



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: إدارة اعمال  
بعنوان:

# أثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات

دراسة حالة مؤسسة التأمينات SAA - ورقلة

من إعداد الطالبة: هوارية صديقي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 27 / 05 / 2025

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

(أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

الأستاذ/ حجاج عبد الرؤوف

الأستاذ/ تيمجفدين نورالدين

الأستاذ/الوازن أبو بكر

السنة الجامعية: 2024-2025





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير  
الشعبة: علوم التسيير  
التخصص: ادارة اعمال

بعنوان:

# أثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات

دراسة حالة مؤسسة التأمينات SAA - بورقلة

من إعداد الطالبة: هوارية صديقي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 27 / 05 / 2025

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

(أستاذ محاضر ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

الأستاذ/ حجاج عبد الرؤوف

الأستاذ/ تيمجغدين نورالدين

الأستاذ/الوازن أبو بكر

السنة الجامعية: 2024-2025

# إهداء

بكل فخر واعتزاز أهدي هذا العمل الى كل من كان له دور كبير في مسيرتي العلمية والإنسانية، وأثر في حياتي بدعم والتشجيع المستمر.

كما اهدي هذه المذكرة الى اسرتي الكريمة، واساتذتي الافاضل، الذين نقلو الى العلم والمعرفة، وفتحوا امامي افاق التفكير والابتكار.

وأخيرا اهدي هذا العمل لكل أصدقائي الأعماء الذين شاركوا معي كل اللحظات بجلوها ومرها

هذا الاهداء هو تعبير بسيط عن الامتنان العميق لكل من أمن بي وساعدني في تحقيق هذا العمل، وارجو ان يقدم عملي هذا قيمة مستحقة.

هواريته

# تشكرات

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بعد الصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

قال الله تعالى:

" يرفع الله الذين آمنو منكم والذين اوتوا العلم درجات "

الحمد لله الذي بلغني هذا اليوم العظيم يوم التتويج والحصاد بعد رحلة طويلة من الجد والاجتهاد وسهر الليالي وبعد خيبات ومحاولات لا تنتهي.

اليوم حصدت تعب السنوات الفائتة شكرا من القلب لكل من ساعدني ولو ببسمة في رحلتي هذه. شكرا لعائلي ولأستاذتي ولأصدقاء

أشكركم جميعا

هواري

## الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة خدمات المقدمة من طرف مؤسسة التأمين-ورقلة-، وتم استخدام استبيان كأداة لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 40 مفردة موزعين بين الموظفين، المشرفين والرؤساء، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام البرنامج Excel والبرنامج الإحصائي (spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط، تحليل الانحدار المحدد والمتعدد والبسيط وتم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها: انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية، بيئة العمل الرقمية، المهارات والقدرات الرقمية) على تحسين جودة الخدمات عند مستوى دلالة معنوية 0.05 في المؤسسة التأمين saa بورقلة، ما عدا بيئة العمل الرقمية وبنية التحتية الرقمية هما العاملان الأكثر تأثيراً على جودة الخدمات وكذا يتمتع مستوى الابتكار الرقمي السائد في الشركة الوطنية لتأمين بمستوى عالي باعتبار الابتكار الرقمي عاملاً مهماً في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة على مستوى تطبيق معايير جودة الخدمات بصفة خاصة على مؤسسة التأمين بورقلة وكذا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمات للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة) باختلاف السن .

الكلمات المفتاحية: الابتكار الرقمي، جودة الخدمات، خدمات التأمين، مؤسسة التأمين saa ورقلة

## Abstract:

The study aims to identify the impact of digital innovation on improving the quality of services provided by the insurance institution - Warqala-, a questionnaire was used as a tool to collect information, and the distribution process was limited to the simple random sample method so that the number of members of the studied sample reached 40 individuals distributed between employees, supervisors and superiors, and the data in the form was analyzed by using Excel and the statistical program (spss) by relying on arithmetic averages, standard deviations, correlation coefficients, multiple and simple specific regression analysis and reached a number of results, the most important ones: There is no statistically significant impact of digital innovation with its dimensions (digital infrastructure, use of technology and digital solutions, digital work environment, digital skills and capabilities) on improving the quality of services at a significant level of 0.05 in the insurance organization Saa, except the digital work environment and digital

infrastructure are the most influential factors on the quality of services as well as the level of digital innovation prevailing in the national insurance company has a high level

Digital innovation is an important factor in the development of all organizations in general and in the application of service quality standards in particular to the insurance organization in Ouargla, and there are no statistically significant differences towards service quality for personal variables (gender, educational level, years of experience, position) according to age.

