومية والخاصة، وتحديد أسباب التفاوت إن وجد؛

✓ الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء شركات التأمين؛

✓ التعرف على أهم الصعوبات التي تحول دون التطبيق الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التامين الجزائرية؛

✓ تقديم التوصيات والمقترحات الملائمة والمتعلقة بالاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تساعد مسيري شركات التأمين في تطوير أدائها .

المطلب الثاني: آلية إجراء الدراسة التطبيقية

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة التطبيقية على استبيان عرضت على مجموعة من وكالات التأمين الناشطة في ولاية البليدة، حيث حاولنا من خلالها التعرف على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في هذه الوكالات، وهل تعمل هذه التكنولوجيا على تطويرها، وذلك بالاستعانة بالمعالجة الإحصائية لمختلف جوانب هذه الاستبيان.

الفرع الأول: أداة الدراسة التطبيقية

تمثلت أداة الدراسة في استبيان موجهة لوكالات التأمين التابعة لمختلف شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري العمومية منها والخاصة (وكالات التامين الناشطة في إقليم ولاية البليدة) ، وقد مر إعداد هذه الاستبيان بالخطوات التالية:

- ✓ تحضير استبانه أولية حاولنا من خلالها وضع جميع الأسئلة التي رأيناها شاملة للموضوع، وتُوصلنا إلى إجابة شافية للأسئلة المطروحة في هذا الجزء؛
- ✓ عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والمشرفين من ذوي الاختصاص من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجميع البيانات، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم؛
- ✓ تطبيق تعليمات المحكمين بإجراء تعديلات على الاستبيان ومنه الحصول على النسخة النهائية؛
- ✓ قبل عملية توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة قمنا أولا بتوزيعها على وكالة واحدة لمعرفة ما إذا لقيت هذه الأخير قبولا منهم ؛
- ✓ توزيع الاستبيان على جميع وكالات التأمين المعنية بالدراسة لجمع البيانات اللازمة.

وقد قسمت الاستبيان إلى ثلاث أقسام بمجموع تسع وتلاثين (39) سؤالا وفيما يلي تفصيل في هذه الأقسام:

القسم الأول: معلومات عامة حول وكالة التأمين

وتتضمن أربعة أسئلة حول نوع الشركة، نوع التأمين الممارس لدى الوكالة، المستوى التعليمي لمسير الوكالة، وأخيرا عدد الموظفين في الوكالة.

القسم الثاني: خاص بمستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة التأمين:

يحتوي هذا القسم من الاستبيان على أربع جوانب بمجموع ثمانية عشر (17) سؤالا، هذه الجوانب هي:

1. الجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
2. البرمجيات وقواعد البيانات
3. الجوانب البشرية
4. شبكات الاتصال

القسم الثالث: خاص بمستوى أداء شركة التأمين

القسم الأخير من الاستبيان يتكون هو الآخر من ثمانية عشر (18) سؤالا موزعة على أربعة جوانب على النحو التالي:

1. نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية
2. الإبداع وخلق منتجات جديدة
3. رضا الزبائن
4. ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف

وقد كانت الإجابات على كل سؤال من القسم الأول من الاستبيان وفق المقياس الاسمي، أما الإجابة على القسم الثاني والثالث فكانت وفق مقياس ليكرت الخماسي.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة التطبيقية

يتكون مجتمع الدراسة من مجموع وكالات التأمين التابعة لشركات التأمين المختلفة والناشطة في –ولاية البليدة– والبالغ عددها مئة وثلاثة عشر (113) وكالة تأمين.

الفرع الثالث: عينة الدراسة التطبيقية

قمنا باختيار عينة احتمالية عشوائية من مجتمع الدراسة، وحاولنا الرفع من حجم العينة قدر المستطاع لتشمل أكبر عدد ممكن من وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة لزيادة نسبة الدقة والثقة في النتائج ولتعبّر فعلا عن المجتمع المدروس. ولقد تمكنا بالتوفيق من الله أن نمس واحد وتسعين (91) وكالة من أصل مئة وثلاثة عشر (113) وكالة ناشطة في ولاية البليدة وتابعة لمختلف شركات التأمين . وبالتالي فان نسبة العينة تمثل 80.53 % من حجم المجتمع الكلي (n/N). والجدول التالي يوضح نسب العينة من مجتمع الدراسة.

الجدول رقم 4-1: توزيع حجم العينة بالنسبة لمجتمع الدراسة

شركات التأمين	عدد وكالات تأمين الناشطة في البليدة (مجتمع الدراسة)	عدد وكالات تأمين المدروسة (عينة الدراسة)
الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"	01	01
الشركة الوطنية للتأمين "SAA"	10	07
الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية "CNMA"	03	03
تعاضدية التأمين الجزائرية لعمال التربية والثقافة "MAATEC"	05	04
الشركة المركزية لإعادة التأمين "CCR"	00	00
الشركة الجزائرية للتأمينات "CAAT"	02	02
الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات "CAGEX"	00	00
شركة ضمان القرض العقاري "SGCI "	00	00
ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين "ALGER TRUST"	08	06
الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين "CIAR"	13	12
الجزائرية للتامينات "2A"	00	00

شركة التأمين للمحروقات "CASH"	01	01
شركة سلامة للتأمينات الجزائر "SALAMA"	14	10
التأمينات العامة المتوسطية "GAM"	07	04
أليونس للتامينات "ALLIANCE"	08	06
كارديف الجزائر "CARDIF Al.Djazair"	01	01
شركة التأمين على الحياة(تأمين لايف الجزائر) "TALA"	01	01
الكرامة للتامينات "CAARAMA"	01	01
شركة أمانة (تأمين الإحتياط والصحة) "AMANA/ saps"	15	12
مصير حياة "MACIR VIE"	14	12
أكسا للتأمين على الأضرار"AXA DOMMAGE"	02	02
أكسا للتأمين على الحياة "AXA VIE"	02	02
شركة التعاضدي "MUTUALISTE"	03	03
الشركة الجزائرية الخليجية لتأمين الأشخاص(الجزائرية للحياةAGLIC)	01	01
المجموع	**113**	**91**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الزيارات الميدانية لمختلف وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة

الفرع الرابع: حدود الدراسة

دراستنا هذه تدور حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أو تحسين أداء شركات التامين ، فقد اقتصرت على مجموعة من وكالات التأمين (باعتبارها همزة الوصل بين الزبون وشركة التأمين) المنتشرة عبر إقليم ولاية البليدة، نظرا لصعوبة إجراء الدراسة على نطاق أوسع، وقد أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من بداية مارس 2019 إلى غاية شهر جانفي 2020.

الفرع الخامس: متغيرات الدراسة

نحاول من خلال هذه الدراسة أن نربط بين متغيرين أساسين أحدهما مستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال والثاني متغير ثابت وهو أداء شركات التأمين كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم 4-1: متغيرات الدراسة التطبيقية

مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال		بمستوى أداء شركة التأمين
الجوانب المادية		نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية
البرمجيات وقواعد البيانات	←	الإبداع وخلق منتجات جديدة
الجوانب البشرية		رضا الزبائن
شبكات الاتصال		ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على متغيرات الدراسة

الفرع السادس: المعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل أداة الدراسة

بعد جمع الاستبيانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها بإعطائها أرقاما معينة، وذلك تمهيدا لإدخال بياناتها إلى جهاز الكمبيوتر لأجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقا لأسئلة الدراسة، وتم المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية وذلك لتحديد درجات الفقرات وأيهما حصل على موافقة أو تم رفضها من قبل أفراد العينة، الانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبيان وذلك لمعرفة مدى انحرافات إجابات أفراد العينة عن الفقرة، معامل الارتباط بيرسون وذلك لدراسة علاقة بعض المتغيرات المستقلة مع المتغير

التابع، وإذا ما كانت هذه العلاقة ايجابية أو سلبية بالإضافة إلى معرفة قوة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، ومعامل الثبات ألفا كرونباخ وذلك للتأكد من مدى ثبات أفراد العينة على فقرات الاستبيان، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss (Statistical package For Social Sciencess) الإصدار 26.

الفرع السابع: مصادر البيانات

اعتمدنا في جمع البيانات على نوعين من المصادر وهي كالتالي:

1. المصادر الثانوية (البيانات الثانوية)

حيث اعتمدنا في معالجة الإطار النظري للبحث إلى المصادر الثانوية التي لها علاقة بموضوع الدراسة والمتمثلة في الكتب والمقالات والرسائل والبحوث المتخصصة المحكمة العربية والأجنبية إضافة إلى المصادر الالكترونية والقوانين ذات الصلة بالموضوع.

2. المصادر الأولية (البيانات الأولية)

حيث اتجهنا في معالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال تصميم الاستبيان كأداة رئيسية للبحث.

المطلب الثالث: اختبار صدق الاستبيان وثباته

الصدق هو مقياس يستخدم للتحقق من أن أداة القياس صالحة لقياس ما تهدف إلى قياسه (، كما يستخدم الصدق لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين للتأكد من صدق الأداة، وللتأكد من صدق استبيان البحث قمنا بالاعتماد على كل من:

- ✓ الصدق الظلهري (صدق المحكمين)؛
- ✓ معامل الارتباط بيرسون (اتساق الداخلي بين الفقرات)؛
- ✓ مؤشر ألفاكرونباخ **(ثبات الأداة)**.

الفرع الأول: الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

وذلك من خلال الاستعانة بتحكيم أشخاص ذوي الاختصاص، حيث قمنا بعد تصميم استبيان البحث بعرضها على مجموعة من الأساتذة والمحكمين من ذوي الخبرة والدراسة (*) وذلك للاسترشاد بآرائهم حول مدى مناسبة وصلاحية أسئلة الاستبيان لتقديم نموذج لقياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، واستطلاع وجهة نظرهم بشأن تناسق مضمون عبارات وفقرات الاستبيان والتأكد من أن أداة القياس تمثل عناصر متغيرات الدراسة التي تهدف لقياسها ومكوناتها، وقد كان لآرائهم أثرا ايجابيا في تحسين دقة الاستبيان وقدرتها على تحليل متغيرات الدراسة ومعالجة مشكلة البحث، فبناءا على توصيات أعضاء لجنة التحكيم وملاحظاتهم قمنا بإجراء العديد من التعديلات حيث تم حذف بعض العبارات والفقرات وإضافة فقرات جديدة وتعديل وإعادة صياغة بعضها الآخر، كما تم إضافة أسئلة جديدة لم تكن موجودة إلى بعض أجزاء الاستبيان وحذف أخرى حتى استقر على وضعه النهائي والذي تم توزيعه على عينة البحث. (لاحظ الملحق رقم...)

الفرع الثاني: معامل الارتباط بيرسون

من ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة أيضاً بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المحور مع باقي فقرات المحور، والتأكد من قيم معاملات الارتباط ، واتضح وجود دلالة إحصائية في جل فقرات الاستبيان ويدل على أن هناك اتساق داخلي بين الفقرات.

والجدولين المواليين يبينان ذلك:

*) تم عرض الاستبيان على كل من: الأستاذ الدكتور كريم بيشاري ، الأستاذة الدكتورة سهام عبد الكريم، الأستاذة نسرين بن كيح ، الاستاذة الدكتورة عائشة كدادسة.

الجدول رقم 4-2: نتائج معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لفقرات مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى وكالات التأمين في ولاية البليدة

الرقم	قيمة R	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدلالة الاحصائية
01	0.445**	0.000	10	0.433**	0.000
02	0.420**	0.000	11	0.635**	0.000
03	0.147	0.165	12	0.528**	0.000
04	0.536**	0.000	13	0.585**	0.000
05	0.299**	0.000	14	0.565**	0.000
06	0.591**	0.000	15	0.647**	0.000
07	0.457**	0.000	16	0.468**	0.000
08	0.031	0.773	17	0.512**	0.000
09	0.393**	0.000			

** la corrélation est significative au niveau 0.01 (bilaterai)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

الجدول رقم 4-3: نتائج معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation لفقرات مستوى أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة

الرقم	قيمة R	الدلالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدلالة الاحصائية
01	0.557**	0.000	10	0.517**	0.000
02	0.390**	0.000	11	0.183	0.082
03	0.142	0.179	12	0.572**	0.000
04	0.430**	0.000	13	0.515**	0.000
05	0.475**	0.000	14	0.616**	0.000
06	0.681**	0.000	15	0.642**	0.000
07	0.568	0.000	16	0.632**	0.000
08	0.681**	0.000	17	0.458**	0.000
09	0.493**	0.000	18	0.466**	0.000

** la corrélation est significative au niveau 0.01 (bilaterai)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية

نلاحظ من خلال الجدول رقم(4-2) والجدول رقم (4-3) أن جميع قيم معامل بيرسون موجبة، وهذا يدل على وجود علاقة طردية وارتباط بين فقرات الاستبيان، كما اتضح وجود دلالة إحصائية في جميع الفقرات وهذا يدل على أن هناك اتساق داخلي بين فقرات الاستبيان

الفرع الثالث: ثبات الأداة

من خلال مؤشر ألفاكرونباخ(Alpha Cronbach) سنحاول قياس ثبات الاستبيان. ولذلك قمنا بحساب معامل الثبات لكل المجالات المرتبطة بالاستبيان. يتم دراسة ثبات أداة الدراسة من خلال قيمة معامل الثبات ألفاكرونباخ لكل بُعد، والذي يقيس الاتساق الداخلي في فقرات الاستبيان. وحسب دراسة للباحثين "Strong" و "Hensley" فإنه حتى يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل ألفاكرونباخ أكبر أو يساوي 0,60. نتائج اختبار ألفاكرونباخ ملخصة في الجدول التالي :

الجدول رقم 4-4: معاملات الثبات ألفاكرونباخ(Cronbach Alpha) لمجالات الاستبيان.