Keywords: Digital innovation, service quality, insurance services, insurance services, insurance organization saa Ouargla

## قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII-VIII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
IX	قائمة المختصرات
أ-ج	المقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للابتكار الرقمي و جودة الخدمات</b>	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات
29	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات
31	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الابتكار الرقمي وجودة الخدمات دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للتأمينات saa ورقلة</b>
33	تمهيد
34	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
41	المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
59	خلاصة الفصل
60	الخاتمة
61	المراجع
63	الملاحق
64	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	29
(1-2)	الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	43
(2-2)	نتائج صدق المقاييس المستخدمة	44
(3-2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى مقياس ليكارت	44
(4-2)	توزيع العينة الدراسة حسب متغير الجنس	45
(5-2)	توزيع العينة الدراسة حسب متغير السن	45
(6-2)	توزيع العينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي	47
(7-2)	توزيع العينة الدراسة حسب متغير الخبرة	48
(8-2)	توزيع العينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	49
(9-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول البنية التحتية الرقمية	50
(10-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية	51
(11-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد بيئة العمل الرقمية	52
(12-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد المهارات والقدرات الرقمية	52
(13-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول ابعاد الابتكار الرقمي	53
(14-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد الملموسية	54
(15-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد الاعتمادية	54
(16-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد الاستجابة	55
(17-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد الأمان والسلامة	56
(18-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول ابعاد جودة الخدمات	56
(19-2)	ملخص نتائج جدول يوضح العلاقات الارتباطية بين ابعاد الابتكار الرقمي وجودة الخدمات	57
(20-2)	الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	58
(21-2)	تباين خط الانحدار	59
(22-2)	الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	59
(23-2)	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	60
(24-2)	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	61
(25-2)	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise	61
(26-2)	تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغير الجنس بخصوص مساهمة ابعاد الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات	64
(27-2)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعا لمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات	66

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	متغير التابع والمتغير المستقل للدراسة	ج
(2-1)	أبعاد الابتكار الرقمي	8
(3-1)	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	38
(4-1)	المخطط التنظيمي لدائرة الاعلام الالي	39
(1-2)	توزيع العينة حسب متغير الجنس	44
(2-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	45
(3-2)	توزيع الأفراد العينة حسب مستوى التعليمي	45
(4-2)	توزيع الأفراد العينة حسب الخبرة	46
(5-2)	توزيع الأفراد العينة حسب مستوى الوظيفة	48
(1-3)	متغير التابع والمتغير المستقل للدراسة بعد الدراسة	67

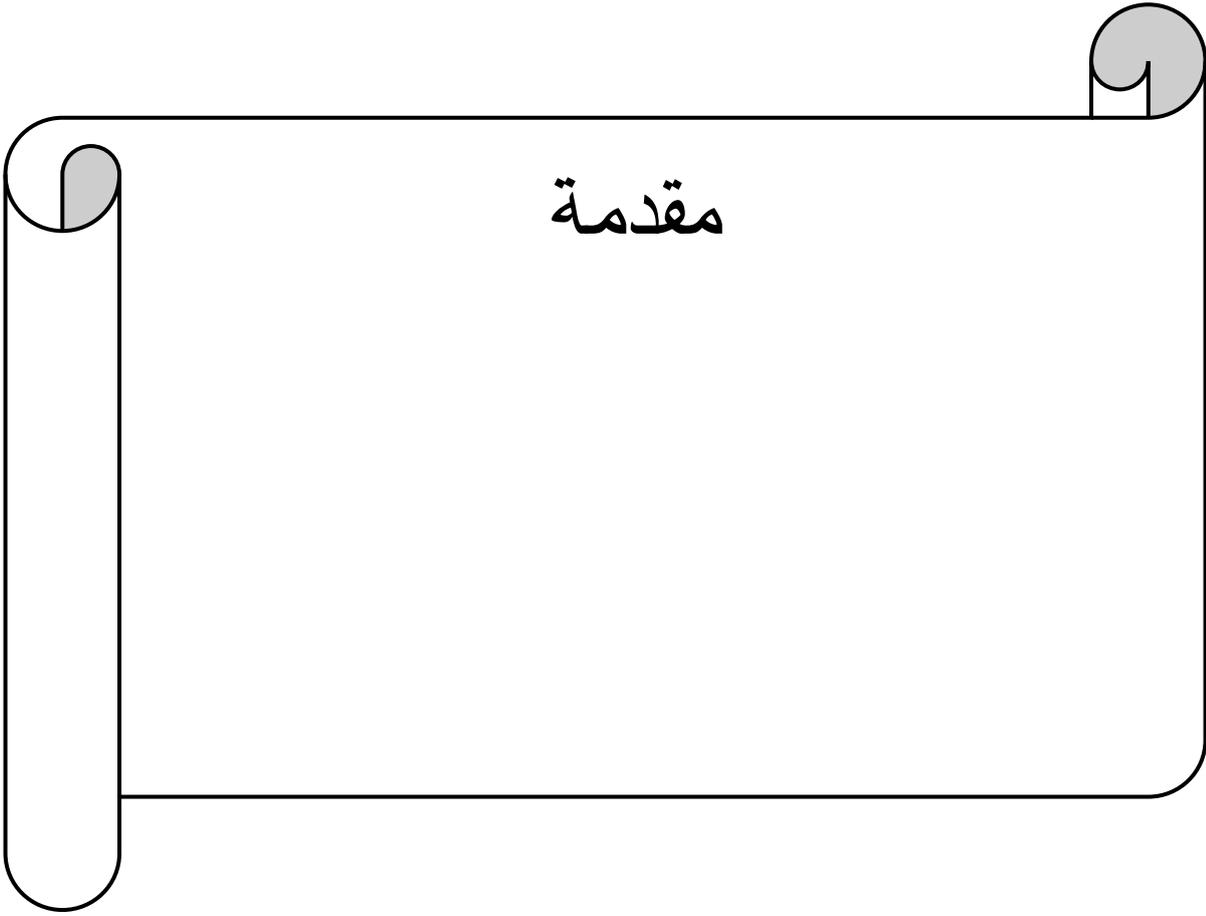
قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق رقم 01	استمارة استبيان	76-73
الملحق رقم 02	النتائج الإحصائية لـ SPSS 27 للمتغيرين	85-77