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات (ألفاكرونباخ)
الجوانب المادية	04	0.672
البرمجيات وقواعد البيانات	05	0.640
الجوانب البشرية	04	0.708
شبكات الاتصال	04	0.707
الدرجة الكلية	17	0,830
نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	06	0.697
الإبداع وخلق منتجات جديدة	05	0.680
رضا الزبائن	04	0.757
ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	03	0.740
الدرجة الكلية	18	0.860

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

لقد قمنا بالتحقق من ثبات الأداة من خلال حساب معامل الثبات ألفاكرونباخ لكل مجالات الاستبيان وكذا الدرجة الكلية لمستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال (0,830) والدرجة الكلية لمستوى أداء شركات التأمين (0,860) والتي كانت كلها أكبر من 0.60 وهذا ما يبين أن الاستبيان يتمتع بالثبات الذي يفي أغراض الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية (معالجة البيانات وتحليل النتائج)

بعد جمع الإجابات تم تفريغها بواسطة برنامج SPSS الإصدار 26، وتم بعد ذلك استخراج نسب الإجابات، ونحاول في هذا الجزء من البحث أن نعرض ونحلل النتائج المتحصل عليها معتمدين على التكرارات والنسب المئوية الخاصة بإجابات وكالات التأمين المستجوبة، معتمدين على نفس الترتيب الوارد في الاستبيان.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الجزء الأول

سيتم فيما يلي عرض إجابات العينة عن الجزء الأول والذي يشمل الأسئلة الأربعة الأولى كما يلي:

الفرع الأول: نوع شركة التأمين

الجدول الموالي يوضح إجابات العينة المستجوبة فيما يتعلق بنوع التأمين الممارس كما يلي:

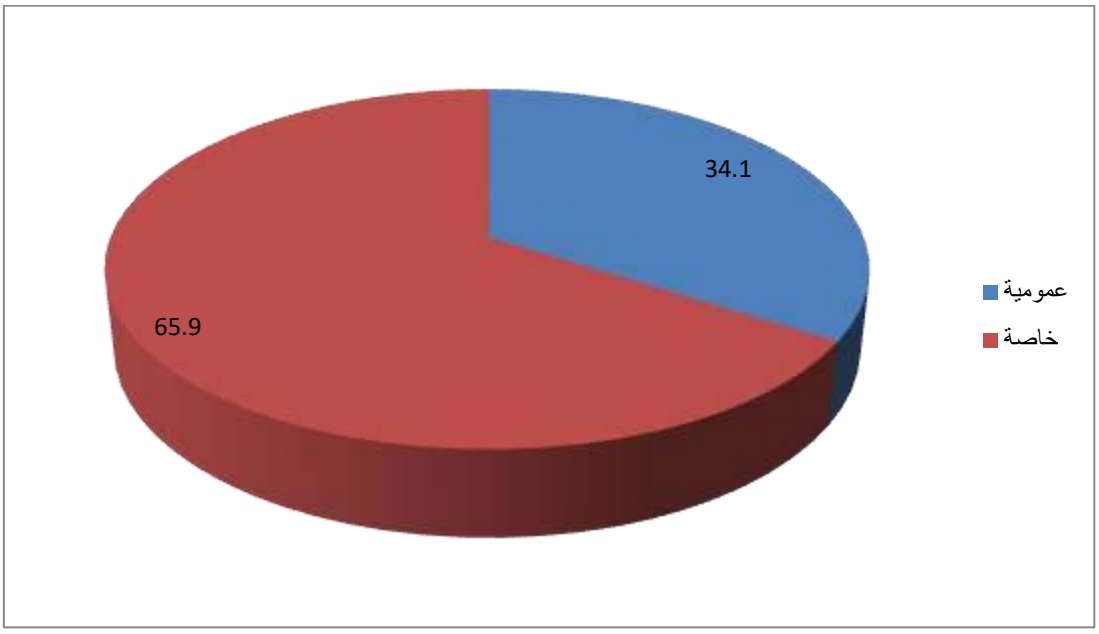
الجدول رقم 4-5: نوع وكالة التأمين

نوع الوكالة	التكرار	النسبة%	الترتيب
عمومية	31	34.1	2
خاصة	60	65.9	1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

وسنقوم بتوضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل الموالي:

الشكل رقم 4-2: نوع وكالة التأمين



من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن عدد وكالات التأمين الخاصة المدروسة في العينة أكبر بكثير من مثيلاتها العمومية والتي بلغ عددها 60 وكالة خاصة من مجموع 91 رغم حداثة نشأتها مقارنة بنظيراتها العمومية، ولكننا لو تمعنا في مبالغ التأمين الخاصة بكل نوع للفترة الممتدة ما بين 2013 إلى سنة 2017 للاحظنا العكس حيث أن السوق الجزائرية للتأمين يهيمن عليها بعض الشركات الكبرى العمومية على غرار SAA، CAAR (وكالة واحدة في إقليم ولاية البليدة)، CAAT (بوكالتين فقط في إقليم الدراسة) وهذا ما يدل على بقاء احتكار الدولة للتأمين في الجزائر رغم تحرير السوق الجزائرية للتأمين بموجب الأمر رقم 07/95 المتعلق بالتأمينات،حيث سمح

بممارسة التأمين من قبل الشركات الخاصة(وهذا ما يفسر الانتشار الكبير لوكالات التأمين التابعة للشركات العمومية في إقليم ولاية البليدة).

الفرع الثاني: نوع التأمين الممارس:

الجدول الموالي يوضح إجابات العينة المستجوبة فيما يتعلق بنوع التأمين الممارس كما يلي:

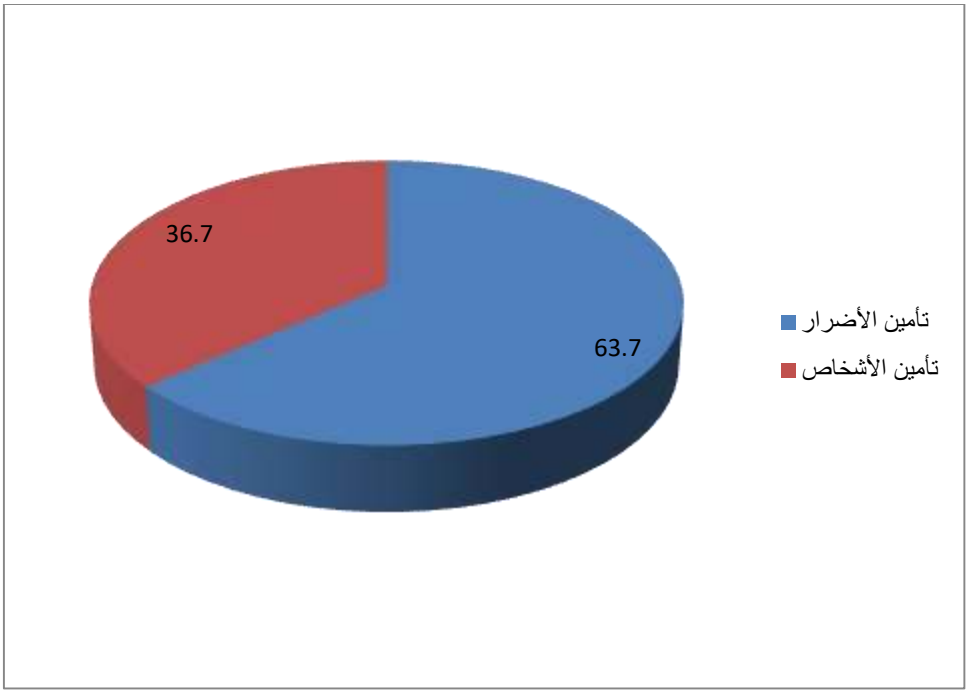
الجدول رقم 4-6: نوع التأمين الممارس لدى وكالات التأمين

نوع التأمين الممارس			التكرار	النسبة%	الترتيب
		التكرار	58	63.7	1
تـــأمين الأضرار	تامين السيارات	58			
	تامين الأضرار على الممتلكات	58			
	تامين النقل	54			
	تامين الأخطار الفلاحية	31			
	تامين القروض	26			
تامين الأشخاص			33	36.3	2
المجموع			91	100	/

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

وفيما يلي توضيح لنتائج الجدول أعلاه.

الشكل رقم 4-3: نوع التأمين الممارس لدى وكالات التأمين



ينقسم التأمين إلى نوعين رئيسيين وهما التأمين على الأضرار بفروعه المختلفة (كما هو موضح في الجدول أعلاه) والتأمين على الأشخاص حيث بلغ هذا الأخير نسبة 36.3%، أما النسبة الباقية فقط كانت من نصيب التأمين على الأضرار وقد ساعد على ارتفاع هذه النسبة بعض الأسباب كتطبيق التأمين الإجباري في بعض فروع التأمين كتأمين المسؤولية المدنية لفرع السيارات وإجبارية تأمين المنازل من خطر الكوارث الطبيعية(حيث أن كل وكالات التأمين على الأضرار والبالغ عددها 58 وكالة تقوم بالتأمين على السيارات والممتلكات) بالإضافة إلى ارتفاع عدد السيارات في الجزائر، بينما يعود انخفاض عدد وكالات التأمين على الأشخاص إلى ضعف الوعي التأميني لدى المواطن الجزائري بالإضافة إلى بعض المعتقدات الدينية المحرمة لهذا الفرع من التأمين.

الفرع الثالث: المستوى التعليمي لمسير وكالة التأمين

الجدول الموالي يوضح إجابات العينة المستجوبة فيما يتعلق بالمستوى التعليمي لمسير وكالة التأمين كما يلي:

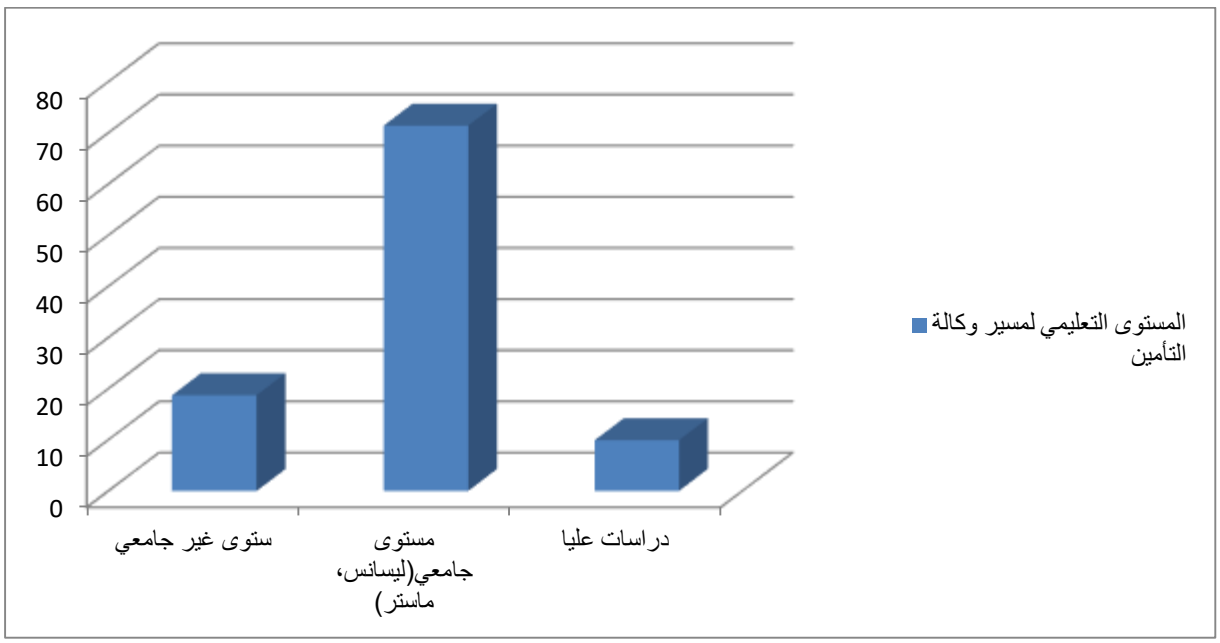
الجدول رقم 4-7:المستوى التعليمي لمسير وكالة التأمين حسب إجابات العينة

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة%	الترتيب
مستوى غير جامعي	17	18.7	2
مستوى جامعي(ليسانس، ماستر)	65	71.4	1
دراسات عليا	09	9.9	3
المجموع	91	100	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نتائج الجدول أعلاه نوضحها في الشكل الموالي.

الشكل رقم4-4: المستوى التعليمي لمسير وكالة التأمين حسب إجابات العينة



يعد المسر في وكالة التأمين بمثابة الربان الذي يقود وكالته نحو النجاح أو الفشل وما يساعده على ذلك هو مقدار ما يمتلكه في حقيبته المعرفية والتي يتم ملؤها بالتعلم والاكتساب، حيث يمكننا قياس ذلك من خلال المستوى التعليمي الذي يعد شرطا ضروريا للوعي الرقمي ، حيث ينقسم هذا المستوى حسب إجابات العينة المدروسة إلى ثلاث مجموعات كما هو مبين في الشكل والجدول أعلاه، وقد احتلت مجموعة مستوى جامعي(ليسانس، ماستر) حصة الأسد بنسبة تقدر بـ 71.4% بينما جاء في المرتبة الأخيرة مجموعة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) بنسبة 9.9 أي انه من مجموع 91 وكالة مدروسة هناك 74 (65+09) وكالة مسيرة من قبل أشخاص جامعيين مؤهلين علميا لهذه المهنة وهو مؤشر جيد للنهوض بقطاع التأمين في الجزائر، بينما النسبة المتبقية فقد كانت من نصيب مجموعة المستوى غير الجامعي وهي تمثل الأشخاص ذوي الأقدمية في المجال والذين يحوزون على خبرة تحصلوا عليها خلال مشوارهم المهني و من التربصات التي أجروها.

الفرع الرابع: حجم الوكالة حسب عدد الموظفين

الجدول الموالي يوضح إجابات العينة فيما يتعلق بحجم الوكالة من خلال عدد موظفيها كما يلي:

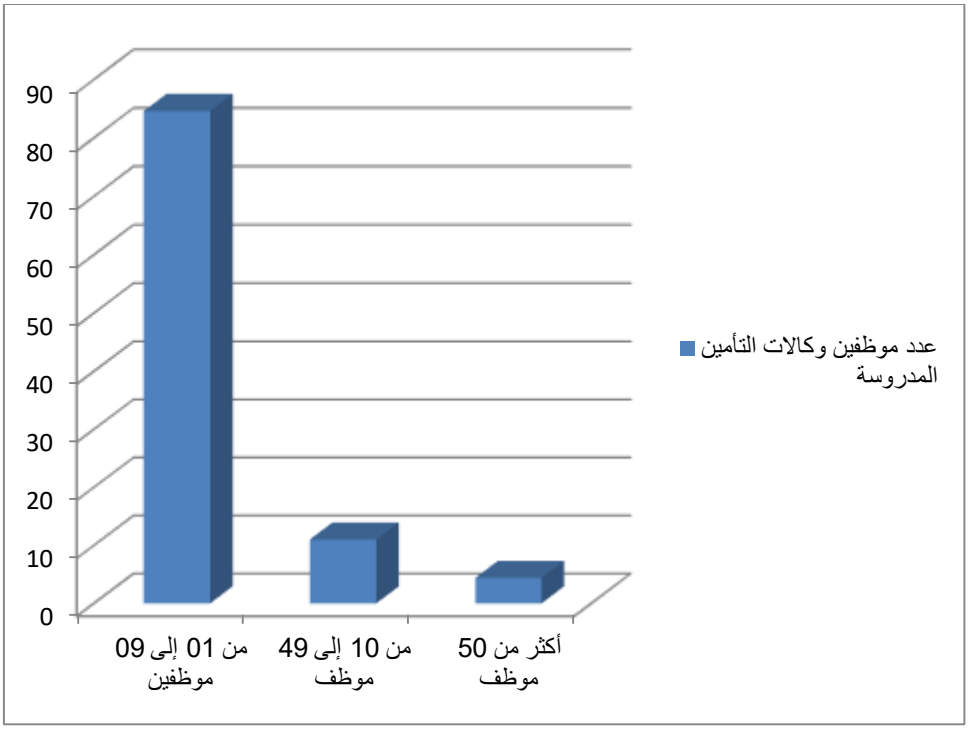
الجدول رقم 4-8: عدد الموظفين (حجم الوكالة) حسب إجابات العينة

عدد الموظفين	التكرار	النسبة %	الترتيب
من 01 إلى 09 موظفين	77	84.6	1
من 10 إلى 49 موظف	10	11.0	2
أكثر من 50 موظف	04	4.4	3
المجموع	91	100	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

والشكل الموالي يوضح لنا حجم وكالات التأمين المدرسة حسب عدد موظفيها.