قائمة المختصرات

الرقم	المختصر	تفكيك للمختصر	الترجمة للعربية
01	SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية





مقدمة

## أ- توطئة:

شهد العالم في العقود الأخير تطورا تكنولوجيا غير مسبوق حيث أصبحت الثورة الرقمية جزءا لا يتجزأ من حياة الافراد والمؤسسات على حد سواء. فقد أدت التطورات المتسارعة في تقنيات المعلومات والاتصالات الى ظهور مفهوم الابتكار الرقمي الذي يعد من أبرز المحركات التي تسهم في إعادة تشكيل مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمات، فالابتكار الرقمي لا يقتصر فقط على ادخال التكنولوجيا الحديثة، بل يشمل أيضا تطوير نماذج عمل جديدة، وتحسين العمليات، وابتكار منتجات وخدمات تلبي الاحتياجات المتغيرة للمستهلكين بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

في ظل هذا التحول الرقمي المتسارع. أصبحت جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين معيارا أساسيا لنجاح المؤسسات واستمراريتها، حيث يتزايد وعي العملاء وتوقعاتهم تجاه مستوى الخدمة بشكل صحيح، بل تتعلق أيضا بسرعة الاستجابة وتخصيص الخدمة، و القدرة على الابتكار المستمر لتلبية متطلبات السوق الديناميكية ومن هنا يبرز دور الابتكار الرقمي كعامل محوري في تحسين جودة الخدمات، من خلال تمكين المؤسسات من استخدام أدوات و تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي، و تحليل البيانات الضخمة و انترنت الأشياء، و الحوسبة السحابية، و غيرها من التقنيات التي تساهم في رفع كفاءة الأداء و تقليل الأخطاء. ومع التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي ظل الجهود المبذولة من طرف الدولة في اتمنة العمليات الورقية وادراج الرقمنة كالتوجه الجديد أصبحت المنظمات تستخدم تقنيات رقمية لإنتاج منتج او خدمة جديدة او تنفيذ عمليات تجارية او إدارية يمكن القول ان للابتكار الرقمي دور جوهري في المنظمة

ومما سبق توصلنا إلى طرح الإشكالية التالية:

## ب- إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة على النحو التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يؤثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات في المؤسسة التأمينات SAA ورقلة؟

من خلال التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى الابتكار الرقمي السائد في الشركة الوطنية لتأمين saa ورقلة؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمات في الشركة الوطنية لتأمين saa ورقلة؟
3. هل توجد علاقة بين الابتكار الرقمي وتحسين جودة الخدمات في الشركة الوطنية لتأمين saa ورقلة؟
4. هل يوجد أثر للابتكار الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية، بيئة العمل الرقمية، المهارات والقدرات الرقمية) على تحسين جودة الخدمات في الشركة الوطنية لتأمين saa ورقلة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة حول جودة الخدمات يمكن ان تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الوظيفة، الخبرة)

ت- فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية والتساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

1. يتمتع مستوى الابتكار الرقمي السائد في الشركة الوطنية لتأمين بمستوى متوسط، ويعتمد بشكل كبير على تبني التقنيات الحديثة وتطوير الحلول الرقمية.
2. جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة الوطنية لتأمينات تتسم بالمستوى العالي، مع وجود فرص لتحسينها من خلال اعتماد المزيد من الابتكارات الرقمية في المؤسسة.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية، بيئة العمل الرقمية، المهارات والقدرات الرقمية) على تحسين جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول جودة الخدمات يمكن ان تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الوظيفة، الخبرة).

ث- مبررات اختيار الموضوع:

مبررات الموضوعية:

- 1) مع شدة المنافسة المتزايدة في الأسواق أصبح على مؤسسة التأمينات SAA بورقلة المحافظة على مكانتها مع تطور التكنولوجيا الحديثة؛
- 2) دور الابتكارات الرقمية في كسب رضا وولاء الزبون الحالي وكسب الزبون الجديد من خلال الاستجابة السريعة والمتطورة.

مبررات الذاتية:

- 1) الاهتمام الكبير بالرقمنة والابتكار الرقمي وكل ما هو تكنولوجي في الإدارة الحديثة، كميزة تنافسية ودليل على قدرة المؤسسة على البقاء.
- 2) الميول الشخصي لدراسة الابتكار الرقمي كالتوجه اداري مستقبلي لذا ركزت واخترت دراستي بعنوان أثر الابتكار الرقمي على جودة الخدمات.