الشكل رقم4-5: عدد الموظفين (حجم الوكالة) حسب إجابات العينة



حسب إجابات العينة المدروسة فان معظم وكالات التأمين والبالغ عددها 77 وكالة تنتمي الى فئة الأقل من 10 موظفين بنسبة 84.6 % ما يدل على أنها وكالات مصغّرة مكونة من مسير وبعض الموظفين (في غالب الأحيان لا يتعدى عددهم الخمس موظفين باحتساب مسير الوكالة) وهذا ما يجعلهم يبتعدون عن الإبداع الذي يعد سبيلا من سبل التطوير بسبب تراكم الأعمال الروتينية على الموظف الذي لا يفكر سوى في إنهاء المهام الموكل إليه. في حين تأتي الوكالات المتوسطة الحجم في المرتبة الثانية بنسبة 11.0%، بينما تقدر الوكالات التي يفوق عددها 50 موظف بـ 04 وكالات فقط من مجموع 91 وكالة بنسبة 4.4%

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الجزء الثاني

الجزء الثاني من الاستبيان خاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى شركات التأمين ،ولهذا قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لكل مجالات الاستبيان الخاصة بهذا الجزء. وسنحاول من خلاله الإجابة عن السؤال الأول :

ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في ولاية البليدة؟

وحتى يتم تحديد درجة مجالات الاستبيان حسب إجابات أفراد عينة الدراسة تم الاعتماد على درجات المتوسطات الحسابية التالية:

الجدول رقم 4-9: مقدار المتوسط الحسابي لاتجاه الرأي لمقياس ليكرت الخماسي

اتجاه الرأي لمقياس ليكرت الخماسي	مقدار المتوسط الحسابي
غير موافق تماما	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
بدون رأي	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق تماما	من 4.20 إلى 5

المصدر: محمد بوعزيز، **مدى اسهامات الممارسة الترويحية الرياضية على بعض المتغيرات النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى استاذه التعليمن المتوسط**، اطروحة دكتوراه في التربية البدنية والرياضية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2018، ص136.

وفيما يلي سنقوم بعرض المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية وكذا درجات كل المجالات المكونة للجزء الثاني من الاستبيان والخاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين إقليم البليدة والمتمثلة في: الجوانب المادية، البرمجيات وقواعد البيانات، الجوانب البشرية، شبكات الاتصال.

الجدول رقم 4-10:عرض وتحليل نتائج الجزء الخاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين إقليم البليدة

الرتبة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	**الجوانب المادية**	4.297	0.570	موافق تماما
3	**البرمجيات وقواعد البيانات**	3.782	0.419	موافق
4	**الجوانب البشرية**	3.486	0.896	موافق
2	**شبكات الاتصال**	3.964	0.808	موافق
	الدرجة الكلية	3.882	0.509	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يعبّر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الجزء الخاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين إقليم البليدة أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية يقدر بـ 3.882 والانحراف المعياري بـ 0.509 ما يدل أن أفراد العينة اتجهوا نحو الموافقة على المستوى العالي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين إقليم البليدة ، والأمر نفسه للمجالات المكونة لهذا الجزء باستثناء مجالا الجوانب المادية والذي جاء بدرجة موافق تماما (متوسط حسابي (4.297)، أكبر من 4.20) ما يدل أن وكالات التأمين تمتلك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف جوانبها خاصة المادية منها. وفيما يلي سنقوم بالتفصيل في فقرات المجالات الأربعة المكونة لهذا الجزء كل على حدى.

الفرع الأول: مجال الجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا الفرع سيتم التفصيل في كل فقرة من فقرات مجال الجوانب المادية بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وبالتالي تحديد درجة كل منها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 4-11: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال الجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تتوفر أجهزة الكمبيوتر بعدد كاف في وكالة التأمين.	4.60	0.612	موافق تماما
03	لدى الوكالة أجهزة معلوماتية أخرى تتماشى وطبيعة نشاطها.	4.23	0.844	موافق تماما
02	الأجهزة الموجودة في الوكالة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة	4.29	0.655	موافق تماما
04	تقوم الوكالة بتجديد أجهزتها بطريقة دورية لتتماشى والتطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	4.07	1.031	موافق
	الدرجة الكلية	4.297	0.570	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن أفراد العينة اتجهوا نحو الموافقة بشدة على امتلاكهم للجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا من خلال الدرجة الكلية لهذا المجال والتي قُدّر متوسط حسابها بـ 4.297 وانحرافه المعياري بـ 0.570 ما يدل أن وكالات التأمين تسعى لتوفير أجهزة الكمبيوتر وأجهزة المعلوماتية الأخرى كما تقوم بتجديدها دوريا لتتماشى والتطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لتنفيذ أعمالها بسرعة ودقة وفعالية كبيرة.

كما يشير الجدول أعلاه أن جميع فقرات هذا المجال حضيت بالموافقة من قبل المستجوبين، وحصلت فقرة " تتوفر أجهزة الكمبيوتر بعدد كاف في وكالة التأمين." على أعلى متوسط حسابي (4.60)، تليها فقرة " الأجهزة الموجودة في الوكالة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة" بمتوسط حسابي (4.29) والمرتبة الثالثة " لدى الوكالة أجهزة معلوماتية أخرى تتماشى وطبيعة نشاطها" بمتوسط حسابي (4.23)، حيث يعود السبب في ذلك إلى سعي شركات التأمين على توفير الأجهزة والمعدات اللازمة وعيا منها على ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية التي من شأنها جلب المزيد من الزبائن.

أما حصول فقرة " تقوم الوكالة بتجديد أجهزتها بطريقة دورية لتتماشى والتطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يساوي (4.07) فنرجعُه إلى سببين اثنين أولها أن تكاليف التجديد مرتفعة جدا، وعليه تقوم وكالات التأمين باستغلال وإصلاح ما يمكن إصلاحه من أجهزة لتتفادى بعض التكاليف، والسبب الثاني هو أن معظم وكالات التأمين تعد حديثة النشأة أي أن الأجهزة والمعدات التي بحوزتها حديثة ولا تحتاج للتجديد.

الفرع الثاني: مجال البرمجيات وقواعد البيانات

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال البرمجيات وقواعد البيانات ملخصة في الجدول التالي:

الجدول رقم4-12:عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال البرمجيات وقواعد البيانات

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تستخدم وكالة التأمين برمجيات جاهزة (برمجيات حساب الأقساط مثلا) لتسهيل أعمالها.	4.43	0.685	موافق تماما
02	تستخدم الوكالة نظام معلومات يمكنها من توفير واسترجاع المعلومات بسرعة.	4.38	0.628	موافق تماما
03	إمكانية تحديث بيانات نظام المعلومات متاحة باستمرار.	4.34	0.619	موافق تماما
05	كونت الوكالة قاعدة بيانات خاصة بزبائنها موحدة ويمكن الاطلاع عليها من قبل جميع الوكالات التابعة لنفس الشركة.	1.46	0.638	غير موافق تماما
04	تتوفر الوكالة على برمجيات خاصة بأمن المعلومات.	4.30	0.691	موافق تماما
	الدرجة الكلية	3.782	0.419	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن مجال البرمجيات وقواعد البيانات حضي بموافقة المستجوبين وهذا من خلال درجته الكلية التي قُدّر متوسط حسابها بـ 3.782 وانحرافه المعياري بـ 0.419 ما يدل أن وكالات التأمين تسعى لتوفير برمجيات ونظم معلومات من شأنها تسهيل الأعمال الروتينية والحصول على نتائج دقيقة في أوقات قياسية بالإضافة إلى حماية بياناتها من كل خطر.

كما يشير الجدول أعلاه أن جميع الفقرات حصلت على الموافق التامة ما عدا فقرة "كونت الوكالة قاعدة بيانات خاصة بزبائنها موحدة ويمكن الاطلاع عليها من قبل جميع الوكالات التابعة لنفس الشركة." والتي حصلت على العكس (غير موافق تمام). ويعود سبب حصول الفقرات الأربعة على درجات عالية إلى ضرورة توفير وكالات التأمين للبرمجيات الجاهزة كبرمجيات حساب الأقساط مثلا لتسهيل أعمالها اليومية والتسريع في أدائها فلا يعقل أمام الكم الهائل من الأقساط التي تدفع يوميا أن يقوم الموظف بحسابها يدويا دون استعمال برامج متخصص، ولهذا وردت فقرتا " تستخدم الوكالة نظام معلومات يمكنها من توفير واسترجاع المعلومات بسرعة" و" إمكانية تحديث بيانات نظام المعلومات متاحة باستمرار" في المرتبة الثانية والثالثة على التوالي، كما جاءت فقرة " تتوفر الوكالة على برمجيات خاصة بأمن المعلومات" في المرتبة الموالية للضرورة التي تحتلها مسألة أمن المعلومات لدى وكالات التأمين خاصة من خطر القرصنة والفيروسات التي من شأنها تعطيل كل البيانات، مع العلم أن هذه الفقرات الأربعة جاءت كلها بدرجات عالية وبمتوسطات حسابية متقاربة (4.43، 4.38 ،4.34، 4.30 على التوالي) ما توحي إلى الأهمية المتقاربة التي تحتلها لدى وكالات التأمين. في حين حصلت فقرة "كونت الوكالة قاعدة بيانات خاصة بزبائنها موحدة ويمكن الاطلاع عليها من قبل جميع الوكالات التابعة لنفس الشركة" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدّر بـ 1.46 وهذا راجع إلى حرص وكالات التأمين على السرية التامة ما يمنعها من تكوين مثل هذا النوع من قواعد البيانات.

الفرع الثالث: مجال الجوانب البشرية

مجال الجوانب البشرية لوكالات التأمين هو الآخر تم التفصيل في فقاراته من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 4-13: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال الجوانب البشرية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	يمتلك الأفراد في الوكالة على مهارات استخدام الكمبيوتر والبرمجيات المستعملة.	4.29	0.719	موافق تماما
02	تقوم الشركة بدورات تدريبية لتمكين الأفراد من اكتساب مهارات تؤهلهم على تطبيق البرمجيات واستخدام الكمبيوتر.	3.75	1.207	موافق
03	تمتلك الوكالة على أفراد متخصصين في تطوير البرمجيات وفق حاجتها.	3.31	1.518	بدون رأي
04	تمنح الشركة تحفيزات للأفراد المتميزين ذوي الأفكار المبدعة.	2.59	1.324	غير موافق
	الدرجة الكلية	3.486	0.896	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مجال الجوانب البشرية حصل على موافق أفراد العينة وهذا من خلال درجته الكلية التي قُدّر متوسط حسابها بـ 3.486 وانحرافه المعياري بـ 0.896 وهو أقل من

المتوسطين الحسابيين لمجال الجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومجال البرمجيات وقواعد البيانات وهما على التوالي: بـ 4.297 و 3.782 ما يدل أن وكالات التأمين لا تولي اهتماما كبيرا لمجال الجوانب البشرية كما هو الحال بالنسبة للمجالين المذكورين، ويعود السبب أساسا إلى أن مسيري وكالات التأمين يسعون إلى تخفيض تكلفة الموارد البشرية من خلال توظيف أشخاص يقومون بعدة مهام دون البحث عن أشخاص متخصصين كل في مجاله وهذا ما يفسر أن عددا كبيرا من وكالات التأمين لا يتعدى موظفيها الخمس أشخاص.

والنفس السبب المذكور أعلاه جعل فقرتين " يمتلك الأفراد في الوكالة على مهارات استخدام الكمبيوتر والبرمجيات المستعملة" و " تقوم الشركة بدورات تدريبية لتمكين الأفراد من اكتساب مهارات تؤهلهم على تطبيق البرمجيات واستخدام الكمبيوتر" تحوزان على المرتبة الأولى والثانية بمتوسطين حسابيين (4.29) و(3.75) على الترتيب، فبدلا من توظيف أشخاص متخصصين يسعى مسيرو وكالات التأمين على البحث عن أشخاص مكونين في ميدان التأمين بالإضافة إلى امتلاكهم مهارات في الإعلام الآلي بصفة عامة حيث يقومون بتكوينهم دوريا لاكتساب مهارات جديدة. كما حصلت فقرة " تمتلك الوكالة على أفراد متخصصين في تطوير البرمجيات وفق حاجتها" على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدّر بـ 3.31 ما جعلها في خانة "بدون رأي" والسبب يعود الى اكتفاء المسيرين باقتناء البرمجيات الجاهزة دون توظيف المختصين في ذلك حرصا منهم على خفض التكاليف. أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب فقرة " تمنح الشركة تحفيزات للأفراد المتميزين ذوي الأفكار المبدعة" بمتوسط حسابي قدر بـ 2.59 ما جعل منها مصنفة في خانة "غير موافق" ويعود السبب إلى أن موظفو وكالات التأمين ونظرا لتراكم الأعمال والمهام المسندة إليهم لا يملكون الوقت للإبداع.