ج- أهداف الدراسة:

- 1) بيان أهمية الابتكار الرقمي ودوره في خدمة التأمين؛
- 2) العمل على تحسين جودة خدمات التأمين من خلال الابتكار الرقمي وتركيز على تطلعات الزبون؛
- 3) التعرف على مفهوم الابتكار الرقمي لأنه مفهوم حديث يتطلب إجراء دراسات حوله؛

4) السعي إلى إبراز أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات مؤسسة التأمينات SAA بورقلة.

### ح- أهمية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها تسلط الضوء على كيف يمكن للابتكار الرقمي ان يحدث تحولاً نوعياً في جودة الخدمات بصفة عامة وخدمات التأمين خاصة مما يعود بنفع على الشركة والعملاء بشكل عام.

1) معرفة كيف يمكن لتكنولوجيا ان تساهم في تطوير قطاع التأمين، وهو قطاع يتغير بسرعة مع ظهور تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة.

2) استخدام التكنولوجيا الرقمية يقلل من الأخطاء ويختصر الوقت والجهد المبذول في عملية التأمين، مما يؤدي الى تحسين جودة الخدمة.

3) الابتكار الرقمي يتيح تقديم خدمات أسرع وأكثر مرونة، مما يعزز رضا العملاء.

### خ- حدود الدراسة:

فترة الدراسة: حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2024-2025.

حدود المكانية: أجريت الدراسة في مؤسسة اقتصادية تنشط في التأمينات والمتمثلة في مؤسسة التأمينات SAA بورقلة.

### د- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال: الاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 12.

### ر- مرجعية البحث:

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب والمقالات العلمية الحديثة؛

- مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة؛

- ملتقيات علمية ومواقع الانترنت.

هذا في الفصل النظري، أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة بمؤسسة التأمينات SAA بورقلة محل الدراسة.

### هـ- صعوبة الدراسة:

تمثلت صعوبات الدراسة فيما يلي:

1) حداثة موضوع الابتكار الرقمي

(2) انعدام الكتب التي تناولت الابتكار الرقمي بالمكتبة؛

(3) قلة المراجع الخارجية والمصادر الملائمة للدراسة

(4) قلة المؤسسات التي تتبنى الابتكار الرقمي

#### و- هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة على النحو التالي:

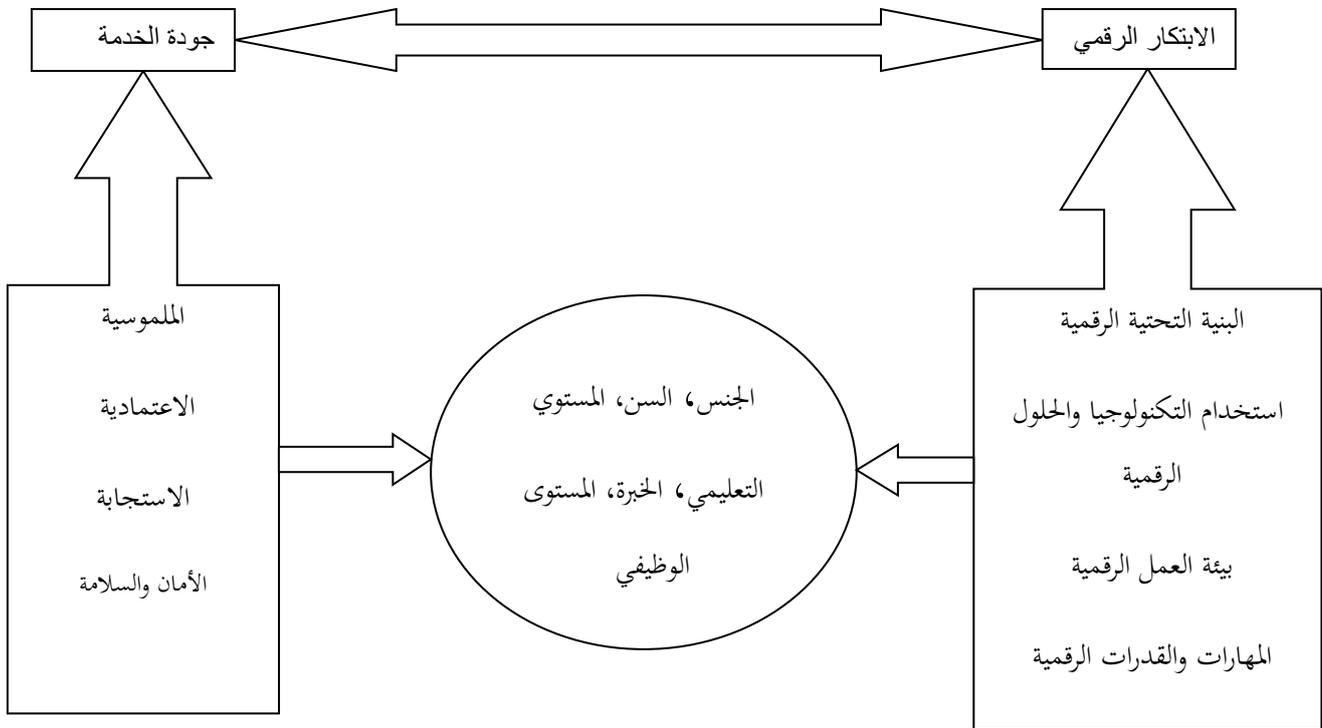
الفصل الأول: تطرقت فيه إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية والتي تم تقسيم إلى ثلاث مباحث المبحث الأول يخص الابتكار الرقمي والمبحث الثاني جودة الخدمات والمبحث الثالث الدراسة السابقة التي تخص المتغيرين.

الفصل الثاني: تطرقت إلى الدراسة الميدانية وتم تقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة والمبحث الثاني عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

#### ي- نموذج الدراسة:

الشكل التالي يوضح المتغيرات الدراسة (المتغير التابع والمتغير المستقل)

الشكل رقم (1-1): متغير التابع والمتغير المستقل للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية**

**والتطبيقية للابتكار الرقمي**

**وجودة الخدمات**

## تمهيد:

في عصر التحول الرقمي السريع الابتكار الرقمي أصبح محركا رئيسيا للتقدم والتطور في جميع مجالات الحياة، ويعد الابتكار الرقمي أداة قوية لتحقيق الميزة التنافسية والنمو المستدام في ظل التحديات والفرص المتنامية في عالم الرقمنة

حيث يؤكد تاريخ المؤسسات وعالم الاعمال على حقيقة قاسية مفادها اما الابتكار أو التراجع ومعه الفشل، وربما نهاية المؤسسة خصوصا مع الانتشار السريع لتحول الرقمي الذي لم يترك مجالا

رغما ما يمثله التحول الرقمي من تحديا كبيرا خصوصا للمؤسسات الجزائرية التي تشهد تخلفا في مجال الرقمي بصفة عامة والابتكار بصفة خاصة، الى ان الابتكار الرقمي يشكل الية جد متطورة لتحسين أنظمة وعمليات قطاع الخدمات التأمينية مثل التأمين الالكتروني وتسهيل عملية التعويض.

فقد تم تقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث وهي موضحة كما يلي:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين (التابع والمستقل).

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات**I- الأدبيات النظرية للابتكار الرقمي**

يلعب الابتكار الرقمي دور مهم في نجاح أي مؤسسة لأنه يساعدها على التقدم وتقديم منتجاته مبتكرة إلى الزبائن واكتساب ولائهم، وبالتالي تحقق أهدافها وتضمن البقاء في السوق وتواجه منافسيها.

المطلب الأول: ماهية الابتكار الرقمي

في عالم يتسم بالتطور السريع والتغير المستمر، أصبح الابتكار الرقمي أحد الركائز الأساسية التي تحدد مدى قدرة المؤسسات والافراد على التكيف والنمو، يعد الابتكار الرقمي عملية مستمرة تتعلق بتطوير وتطبيق أفكار وتقنيات جديدة تساهم في تحسين الأداء وتوفير حلول مبتكرة للمشكلات المعقدة مما يعزز من قدرة التنافسية ويسهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية. قبل البدء في تعريف الابتكار الرقمي سنتطرق أولاً لتعريف الابتكار.

المطلب الأول: ماهية الابتكار الرقميأولاً: تعرف الابتكار

عرفت رواية حسن الابتكار: هو تنمية وتطبيق الأفكار الجديدة في المؤسسة، وهنا كلمة تنمية شاملة فهي تغطي كل شيء من الفكرة الجديدة إلى إدراك الفكرة إلى جلبها إلى المنظمة ثم تطبيقها (راوية، 2001)

أما نجم عبود نجم فإنه يعرف الابتكار على أنه: قدرة الشركة على التوصل إلى ما هو جديد يضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق. ويعني هذا أن المؤسسة الابتكارية تكون الأولى في التوصل إلى الفكرة الجديدة أو المفهوم الجديد بالمقارنة مع منافسيها، والسباق في التوصل إلى المنتج أو الخدمة الجديدة والأولى في الوصول إلى السوق (سليمان، 2015)

**ثانياً: تعريف الابتكار الرقمي**

يعرف الابتكار الرقمي على أنه عملية استخدام التقنيات والاستراتيجيات الرقمية لإنشاء منتجات وخدمات وعمليات ونماذج أعمال جديدة أو محسنة. يتضمن ذلك الاستفادة من الأدوات والمنصات الرقمية لدفع التحول وتعزيز تجارب العملاء وتوليد القيمة. (https://ideascale.com، 2025)

ان الابتكارات هي المجالات المتكاملة والطرق المستخدمة للتغيير التي تبنيها وتطبقها المؤسسة لتحسين أدائها ولتحقيق النجاح في تحسين نتائج اعمالها الاقتصادية، لذلك يشمل مفهوم الابتكارات مدى واسع من الابتكارات أوسع بكثير من مفهوم (الابتكارات التكنولوجية والابتكارات المتعلقة بالمنتجات الجديدة) (Romon, 2013)