الفرع الرابع: مجال شبكات الاتصال

فيما يلي تفصيل في كل فقرة من فقرات مجال شبكات الاتصال بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وبالتالي تحديد درجة كل منها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 4-14: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال شبكات الاتصال

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تتوفر الوكالة على شبكة الانترنت.	4.37	0.877	موافق تماما
03	تتوفر الوكالة على شبكة الانترانت (شبكة داخلية).	4.07	1.237	موافق
04	تتوفر الوكالة على شبكة الاكسترانت(شبكة خارجية).	3.27	1.499	بدون رأي
02	تقوم الوكالة بصيانة دورية لشبكات الاتصال.	4.14	0.607	موافق
	الدرجة الكلية	3.964	3.964	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن مجال شبكات الاتصال جاء في خانة موافق وهذا من خلال درجته الكلية التي قُدّر متوسط حسابها بـ 3.964 وانحرافه المعياري بـ 3.964 ما يدل أن مسيرو وكالات التأمين واعون بالأهمية التي تحتلها شبكات الاتصال فهم يسعون دائما لتوفيرها وصيانتها دوريا للمحافظة على اتصالاتهم خصوصا وأنها اليوم تملك شريحة من الزبائن الرقميين.

وقد احتلت فقرة " تتوفر الوكالة على شبكة الانترنت." على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.37 وحضيت بالموافقة التامة من قبل المستجوبين وهذا يعود إلى ضرورة شبكة الانترنت اليوم التي أصبح الاستغناء عنها أمرا مستحيلا فشركات التأمين تمتلك مواقع الكترونية تقوم من خلالها بالتسويق لمنتجاتها والتواصل مع زبائنها بالإضافة إلى التواصل الدائم مع الوكالات التابعة لها. ضف إلى ذلك وجود بعض الشركات التي تقوم بالاكتتاب على الخط من خلال طرحها لبعض المنتجات الالكترونية. حيث أن هذه الشبكة بحاجة إلى صيانة دورية ما جعل فقرة " تقوم الوكالة بصيانة دورية لشبكات الاتصال" في المرتبة الثانية عن متوسط حسابي قدّر بـ 4.14.

أما شبكة الانترنت فقد حضيت هي الاخرى على الموافقة وجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدّر بـ 4.07 من خلال الفقرة المخصصة لها " تتوفر الوكالة على شبكة الانترانت (شبكة داخلية). وهذا بسب الارتباط بين مختلف المصالح في وكالات التأمين. في المرتبة الرابعة والأخيرة جاءت فقرة " تتوفر الوكالة على شبكة الاكسترانت (شبكة خارجية)" عن متوسط حسابي 3.27 وسبب يعود أساسا إلى استغناء بعض الوكالات عن هذه الشبكة واكتفائهم بشبكة الانترنت للاتصالات الخارجية.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الجزء الثالث

الجزء الثالث من الاستبيان خاص بأداء شركات التأمين، ولهذا قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على مجالات الاستبيان الخاصة بهذا الجزء. ومن خلاله سنحاول الإجابة عن السؤال الثاني: **ما مستوى أداء شركات التأمين في ولاية البليدة؟** .والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 4-15: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال أداء وكالات التأمين لولاية البليدة

الرتبة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
4	نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	3.176	0.740	بدون رأي
2	الإبداع وخلق منتجات جديدة	3.514	0.781	موافق
3	رضا الزبائن	3.442	0.814	موافق
1	ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	3.641	0.865	مولفق
الدرجة الكلية		3.443	0.604	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يعبّر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الجزء الخاص بأداء وكالات التأمين لولاية البليدة أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية يقدر بـ 3.443 والانحراف المعياري بـ 0.604 ما يدل أن أفراد العينة راضون على أداء وكالات التأمين لولاية البليدة إلا أن هذا الرضا كان أقل درجة مما هو عليه مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي قدر متوسطه الحسابي بـ 3.882 ، والأمر نفسه لمعظم مجالات المكونة لهذا الجزء، وفيما يلي سنقوم بالتفصيل في فقرات المجالات الأربعة المكونة لهذا الجزء كل على حدى.

الفرع الأول: مجال نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال البرمجيات وقواعد البيانات والدرجة الموافقة لكل منها ملخصة في الجدول التالي:

الجدول رقم 4-16: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
02	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في زيادة الحصة السوقية.	3.86	0.984	موافق
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في نمو المبيعات.	3.95	0.736	موافق
06	تتوفر الوكالة على خدمة الاكتتاب على الخط.	2.29	1.167	غير موافق
05	تتيح الوكالة إمكانية الدفع الالكتروني لزبائنها.	2.56	1.424	غير موافق
04	تعمل الوكالة على الرفع من حصتها السوقية بجلب عدد أكبر من الزبائن الرقميين.	3.05	1.409	بدون رأي
03	تقوم الوكالة بالتسويق الالكتروني لمنتجاتها.	3.35	1.186	بدون رأي
الدرجة الكلية		3.176	0.740	بدون رأي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن نظرة أفراد العينة لمجال نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية كانت حيادية (دون رأي) وهذا من خلال درجته الكلية التي قُدّر متوسطها حسابي بـ 3.176 وانحرافه المعياري بـ 0.740 ما يدل أن مبيعات منتجات التأمين والحصة السوقية لهذه الوكالات لم ترق إلى المستوى المطلوب. والسبب يعود إلى الفقرتين " تتوفر الوكالة على خدمة الاكتتاب على الخط." و "تتيح الوكالة إمكانية الدفع الالكتروني لزبائنها" اللتان احتلتا المرتبتين الأخيرتين بمتوسطين حسابيين 2.29 و 2.56 ولم تحظيا على الموافقة من قبل المستجوبين وقد نرجع السبب في هذا إلى أن معظم شركات التأمين عموما ووكالاتها خصوصا لا تُوفر خدمات الاكتتاب على الخط رغم حوزتها على مواقع الكترونية، مع العلم أن هذه الخدمة من شأنها جلب عدد كبير جدا من الزبائن في ظل انتشار شبكة الانترنت على نطاق أوسع وانخفاض تكلفتها ورغبة العديد منهم الاختيار من بين البدائل المتاحة على المواقع الالكترونية، بالإضافة إلى أن هذه المواقع مصممة بلغة أجنبية (الفرنسية أو الانجليزية) غير العربية في حين أن شريحة معتبرة من الزبائن لا تتقن هاتين اللغتين ما ينفرها من التعامل الالكتروني، ضف إلى ذلك عدم إتاحة هذه الوكالات إمكانية الدفع الالكتروني رغم أن العديد من القطاعات الأخرى تعمل به منذ عدة سنوات، ونتيجة لذلك وردت فقرة "تعمل الوكالة على الرفع من حصتها السوقية بجلب عدد أكبر من الزبائن الرقميين" في مرتبة متدنية (الرابعة). بينما حصلت فقرة " تقوم الوكالة بالتسويق الالكتروني لمنتجاتها" على المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي قدر ب3.35 متقدما على الفقرات المذكورة سابقا ما يدل أن المواقع الالكترونية لوكالات التأمين تعمل بشكل من الأشكال على الترويج لبعض منتجاتها، وما جعلها مصنفة في خانة بدون رأي هو عدم بذل وكالات التأمين لمجهودات كبيرة للتسويق لمنتجاتها الكترونيا وتعتمد بشكل كبير على التسويق الذي تقوم به الشركات الأم. بينما تحصلت الفقرتان المتبقيتان على الموافقة من قبل أفراد العينة المستجوبة ولكن بمتوسطات حسابية

ليست بعيدة على القيمة الدنيا المحددة لمجال اتجاه الرأي "موافق" (3.40) وقد نرجع السبب في هذا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت فعلا في زيادة الحصة السوقية لوكالات التأمين وفي نمو المبيعات ولكن بشكل محتشم وبإمكانها الحصول على أحسن من ذلك بإعطاء الأهمية للتعامل الرقمي الذي بات ضرورة حتمية في ظل التطورات الرقمية المستمرة.

الفرع الثاني: مجال الإبداع وخلق منتجات جديدة

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال مفصلة في الجدول التالي:

الجدول رقم4-17:عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال الإبداع وخلق منتجات جديدة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
04	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين وخلق منتجات جديدة.	3.40	1.06	موافق
02	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في رفع مستوى الإبداع	3.62	0.904	موافق
01	تسعى الشركة إلى زيادة عدد الزبائن من خلال طرح منتجات جديدة	4.05	1.158	موافق
03	تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت إلى زيادة قنوات التوزيع.	3.52	1.026	موافق
05	تقوم الشركة بتوزيع بعض منتجاتها عبر البنوك في إطار التأمين البنكي (bancassurance).	3.00	1.466	بدون رأي
الدرجة الكلية		3.514	0.781	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن مجال الإبداع وخلق منتجات جديدة حظي بالموافقة المحتشمة من قبل أفراد العينة وهذا من خلال درجته الكلية التي قُدّر متوسطها الحسابي بـ 3.514 وانحرافه المعياري بـ 0.781 وهي قيمة قريبة من القيمة الدنيا المحددة لمجال اتجاه الرأي : موافق" ما يدل أن هذا المجال هو الآخر لم يلق الاهتمام اللازم للوصول إلى مستويات أعلا.

حيث تحصّلت فقرة « تسعى الشركة إلى زيادة عدد الزبائن من خلال طرح منتجات جديدة " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي وصل إلى (4.09) وانحراف معياري قدّر بـ (0.551) محققتا بذلك الموافقة من قبل أفراد العينة ما يدل أن المنتجات الجديدة من شأنها استقطاب زبائن جدد إذا ما صممت وفق رغباتهم واحتياجاتهم، وبالتالي يعد طرح هذه المنتجات إستراتيجية منتهجة من قبل معظم شركات التأمين للحفاظ على بقائها في ظل منافسة شديدة بينها.

في حين تحصّلت فقرة " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في رفع مستوى الإبداع على الموافقة وعلى المرتبة الثانية أي أن شركات التأمين تقوم ببذل بعض المجهودات في مجال الإبداع وخلق المنتجات الجديدة للنهوض بالقطاع ، ومن بين مظاهر الإبداع نجد تصميم منتجات جديدة الكترونية وطرحها عبر مواقعها للاكتتاب على الخط وبالتالي خلق هذه الشركات لقنوات توزيع جديدة وهذا ما جعل فقرة" تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت إلى زيادة قنوات التوزيع." وفقرة "تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين وخلق منتجات جديدة" تحظى بالموافقة وعلى المرتبتين الثالثة والرابعة.

بينما يعود تصنيف فقرة "تقوم الشركة بتوزيع بعض منتجاتها عبر البنوك في إطار التأمين البنكي (bancassurance)." في خانة بدون رأي هو ارتباط هذا النوع من قنوات التوزيع على الاتفاقيات المبرمة بين شركات التأمين والبنوك.

الفرع الثالث: مجال رضا الزبائن

سنقوم بتحليل مجال رضا الزبائن عبر فقراته الأربعة من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وهي ملخصة في الجدول الموالي:

الجدول رقم: 4-18: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال رضا الزبائن

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى زيادة رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة	4.09	0.551	موافق
02	هل تستعمل الوكالة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتواصل الدائم مع الزبائن	3.96	0.842	موافق
03	هل تهتم الوكالة بالشكاوي الالكترونية للزبائن.	2.89	1.394	بدون رأي
04	هل تأخذ الوكالة بعين الاعتبار الاقتراحات الالكترونية لزبائنها في تصميم منتجاتها التأمينية	2.84	1.276	بدون رأي
	الدرجة الكلية	3.442	0.814	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن مجال رضا الزبائن حاز على الموافقة المحتشمة من قبل أفراد العينة من خلال درجته الكلية التي قُدّر متوسط حسابها بـ 3.442 وانحرافه المعياري بـ 0.814، وهي قيمة قريبة جدا من القيمة الدنيا المحددة لمجال اتجاه الرأي : موافق" ما يدل أن شركات التأمين لا تعطي مسألة رضا الزبائن أهمية كبيرة.

حيث تحصّلت فقرة " تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى زيادة رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة" على المرتبة الأولى والموافقة من قبل المستجوبين بمتوسط حسابي وصل إلى (4.09) وانحراف معياري قدّر بـ (0.551) ما يدل انه في ظل مواكبة وكالات التأمين للتطورات التكنولوجية عرفت بعض خدماتها تحسنا ملحوظا شعر به الزبائن ما جعلهم راضين عنها ومن بين هذه الخدمات نذكر: التبليغ المسبق للزبائن عن انقضاء مدة عقد التأمين من أجل التجديد، التواصل المستمر بين الإدارة والزبائن في حالة تحقق بعض الأخطار المؤمن ضدها من اجل تسوية الملفات في أقرب الآجال،...إلخ، ولهذا حصلت فقرة " هل تستعمل الوكالة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتواصل الدائم مع الزبائن" هي الأخرى على الموافقة بمتوسط حسابي 3.96 وانحراف معياري 0.551 ، في حين لا تعطي هذه الوكالات الاهتمام الأكبر للشكاوي والاقتراحات الالكترونية لزبائنها ما تسبب في حصول الفقرتين المتبقيتين على متوسطات حسابية متدنية 2.89، 2.84 صنفتها في خانة "بدون رأي"

الفرع الرابع: مجال ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف

فيما يلي الجدول الذي يلخص المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف.

الجدول رقم4-19: عرض وتحليل نتائج إجابات العينة لمجال ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
02	تعتمد الوكالة على الإدارة الالكترونية في تسيير أعمالها.	3.68	1.084	موافق
03	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تخفيض التكاليف.	3.26	1.153	بدون رأي
01	الإدارة الالكترونية ساهمت في تنظيم الأعمال الإدارية	3.98	0.954	موافق
	الدرجة الكلية	3.641	0.865	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

مجال ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف حظي بالموافقة من قبل أفراد العينة بمتوسط حسابي قدّر بـ 3.641 وانحراف معياري 0.865، حيث سنقوم فيما يلي بالتفصيل في فقرات هذا المجال.

تحصلت الفقرة " الإدارة الالكترونية ساهمت في تنظيم الأعمال الإدارية" والفقرة " تعتمد الوكالة على الإدارة الالكترونية في تسيير أعمالها" على المرتبتين الأولى والثانية وبالموافقة من قبل المستجوبين، ما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بشكل كبير في ترقية الإدارة من خلال تنظيم الأعمال وسهولة أدائها في أوقات قياسية وبدقة وفعالية كبيرتين مقارنة بما كانت عليه في الماضي، والاهم من ذلك هو سهولة استرجاع الملفات أو الوصول إلى سجلات ماضية بمجرد نقرة على جهاز الكمبيوتر.

أما فيما يخص الفقرة الأخيرة والمتعلقة بتخفيض التكاليف " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تخفيض التكاليف" فقد صنفت في خانة " بدون رأي" بمتوسط حسابي وصل إلى 3.26، وقد نرجع السبب في ذلك إلى كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف مكوناتها تعد تكلفة باهظة بالنسبة لوكالات التأمين التي تعد معظمها حديثة النشأة، والحديث عن قضية تخفيض التكاليف لا تكون إلا بعد مدة من الزمن أين تتمكن وكالة التأمين من استهلاكها، وعموما فإن هذه التكنولوجيا تعمل بشكل من الأشكال في تخفيض بعض التكاليف كالوصول إلى بعض الزبائن الرقميين دون اللجوء الى الوساطة، وإجراء الإعلانات والإشهارات حول مختلف المنتجات عن طريق المواقع الالكترونية ، بالإضافة إلى التقليل من تكلفة الوقت والجهد.

المبحث الثالث: تحليل العلاقات بين مختلف متغيرات الدراسة

من خلال هذا المبحث سنتطرق لتحليل العلاقات بين مختلف المتغيرات قصد الوصول إلى نوع العلاقة التي تربط بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير الثابت (وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة).

المطلب الأول: العلاقة بين نوع الوكالة ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى الأداء

المقصود بنوع الوكالة هو انتماء هذه الأخيرة لشركة تأمين خاصة أو عمومية وما إذا كان له تأثير على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، وعلى مستوى أداء هذه الوكالات من جهة أخرى.

الفرع الأول: العلاقة بين نوع الوكالة ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

دراسة العلاقة بين نوع الوكالة ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكننا من الإجابة على السؤال الثالث: "**هل يوجد تفاوت في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين وكالات التأمين العمومية ووكالات التأمين الخاصة؟**"

حيث استعنا بحساب المتوسطات الحسابية للمتغيرات المستقلة والانحرافات المعيارية لها، ثم قمنا بإجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA a 1 facteur) لمعرفة دلالة الفروق المتحصل عليها في هذه المتوسطات.

الجدول رقم 4-20: العلاقة بين نوع الوكالة ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المجال	نوع الوكالة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعاري
الجوانب المادية	عمومية	**31**	**4.000**	**0.491**
	خاصة	**60**	**4.450**	**0.550**
البرمجيات وقواعد البيانات	عمومية	**31**	**3.542**	**0.390**
	خاصة	**60**	**3.907**	**0.380**
الجوانب البشرية	عمومية	**31**	**3.129**	**0.790**
	خاصة	**60**	**3.671**	**0.898**
شبكات الاتصال	عمومية	**31**	**3.508**	**0.765**
	خاصة	**60**	**4.20**	**0.730**
الدرجة الكلية		**31**	**3.545**	**0.456**
		60	**4.057**	**0.446**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من خلال الجدول رقم (4-20) نلاحظ وجود فوارق ظاهرية في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين وكالات التأمين العمومية ووكالات التأمين الخاصة، ولمعرفة دلالة الفروق قمنا بإجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA a 1 facteur)

الجدول رقم 4-21: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين وكالات التأمين العمومية ووكالات التأمين الخاصة

المجال	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الجوانب المادية	بين المجموعات	4.139	1	4.139	14.676	0.000
	داخل المجموعات	25.100	89	0.282		
	المجموع	29.239	90			
البرمجيات وقواعد البيانات	بين المجموعات	2.717	1	2.719	18.483	0.000
	داخل المجموعات	13.093	89	0.147		
	المجموع	15.812	90			
الجوانب البشرية	بين المجموعات	6.000	1	6.000	8.055	0.006
	داخل المجموعات	66.295	89	0.745		
	المجموع	72.095	90			
شبكات الاتصال	بين المجموعات	9.786	1	9.786	17.762	0.000
	داخل المجموعات	49.035	89	0.551		
	المجموع	58.821	90			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	5.361	1	5.361	26.498	0.000
	داخل المجموعات	18.004	89	0.202		
	المجموع	23.365	90			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ف" المحسوبة للدرجة الكلية تقدّر بـ (26.498) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.005$) أي أنه توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين وكالات التأمين العمومية ووكالات التأمين الخاصة وكذلك للمجالات المدونة في الجدول ما عدا مجال الجوانب البشرية (مستوى دلالته $0.006 \leq 0.005$)، وقد كانت هذه الفروق لصالح الوكالات الخاصة على حساب الوكالات العامة.

وقد يعود السبب في هذا التفاوت إلى امتلاك الوكالات الخاصة للجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وللبرمجيات وقواعد البيانات المطورة حيث تسعى هذه الأخيرة الى تجديدها دوريا كلما اقتضى الأمر وبشكل مكثف مقارنة بما هو عليه لدى الوكالات العمومية ونفس الأمر بالنسبة لشبكات الاتصال.

أما عدم وجود تفاوت في الجوانب البشرية فنرجعه إلى التشابه في الاستراتيجيات المنتهجة من قبل الطرفين فيما يخص شروط التوظيف واختيار الكفاءات البشرية المؤهلة .

الفرع الثاني: العلاقة بين نوع وكالة التأمين ومستوى أدائها

بالنظر إلى سوق التأمين الجزائري وبالتمعن في معطياته نلاحظ ان الشركات العمومية تهيمن نوعا ما على هذا السوق، وانطلاقا من هذه المعطيات قمنا بطرح السؤال الرابع:

"**هل يوجد تفاوت في الأداء بين وكالات التأمين العمومية وكالات التأمين الخاصة؟**"

والذي نحاول الإجابة عنه من خلال هذا العنصر.

الجدول رقم 4-22: العلاقة بين نوع وكالة التأمين ومستوى أدائها

المجال	نوع الوكالة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعاري
نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	عمومية	31	3.333	0.551
	خاصة	60	3.094	0.813
الإبداع وخلق منتجات جديدة	عمومية	31	3.477	0.741
	خاصة	60	3.533	0.806
رضا الزبائن	عمومية	31	3.427	0.827
	خاصة	60	3.450	0.814
ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	عمومية	31	3.376	1.035
	خاصة	60	3.778	0.736
الدرجة الكلية	عمومية	31	3.403	0.602
	خاصة	60	3.463	0.610

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من خلال الجدول رقم (4-22) نلاحظ وجود فوارق ظاهرية طفيفة جدا في الأداء بين شركات التأمين العمومية وشركات التأمين الخاصة، ولمعرفة دلالة الفروق قمنا بإجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA a 1 facteur) والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم4-23 : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة لأداء وكالات التأمين العمومية و الخاصة

المجال	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	بين المجموعات	1.166	1	1.166	2.159	1.145
	داخل المجموعات	48.076	89	0.540		
	المجموع	49.242	90			
الإبداع وخلق منتجات جديدة	بين المجموعات	0.064	1	0.064	0.104	0.748
	داخل المجموعات	54.828	89	0.616		
	المجموع	54.81	90			
رضا الزبائن	بين المجموعات	0.10	1	0.10	0.016	0.901
	داخل المجموعات	59.624	89	0.670		
	المجموع	59.635	90			
ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	بين المجموعات	3.294	1	3.294	4.574	0.035
	داخل المجموعات	64.091	89			
	المجموع	67.385	90			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.074	1	0.074	0.201	0.655
	داخل المجموعات	32.819	89	0.369		
	المجموع	32.893	90			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ف" المحسوبة للدرجة الكلية تقدّر بـ (0.201) ومستوى الدلالة (0.655) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$) أي أنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في الأداء بين وكالات التأمين العمومية ووكالات التأمين الخاصة وكذلك بالنسبة لكل المجالات المدونة في الجدول أعلاه.

وقد يعود السبب في ذلك إلى أن وكالات التأمين الخاصة تعد حديثة النشأة، أي أن خبرتها قليلة مقارنة بنظيراتها العامة التي أُنشأت قبلها بمدة بعيدة و اكتسبت خبرة كبيرة، ورغم الفروق في مستوى الخبرة إلا أن الأداء كان متماثلا، ما يدل أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي تميزت به الوكالات الخاصة أضفى دفعة ايجابية على أدائها.

المطلب الثاني: العلاقة بين المستوى التعليمي ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى الأداء

يعد المستوى التعليمي مؤشرا ثقيلا بإمكانه قلب الموازين في معادلات كثيرة، فهل ينطبق ذلك على قطاع التأمين. هذا ما سنحاول التعرف عليه من خلال هذا العنصر.

الفرع الأول: العلاقة بين المستوى التعليمي لمسير الوكالة ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

دراسة العلاقة بين المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين ومستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجرنا للإجابة على السؤال الخامس:

"**هل للمستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين تأثيرا على وعيهم بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟**

الجدول رقم: 4-24: تأثير المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المجال	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجوانب المادية	غير جامعي	17	3.556	0.349
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	4.331	0.561
	دراسات عليا	09	4.559	0.348
البرمجيات وقواعد البيانات	غير جامعي	17	3.894	0.381
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	3.800	0.430
	دراسات عليا	09	3.444	0.218
الجوانب البشرية	غير جامعي	17	2.971	0.599
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	3.619	0.962
	دراسات عليا	09	3.500	0.451
شبكات الاتصال	غير جامعي	17	3.823	0.794
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	4.019	0.863
	دراسات عليا	09	3.833	0.216
الدرجة الكلية	غير جامعي	17	3.812	0.299
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	3.942	0.568
	دراسات عليا	09	3.583	0.131

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه وجود فوارق ظاهرية طفيفة جدا في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين مختلف المستويات التعليمية لمسيري وكالات التأمين، ولمعرفة دلالة الفروق قمنا بإجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA a 1 facteur) والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم 4-25: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة عن تأثير المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المجال	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الجوانب المادية	بين المجموعات	6.187	8	3.094	11.810	0.000
	داخل المجموعات	23.052	82	0.262		
	المجموع	29.239	90			
البرمجيات وقواعد البيانات	بين المجموعات	1.260	8	0.630	3.811	0.026
	داخل المجموعات	14.552	82	0.165		
	المجموع	15.812	90			
الجوانب البشرية	بين المجموعات	5.672	8	2.836	3.746	0.027
	داخل المجموعات	66.624	82	0.757		
	المجموع	72.295	90			
شبكات الاتصال	بين المجموعات	0.687	8	0.344	0.520	0.596
	داخل المجموعات	58.134	82	0.661		
	المجموع	58.821	90			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.123	8	0.562	2.222	0.114
	داخل المجموعات	22.242	82	0.253		
	المجموع	23.365	90			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ف" المحسوبة للدرجة الكلية تقدّر بـ (2.222) ومستوى الدلالة (0.114) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$) أي أنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين مختلف المستويات التعليمية لمسيري وكالات التأمين وكذلك بالنسبة للمجالات المدونة في الجدول أعلاه ما عدا مجال الجوانب المادية أين قدرت قيمتها المحسوبة "ف" ب (11.810) ومستوى الدلالة (0.000) وقد كانت هذه الفروق لصالح المستويات الجامعية.

ونرجع السبب في ذلك إلى الوعي الذي وصل إليه مسيرو وكالات التأمين مهما كانت مستوياتهم العلمية نحو الأهمية التي تكتسيها تكنولوجيات المعلومات والاتصال لإعطاء دفعة نحو الأمام لقطاع التأمين، ضف إلى ذلك فان مسيرو هذه الوكالات لا يعتمدون فقط على مؤهلاتهم العلمية في قيادة وكالاتهم بل يقومون بدورات تكوينية دورية لإثراء معارفهم القيادية، ما جعل تأثير المستوى التعليمي لهؤلاء المسيرين على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدون فروق.

الفرع الثاني: العلاقة بين المستوى التعليمي لمسير الوكالة ومستوى الأداء

بما أن المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين لا يؤثر على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، **فهل لا يؤثر أيضا على مستوى أداء وكالات التأمين؟** هذا هو محتوى السؤال السادس.

الجدول رقم 4-26: تأثير المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين في مستوى الأداء

المجال	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعاري
نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	غير جامعي	17	2.735	0.648
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	3.279	0.742
	دراسات عليا	9	3.259	0.630
الإبداع وخلق منتجات جديدة	غير جامعي	17	3.541	0.888
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	3.591	0.721
	دراسات عليا	9	2.911	0.813
رضا الزبائن	غير جامعي	17	3.382	0.871
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	3.469	0.822
	دراسات عليا	9	3.361	0.708
ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	غير جامعي	17	2.74	0.924
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	3.692	0.892
	دراسات عليا	9	3.921	0.221
الدرجة الكلية	غير جامعي	17	3.068	0.732
	جامعي(ليسانس، ماستر)	65	3.508	0.595
	دراسات عليا	9	3.395	0.522

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من خلال الجدول الموالي سنحاول تحديد ما إذا كانت هناك فروق إحصائية موافقة للفروق الظاهرية المدونة في الجدول أعلاه.

الجدول رقم 4-27: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة عن تأثير المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين في مستوى الأداء

المجال	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	بين المجموعات	4.060	2	2.030	3.954	0.023
	داخل المجموعات	45.182	88	0.513		
	المجموع	49.242	90			
الإبداع وخلق منتجات جديدة	بين المجموعات	3.667	2	1.833	3.150	0.048
	داخل المجموعات	51.225	88	0.582		
	المجموع	54.891	90			
رضا الزبائن	بين المجموعات	0.168	2	0.084	0.124	0.884
	داخل المجموعات	59.467	88	0.676		
	المجموع	59.635	90			
ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	بين المجموعات	8.804	2	4.402	6.612	0.002
	داخل المجموعات	58.581	88	0.666		
	المجموع	67.385	90			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.578	2	0.789	2.218	0.115
	داخل المجموعات	31.315	88	0.356		
	المجموع	32.893	90			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ف" المحسوبة للدرجة الكلية تقدّر بـ (2.218) ومستوى الدلالة (0.115) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$) أي أنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى أداء وكالات التأمين بين مختلف المستويات التعليمية لمسيري الوكالات وكذلك بالنسبة للمجالات المدونة في الجدول أعلاه ما عدا مجال ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف أين قدرت قيمتها المحسوبة "ف" ب (6.612) ومستوى الدلالة (0.002) وقد كانت هذه الفروق لصالح المستويات الجامعية.

ونرجع السبب في ذلك أيضا إلى الوعي الذي يتخلى به مسيرو وكالات التأمين والتكوين المستمر الذي يتلقونه، بالإضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت الاستراتيجيات المنتهجة من قبل المنافسين معروفة لدى للجميع والدليل على ذلك تشابه الاستراتيجيات التسويقية لكل الوكالات.

المطلب الثالث: العلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة

لتحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة ومن ثمة أداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية، قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بينهما.