حسب: "Georg von Krogh, Martin Walling, and Martin Werther"

القدرات المتعلقة بالبحث عن المعرفة الخارجية وعلى نطاق أوسع، توزيعها والتي ترتبط بالبنية التحتية الرقمية للدفع بعملية الابتكار (حجاج عبد الرؤوف، 2021)

الابتكار الرقمي فيمكن تعريفه على أنه "تحليل للحلول الجديدة، وتعبئة الأدوات والممارسات الرقمية لتلبية الاحتياجات التي

لا تليها العروض المقدمة من طرف المؤسسات سواء الخاصة أو العامة " استنادا للتعريف السابقة يمكن القول:

ان الابتكار الرقمي هو عملية ادخال التكنولوجيا الحديثة والأساليب الإبداعية، بهدف تطوير حلول تكنولوجية مبتكرة تلي الاحتياجات المتغيرة من خلال دمج التقنيات الرقمية مثل (البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي وانترنت الاشياء) في العمليات والخدمات لتحقيق قيمة اعلى.

**ثالثا: أهمية الابتكار في المؤسسة: (الكاف، 2008)**

- + ينمي ويراقب المهارات الشخصية في التفكير والتفاعل الجماعي من خلال فرق العصف الذهني يزيد من جودة القرارات التي تصنع لمعالجة المشكلات على مستوى المؤسسة بكل قطاعاتها، في المجالات المختلفة الفنية والمالية والتسويقية وتلك الخاصة ببيئة العمل الاجتماعية ;
- + يساهم في تحسين جودة المنتجات؛
- + يساعد على تقليل الفترة بين تقديم منتج جديد وآخر مما يساهم في تميز المؤسسة من حيث التنافس بالوقت؛
- + يساعد على خلق وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة؛
- + يساعد على إيجاد سبل لتفعيل وزيادة حجم المبيعات؛
- + يساعد على خلق وتعزيز صورة ذهنية طيبة عن المؤسسة لدى عملائها؛
- + بالإضافة إلى ذلك فإن تشجيع المؤسسة للابتكار لم يسبقها إليه أحد من قبل قد يسمح لها باحتكار جزئي ومؤقت للسوق وذلك حسب درجة كثافة الابتكار.

### المطلب الثاني: أساليب وتقنيات الابتكار الرقمي داخل المؤسسة.

لتحقيق نتائج فعالة ومستدامة في مجال الابتكار الرقمي، لابد من اعتماد مجموعة متنوعة من الأساليب والتقنيات التي تيسر عملية الابداع وتسرع من تطبيق الأفكار الجديدة.

### أولا: أساليب الابتكار الرقمي: (حجاج عبد الرؤوف، 2021)

**1. الأسلوب المتخصص:** لشركات في عصرنا الحالي عليها أن تبتكر منتجات وخدمات جديدة من خلال التفكير خارج الصندوق ومن خلال التخلص وبشكل كلي عن آلية العمل التقليدية. المقاربة هذه تتم من خلال الاستعانة بالتصميم الرقمي والأدوات التي يوفرها. في هذا النسق عادة يتم العمل على مشاريع عالية المخاطرة وعالية النتائج والتي يتم تطويرها والترويج لها من قبل مؤسسات متخصصة داخلية أو خارجية. ومن التحديات التي قد تواجه الشركات في هذا المجال هو بناء النسق المتخصص داخل الشركة من خلال امتلاك القدرات التقنية التي تماكنها من تحقيق ذلك من أجل تفادي تعرضها للتقليد من قبل المنافسين كما أن التحدي الاخر هو جذب المواهب والمحافظة عليها

### 2. اسلوب الاعمال الريادي: يساعد هذا الأسلوب في زيادة المرونة وتسريع المجالات التي يمكن للمبتكرين العمل ضمنها هؤلاء

يمكنهم أن يكونوا مجموعة من الأشخاص داخل الشركة أو من ريادي الأعمال أو حتى جهات مستقلة تساهم في تجميع الموارد

الضرورة من خلال توفيرها للشركة الأدوات المتخصصة والمهارات التي تحتاج إليها. التطورات في أدوات التصميم الرقمي قللت وبشكل كبير الحواجز التي كانت سابقاً موجودة وبالتالي هناك إمكانية لمشاركة أكبر عدد ممكن من الأشخاص في هذا النسق بالنسبة للشركات هذا النسق يمكنه أن يسمح لفريق من ريادي الأعمال بتطوير منتجات أو أفكار للخدمات وتجربتها بتكلفة قليلة. هذا سيقوم بالعمل ضمن الأطر التقليدية ولكنها وفق مقاربات متطورة للأفكار. التحدي الذي يواجه الشركات في " الداخلي " الفريق هذا المجال هو افتقاد الشركات المهارات والسرعة المطلوبة للتعرف على الأشخاص الذي يجب ضمهم للفريق بالإضافة إلى تجميع الموارد الضرورية. السوق يتحرك بسرعة كبيرة، والقدرة على حماية الأعمال من خلال الملكية الفكرية محدود، لذلك الحل الوحيد هو التأقلم والعمل بسرعة.

### 3. أسلوب المجموعة: المؤسسات في عصر الاقتصاد الرقمي عليها الاستفادة وبشكل كبير من المعلومات التي يمكنها الحصول عليها

عن سلوك المستهلك. فعلى سبيل المثال في كل مرة يدخل فيها أي مستهلك الانترنت فهو يترك أثراً حول ما يفضله وحول شخصيته كمستهلك. هذه المعلومات هامة لأنها ماكينتها من تقديم خدمات شخصية للمستهلك. المقاربة تسمح لأصحاب الشركات بفهم الأنماط التي لا تدور في فلك التقليدي. وهذا الفهم يؤدي إلى إستراتيجيات تسويقية غير تقليدية بل مبتكرة ومبدعة الفرص التي تحصل عليها الشركات التي تعتمد على هذا النسق هي أشكال جديدة من تطوير السوق وإشراك المستخدمين. المدير الذي يعمل ضمن هذا النسق عليه ان يضع كل الآراء بالحسبان ومعرفة القيمة الفعلية لمساهمات المستهلكين. ولكن التحدي هو انه مثلاً عندما يتم الوضع بالحسبان رأي مليون مستهلك فحينها قدرة الشركة على حسم القرارات محدودة ومقيدة.

### 4. اسلوب الشراكات: إن الفرص التي يوفرها هذا الاسلوب هو إمكانية بناء نظاماً مبتكراً بحيث يكون المجموع العام أكبر من

مجموع الأجزاء. الفكرة قد تبدو جنونية وغير منطقية ولكن عندما يتم جمع خبرات من مجالات مختلفة ومناطق جغرافية مختلفة ودعمها بأدوات رقمية متطورة فأنت أمام مجموعة متنوعة من حلول مبتكرة.. وهذه الحلول يستحيل الحصول عليها من خلال الهرمية التقليدية للشركات وآليات العمل المعتمدة. للوصول الى هذه المرحلة يجب إعادة تعريف «الحدود» الوظيفية وتقليل العوائق وفتح المجال أمام الابتكار وعدم حصره في «مسمى وظيفي» أو منصب التحدي الذي سيواجه الشركات هنا هو القدرة على إدارة المسار لأنه يتطلب تنسيق كبير وذلك لان الية التواصل بين الجهات المختلفة معقدة. لذلك من الاهمية بمكان ان تكون المعلومات متاحة للجميع والعمل يتم تسهيل مساره وكذلك الامر بالنسبة الى قنوات التواصل بين جميع الجهات المعنية بالمشروع.

### ثانياً: تقنيات الابتكار الرقمي:

هناك العديد من التقنيات ولكن اخترت هذه التقنيات لأنها أكثر قرباً من دراستي:

**1. الحوسبة السحابية:** والتي تتيح للمنظمة وصولاً أسرع لبرامجها ووظائفها وتحديثاتها الجديدة، إضافة إلى ميزة تخزين البيانات من أي مكان وفي جميع الأوقات;

2. تقنية المعلومات السليمة: والتي تمنح المنظمة القدرة على تركيز أموال الاستثمار وموارد الأفراد على تخصيصات تقنيات المعلومات التي تميزها في السوق;

3. المنصات المتنقلة: والتي تمكن من العمل في أي وقت ومكان ;

4. التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي: واللذان يزيدان المنظمات عند دعمهما ببرامج بيانات شاملة بالرؤى التي تساعد في اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة حول المبيعات والتسويق، وتطوير المنتجات والمجالات الاستراتيجية الأخرى ;

5. التقنيات التحويلية الناشئة والإضافية: والتي تساعد المنظمات على التحرك بشكل أسرع والعمل بكفاءة أكبر.

### المطلب الثالث: مقاومات ومعيقات الابتكار الرقمي:

يعد فهم المقومات الأساسية التي تدعم عملية الابتكار الرقمي امرا ضروريا لضمان نجاحه، كما توجد العديد من المعوقات التي قد تعيق الابتكار الرقمي مما يتطلب وضع استراتيجيات فعالة لتجاوزها وتحقيق الأهداف المنشودة (Frank، 2018) سنتطرق في هذا المطلب إلى معرفة مقاومات ومعيقات الابتكار الرقمي.