إن الهدف من دراسة الارتباط هو الكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين المتغيرين ، وتتراوح درجة العلاقة بينهما أي متغيرين والتي يعبر عنها بمصطلح معامل الارتباط بين +1 و −1 فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الموجب فإن ذلك يعني أن الارتباط قويا بين المتغيرين، وكلما قلت درجة الارتباط كلما ضعفت العلاقة بينهما، فإذا كانت العلاقة طردية فهذا يعني أن زيادة قيمة

أحد المتغيرين تؤدي إلى زيادة قيمة المتغير الآخر والعكس صحيح، ويعتبر معامل ارتباط بيرسون من أهم المعاملات حيث يستخدم لقياس قوة العلاقة بين قيم متغيرين.[1]

ويمكن استخراج معامل الارتباط بيرسون من خلال تطبيق المعادلة التالية:

$$\frac{N(\sum XY) - \sum x \sum y}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

حيث: X هو المتغير الأول، و y هو المتغير الثاني.

أو يمكن استخراجه مباشرة بواسطة برنامج الحزم الإحصائية SPSS.

الفرع الأول: العلاقة بين مختلف مجالات مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة

فيما يلي سنقوم بعرض نتائج معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين مختلف مجالات مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة لنتمكن من معرفة نوع العلاقة بين المتغيرات.

[1]) محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص ص 255-256.

الجدول رقم 4-28: معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين مختلف مجالات مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة

المتغيرات			معامل بيرسون	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الجوانب المادية	مستوى الأداء	0.298**	0.004
	البرمجيات وقواعد البيانات		0.307**	0.003
	الجوانب البشرية		0.646**	0.000
	شبكات الاتصال		0.454**	0.000
الدرجة الكلية			**0.611****	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل بيرسون للدرجة الكلية قدّر ب (0.611) ومستوى دلالة (0.000) وهي قيمة موجبة ما يدل أن هناك علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة. كما نلاحظ أن كل معاملات بيرسون لمجالات مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال جاءت كلها موجبة وبدلالات إحصائية أقل من ($0.005\geq\alpha$)، ما يدل أن هنالك علاقة طردية بينها وبين مستوى أداء وكالات التأمين، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد ذلك من مستوى أداء وكالات التأمين في إقليم ولاية البليدة.

والأمر نفسه ينطبق على كل المجالات المكونة للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والتي تحصلت على معاملات ايجابية ما يدل أن علاقتها مع مستوى آداد وكالات التأمين علاقة طردية، وقد كان التأثير الأكبر على مستوى الأداء لصالح مجال الجوانب البشرية بتحصلها على معامل ارتباط (0.646)، يليها مجال شبكات الاتصال بمعامل (0.454) وهذا ما كنا نتوقعه مسبقا كون أنه إذا اجتمع العامل البشري المؤهل مع توفّر شبكات الاتصال فإنهما سيعطيان دفعة ايجابية على أداء الوكالات، بدون إهمال التأثير الايجابي لمجالي الجوانب المادية والبرمجيات وقواعد البيانات على الأداء.

الفرع الثاني: العلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مختلف مجالات أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة

لقد فصلنا في الفرع السابق في العلاقة بين مختلف مجالات مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة وسنقوم الآن بالعملية العكسية بمعنى أننا سنعرض نتائج العلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف مجالات أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة وهي ملخصة في الجدول التالي:

الجدول رقم 4-29: معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مختلف مجالات أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة

المتغيرات			معامل بيرسون	مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	مستوى الأداء	0.398**	0.000
	الإبداع وخلق منتجات جديدة		0.386**	0.000
	رضا الزبائن		0.478**	0.000
	ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف		0.568**	0.000
الدرجة الكلية			**611****	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS

من خلال الجدول رقم (4-29) نلاحظ ان كل معاملات بيرسون جاءت بقيمة موجبة ما يعني أن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف المجالات المكونة لأداء وكالات التأمين طردية. أي انه كلما زدنا من مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ارتفع أداء وكالات التأمين بما في ذلك المجالات التي تكوّنها، إلا أن التأثير الايجابي الأكبر لهذا التطبيق يقع على مجال ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف والتي تحصّلت على أكبر معامل (0.568)، يليها مجال رضا الزبائن بمعامل (0.478)، فمجال نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية بمعامل (0.398)، وأخيرا مجال الإبداع وخلق منتجات جديدة والذي تحصل على معامل قدّر بـ (0.386) أين كان مستوى الدلالة للكل (0.000).

خلاصة الفصل الرابع:

من خلال دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير قطاع التأمين في عينة من وكالات التأمين الجزائرية الناشطة في إقليم ولاية البليدة، حاولنا التعرف على العلاقة بين مستوى تطبيق هذه التكنولوجيا ومستوى أداء الوكالات وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ تنقسم عينة الدراسة إلى نوعين من وكالات التأمين وهما الوكالات العمومية والوكالات الخاصة هذه الأخيرة تنتشر بنسبة كبيرة في إقليم الدراسة تعدت 65 %؛
- ✓ كما تقوم وكالات عينة الدراسة بتوزيع نوعين من أنواع التأمين وهما تأمين الأضرار بمختلف أقسامه بنسبة 63.7 % وتأمين الأضرار بنسبة 36.3%؛
- ✓ المستوى العالي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين إقليم ولاية البليدة حظي بموافقة المستجوبين، إلا أن الوكالات الخاصة كانت الأكثر امتلاكا لهذه التكنولوجيا من حيث الكم والنوع على حساب نظيراتها العمومية؛
- ✓ مستوى أداء وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة هو الآخر حظي بموافقة المستجوبين إلا انه كان أقل درجة مما هو عليه مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وبدون فروق تذكر بين الوكالات العامة والخاصة؛
- ✓ لا توجد فروق في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولا في مستوى أداء وكالات التأمين بين مختلف المستويات التعليمية لمسيري وكالات التأمين؛
- ✓ وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى أداء وكالات التأمين محل الدراسة.

الخاتمة

تشهد شركات التأمين اليوم تغيرات وتطورات سريعة على الصعيدين المحلي والعالمي تجعلها عرضة لتحديات مختلفة، فالانفتاح العالمي في ظل تطور تكنولوجيات المعلومات والاتصال يعتبر من أهم التغيرات الحالية والتي تؤثر بصورة مباشرة على شركات التأمين.

وتعد قضية تطوير قطاع التأمين في الجزائر من الأولويات التي يجب على جميع الفاعلين في الميدان تبنها لما لها من أهمية عظيمة في إعطاء دفعة نوعية للاقتصاد الوطني، حيث يتميز هذا القطاع بدوره المزدوج فهو يقوم من جهة بتوفير الحماية ضد مختلف الأخطار، ومن جهة أخرى يلعب دورا هاما في تمويل الاقتصاد وترقية الاستثمار من خلال الأموال المجمعة لديه.

من بين الأدوات المستعملة لتطوير قطاع التأمين نجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف تطبيقاتها ومكوناتها ولهذا أنجزنا هذه الدراسة التي تصب في الموضوع والتي تكمن أهميتها في معرفة مدى تأثير هذه التكنولوجيا على هذا القطاع.

نتائج الدراسة ونتائج اختبار الفرضيات:

من خلال معالجة هذا الموضوع استطعنا الخروج بجملة من النتائج أهمها ما يلي:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة وهي تجمع بين تكنولوجيا المعلومات من جهة وتكنولوجيا الاتصال من جهة أخرى، فهي بذلك تعبر عن مجموعة من التطبيقات والأدوات التي تقوم بتخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها ونقلها وإيصالها إلى مختلف المستخدمين للاستفادة منها، وتتيح هذه التطبيقات عدة مزايا أهمها تنفيذ الأعمال في أي وقت وفي أي مكان، توفير المعلومات بصورة فورية وسريعة، تقليل تكاليف الإجراءات الإدارية. و

لقد تطورت هذه التكنولوجيا بتطور مكوناتها المختلفة والمتمثلة في المكونات المادية والمتمثلة في أجهزة الكمبيوتر، المكونات البرمجية بمختلف أنواعها، أدوات وتقنيات الاتصال كالهاتف، الفاكس، الأقمار الصناعية... إضافة إلى الشبكات المعلوماتية وأهمها الانترنت، الانترانت والاكسترانت والذي أدى في نفس الوقت إلى تطور وتعدد الطرق التي يمكن من خلالها اختراق أمن هذه المكونات فيما يعرف بالجرائم الالكترونية التي تستهدف تعطيل وتخريب الأجهزة، سرقة المعلومات وإتلافها، تهديد وابتزاز الأشخاص، تفجير المواقع الالكترونية، ولذلك أصبح من الضروري حماية الأنظمة المعلوماتية والحفاظ على المعلومات من السرقة والتلاعب والاختراق والتطفل، ويكون ذلك باتخاذ جملة من الإجراءات والتدابير الوقائية لأمن المعلومات وسلامتها،

ومن خلال هذه النتائج يمكننا الحكم بصحة الفرضية الأولى.

مر سوق التأمين الجزائري بمختلف المراحل التاريخية من الفترة الاستعمارية إلى غاية اليوم، شهد من خلالها عدة إصلاحات ليصل إلى ما هو عليه، فبعدما كان التامين حكرا على الدولة فقط أصبح اليوم وبموجب الأمر رقم 07/95 المتعلق بالتأمينات مفتوح أمام الشركات الخاصة والأجنبية ليصل عددها اليوم الأربع والعشرين شركة بين عمومية وخاصة، و يعرف إنتاج هذه الأخيرة تطورا مستمرا من سنة إلى أخرى حيث ساهم في الرفع من قيمة الناتج الداخلي الخام غير أن ذلك لم يكن بنسب كبيرة .إضافة إلى تطور إنتاجها عرفت منتجاتها التأمينية تنوعا كبيرا جعل من الصعب تعدادها بتنوع الأخطار المؤمن ضدها، وإذا ما تمعنا في مختلف فروع التأمين لوجدنا تأمين الأضرار بمختلف تقسيماته يحتل الصدارة بنسب مرتفعة مقارنة مع تأمين الأشخاص والذي رغم فصله عن الأضرار ورغم تنوع منتجاته هو الآخر إلا انه يحصد نسب متواضعة ويرجع السبب في ذلك إلى ضعف الوعي التأميني من جهة والى المعتقدات الدينية من جهة أخرى. كما تسعى

شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية إلى تطوير منتجاتها من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق ما يعرف بمنتجات التأمين الالكترونية والتي عرفت تجاوبا معتبرا من قبل بعض الزبائن. وعلى العموم تبقى التطورات التي يشهدها قطاع التأمين في الجزائر ضعيف إذا ما قارناها بمؤشرات التأمين العالمية.

ومن خلال هذه النتائج يمكننا الحكم بصحة الفرضية الثانية.

تقوم شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية من استغلال كل المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال للنهوض بالقطاع وتطويره، إذ لم تعد مظاهر استخدام هذه التكنولوجيا في شركات التأمين اليوم تقتصر على المعدات المستخدمة في المكاتب من الفاكس والهاتف وأجهزة كمبيوتر، أو وصل هذه الأخيرة بشبكات الانترنت أو الانترانت أو الاكسترانت فحسب، بل هناك مظاهر أخرى حولت التأمين بمفهومه القديم إلى تأمين حديث يسمى التأمين الالكتروني، فشركات التأمين اليوم تملك مواقع الكترونية تجارية تعمل على تطويرها كل ما ظهر جديد، وان الخطوات التي اتخذتها هذه الشركات في تطوير مواقعها الالكترونية ، تشهد على رغبتهم في الابتكار والتطوير و أيضا الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي إثبات وجودها في عصر التطور، وما وجود قناة توزيع بنكية التي تقوم من خلالها بتوزيع منتجاته التأمينية في إطار ما يسمى بالتأمين البنكي إلا دليلا على هذا الابتكار واستغلال كل المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ضف إلى ذلك وجود بعض النماذج لمنتجات تأمين الكترونية يتم توزيعها من قبل بعض شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.

ومن خلال هذه النتائج يمكننا الحكم بصحة الفرضية الثالثة.

كشفت الدراسة التطبيقية التي أجريت على عينة من وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة على المستوى العالي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ونفس الشيء بالنسبة لمستوى أدائها وذلك من خلال الموافقة التي حصل عليها المتغيرين من قبل المستجوبين، غير أن مستوى الأداء كان أقل درجة مما هو عليه مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث قدر متوسطهما الحسابي على قيمة 3.443 و 3.882 على التوالي. بالإضافة إلى وجود تفاوت في مستوى تطبيق هذه التكنولوجيا بين شركات التأمين العمومية وشركات التأمين الخاصة لصالح الخاصة منها، بينما لا يوجد تفاوت في الأداء بين الاثنتين. كما كشفت الدراسة أن المستوى التعليمي لمسيري وكالات التأمين لا يؤثر على وعيهم بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولا على أداء وكالاتهم.

وأهم نتيجة خلصت إليها هذه الدراسة هي وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى الأداء ما يعني أنه كلما زاد مستوى تطبيق التكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد أداء شركات التامين وبمعنى آخر فان تطبيق هذا النوع من التكنولوجيا يعمل على تحسين أداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.

ومن خلال هذه النتائج يمكننا الحكم بصحة الفرضية الرابعة.

الاقتراحات والتوصيات:

ومن خلال هذه النتائج يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات نوردها فيما يلي:

- ✓ ضرورة اهتمام الدولة الجزائرية بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال زيادة الاستثمار فيه،

- ✓ ضرورة استثمار شركات التأمين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجميع فروعها وتطبيقاتها لدعم أدائها؛
- ✓ ضرورة الاحتكاك بين مختلف شركات التأمين لتبادل المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالاستعانة بخبراء في المجال والذي من شأنه رفع الأداء؛
- ✓ الاهتمام بقضية الزبائن الرقميين من خلال الأخذ بعين الاعتبار لاقتراحاتهم وشكاويهم؛
- ✓ تصميم منتجات تتماشى والتطورات التكنولوجية الراهنة و أيضا مع أذواق الزبائن المتجددة؛
- ✓ ضرورة إجراء دراسات أخرى حو ل نفس الموضوع و باستخدام متغيرات أخرى لقياس أداء شركات التأمين.

أفاق الدراسة:

من خلال دراستنا للموضوع نجد أن هذه الدراسة يمكن أن تأخذ أبعاد مستقبلية كالتالي:

- ✓ التقنيات الرقمية لاستكمال العملية التأمينية في شركات التأمين الجزائرية؛
- ✓ التأمين الالكتروني في الجزائر بين الواقع والتحديات؛
- ✓ دراسة سلوك الزبون الرقمي الجزائري في تصميم وتطوير المنتج التأميني.

قائمة المراجع:

أولا : باللغة العربية

أ: قائمة الكتب

1. أبي الفضل هاني بن فتحي الحديدي المالكي الاسكندري، **التأمين أنواعه المعاصرة وما يجوز أن يلحق بالعقود الشرعية منها**، دار العصماء، دمشق، الطبعة الأولى، 2012.

2. احمد أنور بدر، **تكنولوجيا المعلومات وأساسيات استرجاع المعلومات**، دار الثقافة العلمية الاسكندرية، 2000.

3. أحمد سالم ملحم، **التأمين الإسلامي**، دار الأعلام، عمان، 2002.

4. احمد محمد السبكي، **دليل امن ونظم تكنولوجيا المعلومات**، شركة الأمل للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2010.

5. أحمد محمد لطفي ، **نظرية التأمين المشكلات العملية والحلول الإسلامية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.

6. أسامة عزمي سلامة و شفيري نويري موسى، **إدارة الخطر والتأمين**، دار حماد للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

7. ايان دودج، **الإدارة الالكترونية** (ترجمة عبد الحكم احمد الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.)

8. جعفر الجاسم، **تكنولوجيا المعلومات** ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005

9. حسن عماد مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات**، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 1997.

10. حسين حمدي الطوبجي، **وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم**، دار القلم، الطبعة الثامنة، الكويت، 1987.

11. خالد بن سليمان الغثبر و د.محمد بن عبد الله القحطاني، **أمن المعلومات بلغة ميسرة**، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر ، الطبعة الأولى، 2009.

12.ربحي عليان وعدنان محمود الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار الصفاء، الطبعة الأولى، الأردن، 2005.

13.ربحي مصطفى عليان، **اقتصاد المعلومات**، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.

14.زكي خليل مساعد، **تسويق الخدمات و تطبيقاته**، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006 .

15. زياد رمضان، **مبادئ التأمين**، بدون دار النشر، عمان، الأردن، 1983.

16. سامي علي حامد عياد، **استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكافحة الإرهاب**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، القاهرة، 2007.

17. سلمان زيدان، **إدارة الخطر والتأمين**، دار المناهج ، الطبعة الأولى، عمان، 2013.

18.سليمان بن إبراهيم بن ثيان، **التأمين وأحكامه**، دار العواصم المتحدة، الطبعة الأولى، قبرص، بيروت، 1993.

19.شريف درويش اللبان، **تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية**، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2000.

20.شريف محمد العمري و محمد محمد عطا، **الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين**، بدون دار النشر، السعودية، الطبعة الأولى، 2012.

21. الشيخ أحمد رضا، **معجم متن اللغة**، دار مكتبة الحياة، بيروت، المجلد1، 1958.

22. صالح علي الصالح وأمينة الشيخ سليمان الأحمد، **المعجم الصافي في اللغة العربية**، الرياض، 1988.

23. صلاح الدين مصطفى محمود وشوقي سيف النصر سيد، **مبادئ التأمين**، دار النخبة العربية، بدون بلد النشر، 1998.

24. عادل حرحوش المفرجي وآخرون، **الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.

25. عادل محمد عبد الله، **إدارة جودة الخدمات**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013.

26. عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2007.

27. عبد الرزاق بن خروف، **التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.

28. عبد الرزاق محمد القسم، **نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 1998.

29. عبد اللطيف محمود، **التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية**، دار النفائس، لبنان، الطبعة الأولى، 1993

30. عدنان عواد الشوابكة، **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

31. عز الدين فلاح، **التأمين " مبادئه، أنواعه"**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

32. فاروق سيد حسين، **التجارة الالكترونية وتأمينها**، هلا للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2001.

33. لحمر عباس ابن تاج، **تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات**، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، 2015.

34. لورنس م. اوليفا، **أمن تقنية المعلومات**، نصائح من خبراء،(ترجمة د. محمد مراياتي، المنظمة العربية للترجمة، الرياض، 2010.

35.محفوظ جودة، **التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss**، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، الأردن، 2009.

36. محمد إبراهيم عبيدات، **سلوك المستهلك**، دار وائل للنشر، الأردن، 2000.

37. محمد أحمد الصالح ، **التأمين بين الحظر والإباحة**، دار العبيكان، الرياض، الطبعة الاولى، 2004.

38. محمد سمير احمد، **الإدارة الالكترونية**، دار الميسرة ، الطبعة الأولى،عمان، 2009.

39. محمد عبد العال النعيمي وآخرون، **إدارة الجودة المعاصرة**، دار اليازوري العلمية ، عمان، الأردن، بدون سنة النشر.

40.محمد عبد المولى الدقس، **علم الاجتماع الصناعي**، دار مجلاوي، الطبعة الثانية، عمان، 2005.

41.محمد فتحي عبد الهادي، **المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد**، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000.

42. محمد كامل مرسي، **العقود المدنية الصغيرة**، بدون دار النشر، الطبعة الثانية، 1983.

43.محمد مختار نعمات، **التأمين التجاري والتأمين الإسلامي بين النظرية والتطبيق**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005.

44.مختار محمود الهنسي وإبراهيم عبد النبي حمودة، **مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي بين الأسس النظرية والأسس الرياضية**، مطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2003.

45.مختار محمود الهنسي و إبراهيم عبد النبي حمودة، **مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق**، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص335.

46.مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.

47. مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **الإدارة الالكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، عمان، 2014.

48.مصطفى الحجازي، **الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية**، دار الطليعة، الطبعة الثانية، بيروت، 1992.

49.معراج جديدي، **مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2004.

50. مفتاح محمد دياب، **معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، الدار الدولية للنشر، القاهرة، مصر، 1995.

51.ممدوح حمزة احمد و د. ناهد عبد الحميد، **إدارة الخطر والتأمين**، القاهرة، 2003.

52. ممدوح حمزة احمد، **إدارة الخطر والتامين**، دون دار النشر، القاهرة، دون سنة النشر.

53. منال طلعت محمود، **مدخل إلى علم الاتصال**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.

54. ناصر وسام خليل، **التجارة والتسويق الالكتروني**، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.

55. نجم عبود نجم، **إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.

56. نجم عبود نجم، **الإدارة والمعرفة الالكترونية**، دار اليازوري العلمية ، عمان، الأردن، 2009.

57. نعسم مغبغب، **مخاطر المعلوماتية والانترنت** ، بدون دار النشر، لبنان، 1998.

58. هيثم حمود الشبلي، **إدارة مخاطر الاحتيال في قطاع الاتصالات**، دار صفاء للنشر والتوزيع،الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.

59. وصفي عبد الكريم الكساسبة، **تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.

60. وليم روث، **تطور نظرية الإدارة منذ ما قبل اختراع watt إلى عصر المعلومات**، ترجمة عبد الحكم احمد الخزامي، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.

61. يوسف احمد أبو فارة، **التسويق الالكتروني:** عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007.

62. يوسف حسن يوسف، **التسويق الالكتروني**، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى ،القاهرة، مصر ، 2012.

ب-الرسائل الجامعية:

1. بزاوية زهرة، **مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات**، رسالة ماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية، تخصص تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة احمد بن بلة وهران1، 2015/2014.

2. بلقيوم صباح، **اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة "NTIC" على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2013/2012.

3. حورية بولعويدات، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007.

4. رشاد خضير وحيد الدايني، **أثر الإدارة الالكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الاردن، 2010/2009.

5. صليحة فلاق، **متطلبات تنمية نظام التأمين التكافلي**، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 2015/2014.

6. طبايبية سليمة، **دور محاسبة شركات التامين في اتخاذ القرارات وفق معايير الإبلاغ المالي الدولية** ، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامع سطيف 1، 2014/2013.

7. عبد الكريم سهام، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر 3، 2013/2012.

8. عصام قاسم حسن أبوعرة، **مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التامين في مدينة رام الله**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين، 2018/2017،

9. علوي هند، **المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر –قياس النفاذ إلى مجتمع المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري**–، أطروحة دكتوراه في علوم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري بقسنطينة، 2008/2007.

10. غجاتي الهام، تمويلي لقطاع التأمينات في الاقتصاد الجزائري، رسالة ماجستير في الاقتصاد ، تخصص مالية وبنوك وتامين، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012/2011.

11. كريم بيشاري، **تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة البليدة ، 2006/2005.

12. نور الهدى لعميد، واقع سوق التامين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2010/2009.

13. ساري عوض الحسنات، **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية**، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية تخصص إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011/2010.

14.لمين علوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة،** أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال ، جامعة الجزائر، 2008/2007

15.محمد بوعزيز، **مدى اسهامات الممارسة الترويجية الرياصية على بعض المتغيرات النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى استاذه التعليمن المتوسط،** اطروحة دكتوراه في التربية البدنية والرياضية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2018/2017.

16.مهيبل وسام، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية،** رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر3، 2012/2011.

17.ياسع ياسمينة، **دراسة اقتصادية قياسة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة،** رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2011/2010.

ج- المجلات:

1.احمد خلف حسين علي الزهيري، **تأثير التسويق الالكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية،** مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثامن، العدد 22، الفصل الثاني، 2013.

2.بن بوزة صديق، بن زيان ايمان، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال فترة 2000-2016،** مجلة العلوم الإنسانية، العدد 34، جامعة باتنة1، جوان 2016.

3. بن كيح نسرين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الإبداع، جامعة البليدة2، 2018.

4. حديد يوسف و براهمة نصيرة، **تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، ديسمبر 2014.

5. حسين شنيني، **واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر، مصر والإمارات خلال الفترة 2000– 2010 دراسة مقارنة**، مجلة الباحث ، عدد09 ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011.

6. سامر القاسم، **أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية على فروع المصرف التجاري السوري باللاذقية**، مجلة جامع تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد37، العدد، 2، 2005.

7. ساهرة كاظم حسين محسن، **المزيج التسويقي ودوره في تعزيز مكانة شركات التامين في ذهنية الزبون**، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد السابع، العدد 20، الفصل الثالث، 2012.

8. شراطي نسيمة، **التأمين المصرفي كنموذج للابتكار في الخدمات**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد04، سبتمبر 2015، ص 86، 89.

9. طارق صالحي، **التعليم الالكتروني واقع لا بد منه**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص: الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، 2016.

10. غفصي توفيق، **تحليل عوامل ضعف شركات التأمين الجزائرية في النهوض بقطاع التأمين**، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي ، جامعة المسيلة، المجلد 03، العدد01.

11. كريمة شافي جبر الكعبي، مجتمع المعلومات في العالم العربي، مجلة كلية الأدب، العدد 98، الجامعة المستنصرية، العراق، 2011.

12. لحمر عباس ابن تاج وعمار طهرات، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد**، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد01، 2018.

13.محمد بن جاب الله، **أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر**، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي،المجلد06، العدد11، 2011.

14. نادية جبر عبد الله وعثمان حسن عثمان، **التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية**، مجلة مستقبل التربية العربية، مجلد 09، العدد31، الإسكندرية، مصر، 2003.

د- الملتقيات والمؤتمرات:

1.بريش عبد القادر وحمو محمد، **أفاق تقديم البنوك الجزائرية لمنتجات تأمينية**، المؤتمر الدولي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 11و12 مارس 2008.

2. طرشي محمد وتقروت محمد، أهمية **تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية**، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 14/13 ديسمبر 2011.

3. عبد الرشيد بن ديب و عبد القادر شلالي، **مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر**، الملتقى الدولي الثالث حول:إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات:" الآفاق والتحديات"، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 25 و 26 نوفمبر 2008.

4. نبيل قبلي ونقماري سفيان، **واقع قطاع التأمينات وإعادة التأمين**، الملتقى الدولي السابع حول " الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير –تجارب الدول–، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، يومي 03 و04 ديسمبر 2012.

و –القوانين والمراسيم:

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 21، 11افريل 2018 الموافق لـ 24 رجب 1439.

2. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 25، والصادرة بتاريخ 2017/04/19.

3. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، 10 ماي 2018 الموافق لـ 24 شعبان 1439.

4. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 63، 04 جمادى الأولى 1419 هـ.

5. الأمر رقم 95–07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات (الجريدة الرسمية رقم 13، المنشورة بتاريخ 08مارس 1995).

و – المواقع الالكترونية

1. الاكسترانت، الموقع الالكتروني لوكيبيديا الموسوعة الحرة، تم التحميل بتاريخ 2017/08/12، على الرابط:

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%83%D8%B3%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D9%86%D8%AA

2. الانترانت، الموقع الالكتروني لوكيبيديا الموسوعة الحرة، تم التحميل بتاريخ 2017/08/12، على الرابط:

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D8%A7%D9%86%D8%AA

3. الانترنت، الموقع الالكتروني لوكيبيديا الموسوعة الحرة، تم التحميل بتاريخ 2017/08/12 على الرابط:

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA

4. إبراهيم بختي، **تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، على الرابط: http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/2008,09:58، تاريخ التحميل 2017/08/18.

5. الاتحاد الدولي للاتصالات، الملخص التنفيذي لتقرير قياس مجتمع المعلومات/ على الرابط: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/misr2018.aspx، تاريخ الاطلاع: 2019/02/08.

6. أحمد عاشور، تعريف قاعدة البيانات، 2018،على الرابط: https://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D9%82%D8%A7%D8%B9%D8%AF%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%8A%D8%A7%D9%86%D8%A7%D8%AA، تاريخ الاطلاع: 2019/01/256.

7. الإذاعة الجزائرية، صدور مرسوم رئلسي حول بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، على الرابط: http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20170510/111663.html، تاريخ الاطلاع: 2019/02/02.

8. العياشي زرزار، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي**، مجلة الاقتصاد والمجتمع، على الرابط http://www.univ-skikda.dz/doc_site/revues_SH/article42.pdf، تم الاطلاع 2017/09/20.

9. امن تكنولوجيا المعلومات، على الرابط: http://www.specto.co/files/Books_Details/Samples/IT_Security_Arabic_SampleLesson.pdf ، تاريخ التحميل 2017/12/30.

10. براهيم بختي ، **مقرر مقياس المعلوماتية**، تم التحميل بتاريخ 2017/08/13 على الرابط http://bbekhti.e-ptaalim.info/trv_pdf/Internet%20en%20Algerie_%20Ar.pdf

11. بطاقة الشفاء (الجزائر) ، على الرابط : https://ar.wikipedia.org/wiki/، تاريخ الاطلاع 2019/01/05

12. البنك الوطني الجزائري، التأمين البنكي، على الرابط.: https://www.bna.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A3%D9%85%D9%8A%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83%D9%8A.html ، تاريخ الاطلاع: 2019/02/22.

13. البوابة الجزائرية للمجلات العلمية (ASJP)، مدونة المجلات العلمية المحكمة، على الرابط: https://1biblothequedroit.blogspot.com/2017/04/algerian-scientific-journal-platform.html، تاريخ الاطلاع: 2019/01/14.

14. الاتحاد المصري للتأمين،التسويق الالكتروني لوثائق التامين وتحدياته،على الرابط : http://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1256، تاريخ الاطلاع 2018/01/20

15. التعليم الالكتروني بالجزائر خطوات اولى تنتظر التعميم، على الرابط: https://www.djazairess.com/elmassa/25767، تاريخ الاطلاع: 2019/01/05.

16. تقرير سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لسنوات 2013، 2015، 2016، 2017، على الرابط https://www.arpce.dz/ar/obs/etude/?c، تاريخ الاطلاع: 2019/02/02

17. الحدث، كرامة للتأمينات تكشف عن جديدها «مسافر تركيا » ، « مسافر مغرب » و« رياضي« ، 29 أفريل 2018، على الموقع: http://www.elhadath-dz.com، تاريخ الاطلاع، 2019/03/24.

18. الخطر والتأمين، على الرابط:-http://thesis.univ
biskra.dz/1702/4/%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B5%D9%84%20%D8%A7%D9%
84%D8%AA%D9%85%D9%87%D9%8A%D8%AF%D9%8A.pdf ، تاريخ التحميل
2017/11/28.

19. دزايـر تويـت، إطـلاق خدمـة الـدفع الإلكترونـي "e-paiement" فـي الجزائـر رسـميا، 2016/10/04، على الرابط: https://www.tweet-dz.com/2016/10/e-paiement.html، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26

20. السـجل التجـاري الالكترونـي ، علـى الموقـع: http://radioalgerie.dz/news/ar/tags تـاريخ التحميل 2019/01/06.

21. طـارق قنـدوز، **توصـيف وتشـخيص واقـع سـوق التـأمين الجزائـري والمغربـي خـلال الفتـرة 2000-2010، علـــــى الـــــرابط:** http://www.insurance4arab.com/2015/04/2000-2010_21.html ، تاريخ الاطلاع: 2018/06/18.

22. عبـــد الســـتار أبـــو غـــدة، ثـــور الاتصـــالات وأثارهـــا، علـــى الـــرابط: https://kantakji.com/media/5399/3201.doc، تاريخ الاطلاع 2018/06/07.

23. عزيزة عبد الرحمان العتبي؛ اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية-دراسة ميدانيـــة علـــى الأكاديميـــة الدوليـــة الاســـترالية-، 2010، علـــى الـــرابط http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/Impact-of-the-use-of-information-technology-on-the-performance-of-human-resources.pdf ، تـــــاريخ التحميـــــل 2017/09/07.

24. عيد أحمد أبو بكر، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركاة التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت، على الرابط: https://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf، تاريخ الاطلاع: 2019/3/20.

25. فاتن سعيد بامفلح، **حماية امن المعلومات في شبكة المكتبات بجامعة ام القرى**، على الرابط: https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63409_34429.pdf ، تاريخ الاطلاع 2017/12/26.

26. فريد فارح، التعليم الالكتروني والجيل الرقمي، على الرابط: http://aljazairalyoum.com/، تاريخ الاطلاع 2019/01/05.

27. عبد القادر زهار، خدمات على الخط، شركات التأمين مطالبة بالمزيد من الجهود، 2017/02/09، على الرابط: https://www.aljazairalyoum.com، تاريخ الاطلاع: 2019/03/28.

28. محاضرات في تسويق الخدمات، على الرابط: http://elearning.univ-jijel.dz/elearning/pluginfile.php/5502/mod_resource/content/1/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A7%D8%B6%D8%B1%D8%A7%D8%AA.pdf، تاريخ الاطلاع 2018/01/24.

29. محمد القشيري، قاعدة بيانات لتقييم أسعار التأمين على المتهورين، جريدة مكة المكرمة، الاحد 24 جانفي 2016، على الرابط: https://makkahnewspaper.com/article/117740، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26.

30. المعهد المالي السعودي، **مدخل إلى أساسيات التامين**، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، السعودية، 2016. على الرابط http://iof.org.sa/files/Competencies/material/Insurance%20-%20Foundation%20Level%202016-08-17-P.pdf تارخ التحميل 2018/01/05.

31. مؤسسة النقد العربي السعودي، ادارة مراقبة التأمين، لائحة عمليات التامين الالكترونية، ص05، على الموقع: ttps://www.chubb.com/SA-EN/_Assets/documents/SA023-OIAR.pdf، تاريخ الاطلاع، 2019/3/23

32. الشركة الوطنية للتامين، على الموقع: http://www.saa.dz/home/presentation-de-la-societe.html تاريخ الاطلاع 2018/09/08.

33. الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادراتCAGEX، على الموقع: www.cagex.dz، تاريخ الاطلاع 2017/09/09.

34. الشركة الجزائرية للتأمينات، على الموقع: http://www.caat.dz تاريخ الاطلاع 2018/09/08.

35. شركة aglic لتأمينات الجزائر، على الموقع: http://www.gulfinsgroup.com/Ar_AGLIC.cms?companyid=1444، تاريخ الاطلاع 2018/09/23.

36. شركة التأمين أكسا، على الموقع: https://www.axa.dz/ تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

37. شركة التأمين التعاضدية، على الموقع : http://www.lemutualiste.dz/presentation.php، تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

38. شركة التأمين مسير حياة، على الموقع: https://www.macirvie.com/presentation-de-macirvie/ تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

39. شركة ألليانس للتأمينات، على الموقع، https://allianceassurances.com.dz/index.php?page=qui-sommes-nous، تاريخ الاطلاع 2018/09/23.

40. شركة أمانة للتأمينات، على الموقع: https://www.amana.dz/ تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

41. شركة سلامة للتأمينات، على الموقع: http://salama-assurances.dz/?Presentation تاريخ الاطلاع 2018/09/21.

42. شركة كارديف للتأمينات، على الموقع: http://www.cardifeldjazair.dz/fr/pid3471/presentation-cardif-djazair.html، تاريخ الاطلاع 2018/09/23.

43. النظام الوطني للتوثيق عن بعد **(SNDL)**، **الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والإستراتيجية، على الرابط:** ww.politics-dz.com/community/threads/alnzam-alutni-lltuthiq-yn-byd-s-n-d-l.2796 ، تاريخ الاطلاع: 2019/01/14.

44. هاني الحوتي، وزيرة الاستثمار تطلق جرس إطلاق أول منصة بيانات لشركات التأمين، جريدة اليوم السابع، الاحد 20 ماي 2018، على الرابط: https://www.youm7.com/، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26.

45. وزارة الداخلية والجماعات المحلية للجمهورية الجزائرية، النصوص التشريعية والتنظيمية لجواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين، على الرابط: https://passeport.interieur.gov.dz/ar/informations/textes، تاريخ الاطلاع: 2019/02/02.

46. وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية بين كرامة والقرض الشعبي الجزائري من اجل الاكتتاب الالكتروني للتأمين، 03أفريل2017، على الموقع: http://www.aps.dz/ar/economie/41532 ، **تاريخ الاطلاع: 2019/03/23**

47. وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية من اجل الدفع الالكتروني لعقود التامين، الخميس 02نوفمبر 2017، على الرابط: http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/50463-2017-11-30-16-45-10، تاريخ الاطلاع: 2019/01/26.

48. وكالة الأنباء الجزائرية، **اكتتاب تأمين على سرطان الثدي متوفر على الانترنت، 22 أكتوبر 2018**، على الموقع: http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/61606-2018-10-22-14-55-01، **تاريخ الاطلاع: 2019/03/23**

49. الوكالة الوطنية للتطوير والاستثمار andi، قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على الرابط: http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015، تاريخ التحميل : 2018/11/01

50. وليد اشرف، دخول قانون التجارة الالكترونية حيز النفاذ، جريدة الجزائر اليوم، العدد رقم 2969، ليوم 12 جانفي 2019، على الموقع: http://aljazairalyoum.com، تاريخ الاطلاع، 2019/01/14.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

a- Les livres :

1- Alice Guilhon, L'intelligence économique dans la PME : visions éparses, paradoxes et manifestations, Harmattan, Paris, 2004
2- Boualem Tafiani, Les assurances en Algérie : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement, édition ENAP, Alger, 1988,
3- Jean Yves Prax, le manuel du knowledge management:une approche de 2é génération, dunod, paris, 2003.
4- Vonne faivere, Assurance des entreprise, Pallez , Paris, 2ème édition, 1986.

b- Les séminaires :

1- Manelle Guechtouli , Widad G uechtouli, Capital Social : une grille de lecture pour les systèmes d'Information , journée de recherche de l'AIM (l'Association Information Management) sur le thème " Théories Sociales et Management des Systèmes d'Information" l'Université de Strasbourg, le 17 novembre 2009

c- Les revues :

1- CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES , Revue de presse annuelle 2017

d- Les rapport :

1- Ministère des Finances, rapports d'Activité des assurances en Algérie, des annees :2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018
2- Ministère des Finances, Activité des assurances en Algérie, 2015, p 05.

e- Les sites :

1- Union algérienne des sociétés d'assurance et de réassurance, sur le site : http://www.uar.dz/bancassurance/, sur le file: **21/02/2019**
2- Mourad ZENIKHRI, consiel national d'assurance, bulletin d'assurance N 37 p 9. sur le file :///C:/Users/MSI/Downloads/bulletin_37%20(4).pdf

قائمة الملاحق:

الملجق رقم 01: الاستبيان

الاستبيان:

جامعة البليدة 2 (لونيسي علي)

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

سيدتي، سيدي:

في إطار تحضير أطروحة دكتوراه في اقتصاد التأمينات بعنوان :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتطوير قطاع التامين في الجزائر

– دراسة حالة وكالات التأمين الناشطة في ولاية البليدة –

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة بهدف الحصول على بعض البيانات والمعلومات التي تخدم أهداف البحث، لذلك نرجو من حضاراتكم قراءة الأسئلة المقترحة بتمعن والإجابة عنها بدقة وموضوعية، علما أن إجاباتكم ستستخدم بأمانة وسرية تامة، ونعدكم بأنها ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم تعاونكم الكريم.

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (×) أمام الإجابة التي ترونها مناسبة.

القسم الأول: معلومات عامة حول وكالة التأمين:

1- نوع وكالة التامين:

اسم شركة التأمين	اسم وكالة التأمين	عنوان الوكالة

2- نوع التأمين الممارس لدى وكالة التامين:

تامين السيارات	
تامين الأضرار على الممتلكات	
تامين النقل	
تامين الأخطار الفلاحية	
تامين الأشخاص	
تامين القروض	

3- المستوى التعليمي لمسير الوكالة:

مستوى غير جامعي	
مستوى جامعي(ليسانس، ماستر)	
دراسات عليا	

4- عدد الموظفين في الوكالة:

من 01 إلى 09 موظفين	
من 10 إلى 49 موضف	
أكثر من 50 موظف	

القسم الثاني: خاص بمستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة التأمين:

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	بدون رأي	موافق	موافق تماما
	أ- الجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال					
01	تتوفر أجهزة الكمبيوتر بعدد كاف في وكالة التأمين.					
02	لدى الشركة أجهزة معلوماتية أخرى تتماشى وطبيعة نشاطها.					
03	الأجهزة الموجودة في الوكالة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة					
04	تقوم وكالة التأمين بتجديد أجهزتها بطريقة دورية لتتماشى والتطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
	ب-البرمجيات وقواعد البيانات:					
01	تستخدم وكالة التأمين برمجيات جاهزة (برمجيات حساب الأقساط مثلا) لتسهيل أعمالها.					
02	تستخدم وكالة نظام معلومات يمكنها من توفير واسترجاع المعلومات بسرعة.					
03	إمكانية تحديث بيانات نظام المعلومات متاحة باستمرار.					
04	كونت الوكالة قاعدة بيانات خاصة بزبائنها موحدة ويمكن الاطلاع عليها من قبل جميع الوكالات التابعة لنفس الشركة.					
05	تتوفر الوكالة على برمجيات خاصة بأمن المعلومات.					
	ج- الجوانب البشرية:					
01	يمتلك الأفراد في الوكالة على مهارات استخدام الكمبيوتر والبرمجيات المستعملة.					
02	تقوم الوكالة بدورات تدريبية لتمكين الأفراد من اكتساب مهارات تؤهلهم على تطبيق البرمجيات واستخدام الكمبيوتر.					

03	تمتلك الوكالة على أفراد متخصصين في تطوير البرمجيات وفق حاجتها.					
04	تمنح الوكالة تحفيزات للأفراد المتميزين ذوي الأفكار المبدعة.					
	د- شبكات الاتصال					
01	تتوفر الوكالة على شبكة الانترنت.					
02	تتوفر الوكالة على شبكة الانترانت (شبكة داخلية للمؤسسة).					
03	تتوفر الوكالة على شبكة الاكسترانت(شبكة خارجية للمؤسسة).					
04	تقوم الوكالة بصيانة دورية لشبكات الاتصال.					

القسم الثالث: خاص بمستوى أداء وكالة التأمين

	أ- نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية					
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في زيادة الحصة السوقية.					
02	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في نمو المبيعات.					
03	تتوفر الوكالة على خدمة الاكتتاب على الخط.					
04	تتيح الوكالة إمكانية الدفع الالكتروني لزبائنها.					
05	تعمل الوكالة على الرفع من حصتها السوقية بجلب عدد أكبر من الزبائن الرقميين.					
06	تقوم الوكالة بالتسويق الالكتروني لمنتجاتها.					
	ب-الإبداع وخلق منتجات جديدة					
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين وخلق منتجات جديدة.					
02	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في رفع مستوى الإبداع					
03	تسعى الوكالة الى زيادة عدد الزبائن من خلال طرح منتجات جديدة					

04	تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت الى زيادة قنوات التوزيع.					
05	تقوم الوكالة بتوزيع بعض منتجاتها عبر البنوك في إطار التأمين البنكي **(bancassurance)**.					
	ج- رضا الزبائن					
01	تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى الى زيادة رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة					
02	هل تستعمل الوكالة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتواصل الدائم مع الزبائن					
03	هل تهتم الوكالة بالشكاوي الالكترونية للزبائن.					
04	هل تأخذ الوكالة بعين الاعتبار الاقتراحات الالكترونية لزبائنها في تصميم منتجاتها التأمينية					
	د- ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف					
01	تعتمد الوكالة على الإدارة الالكترونية في تسيير أعمالها.					
02	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تخفيض التكاليف.					
03	الإدارة الالكترونية ساهمت في تنظيم الأعمال الإدارية					

ملاحظات أو اقتراحات تريدون إضافتها:

.....

.....

.....

.....

.....

نتمنى أن لا نكون قد أطلنا عليكم، وشكرا على الوقت الذي سخرتموه للمساهمة في البحث العلمي.