### اولا: مقاومات الابتكار الرقمي

مقاومات الابتكار الرقمي تمثل التحديات والعقبات التي تواجه الافراد والمؤسسات عند محاولة تبني وتطبيق التقنيات الرقمية الجديدة. (Frank، 2018)

1. تمس الإدارة الى التوجه للابتكار الرقمي: يجب على الإدارة العامة ان تؤمن وتدعم الابتكار داخل المؤسسة مع التصدي لأولئك الذين يسعون الى عرقلة الديناميكية الداخلية، فمن الواضح أن الابتكار مخيف لأنه يحشد المهارات الجديدة، ويعيد توزيع النفوذ والمناصب، وأفضل طريقة لمواجهة هذا الخطر هو إعطاء السلطة لمن هم في الصدارة؛

2. العمل على الثقافة الرقمية للمؤسسة: القاعدة هي أنه بدون قبول المخاطر لا يوجد ابتكار ممكن وعليه يجب أن نحارب ثقافتنا المؤسسية التي غالبا ما تنظر إلى الخطأ على أنه فشل مهين وتعزيز ثقافة "الاختبار والتعلم"، بالإضافة لمواجهة أولئك الذين يرغبون في الاحتفاظ بالسلطة من خلال تحقير المبتكرين قائلين: "يكفي اللعب الآن، دع الناس الجديين يعملون"، فلا شيء أفضل لتطوير هذه الثقافة من "العمل" على تمكين المنتجين من تحقيق أشياء ملموسة؛

3. إعطاء الوسائل والوقت الكافي لتحويل الرقمي: يتطلب الامر حد أدني من الموارد لنجاح في التحويل الرقمي

للمؤسسة، اول هذه الموارد واهمها الوقت الكافي للابتكار، واختبار التقنيات دون ان ننسى وجوب توفير المعدات والوسائل الضرورية للابتكار الرقمي ومرافقة العمال وتمكينهم من التحكم في التقنيات والأدوات الحديثة؛

4. اقتراح المرافقة مناسبة لأفراد المؤسسة: العمل على الأدوات المتوفرة في المؤسسة، ف التدريب يأتي بعد توفر

الأدوات، وليس قبلها الممارسة في الظروف الحقيقية والتعامل مع القيود الحقيقية حتى يتمكن الأفراد من التعرف على

المشاكل الواجب حلها من خلال الابتكار الرقمي والتحفيز على العمل الجماعي، والذي يعتبر كفاءة رئيسية اليوم للابتكار الرقمي؛

**5. انشاء تنظيم فعال يدعم الابتكار الرقمي:** والذي يعتمد على العديد من العوامل مثل حجم المؤسسة، وثقافتها التنظيمية، ومستوى مهارات الموظفين، والعامل الجغرافي للمؤسسة ..... الخ؛

**6. اقتراح إجراءات و برامج كأدوات للابتكار الرقمي في المؤسسة:** بشكل عام، ما يعمل بشكل جيد هو تشكيل فرق صغيرة حول مواضيع محددة لاختيار "مشاريع" البحث الابتكارية، ويمكن أن تكون العملية من خلال فكرة عن موضوع يمكن أن يؤدي إلى تطوير أو تنسيق معين في مجال الابتكار الرقمي، فهو يتحدث إلى فريق مخصص (وسائط متعددة، بيانات، رسومات حاسوبية، فيديو...)، في اجتماع دورية (أسبوعية، شهرية حسب الحاجة)، والتي يتم خلالها توزيع المهام، وكذلك تعيين مدير المشروع الابتكاري، ثم إعداد جدول أعمال يوضح مستوى تقدم كل فرد في المجموعة .

إلا أن العمل بهذا الشكل، وإشراك العديد من الاطراف، في مهن مختلفة للمؤسسة، على فترات، وعن بعد يحتاج إلى توظيف أدوات للتواصل والاتصال المستمر، وإدارة المعلومات اليومية التي تحل محل اللقاءات اليومية والتواجد في نفس المكان باستمرار لكل افراد المجموعة، والعمل على تحقيق الأهداف الابتكارية الرقمية بشكل مفيد، وبغض النظر على الأدوات المستخدمة، فإن النقطة الأساسية هي أن الناس يتواصلون باستمرار وبطريقة منتظمة، دون إضاعة الوقت؛

#### ثانياً: معيقات الابتكار الرقمي في المؤسسة

للابتكار الرقمي مجموعة من المعوقات وهي: (لحشم، 2020)

**1. ثقافة رفض التغيير:** يجب على مدراء تكنولوجيا المعلومات الذين يرغبون في إنشاء ثقافة رقمية جديدة أن يبدأوا بشكل بسيط تحديد عقلية رقمية واضحة، وتجميع فريق خاص بالابتكار الرقمي، ثم التعاون معه وحمايته من باقي أفراد المؤسسة للسماح بتطوير ثقافة العمل الجديدة، ويمكن بعد ذلك تعزيز الروابط بين الابتكارات الرقمية وفرق العمل الأساسية لتوسيع نطاق الأفكار الجديدة ونشر ثقافة العمل ;

**2. المشاركة و التعاون بشكل محدود:** لا تشكل عدم الرغبة في المشاركة والتعاون تحدياً على مستوى منظومة العمل بين المؤسسات فقط، بل تعتبر هذه القضية أيضاً تحدياً كبيراً داخل أي مؤسسة بذاتها، فقضايا التحكم بالعمليات والمعلومات والأنظمة وامتلاكها، تجعل العاملين مترددين في مشاركة معارفهم وخبراتهم، وغالباً ما تكون قضية الابتكار الرقمي مع فرق العمل التي تتشارك في المهام المتعددة، مختلفة تماماً عما اعتاد عليه الموظفون فيما يتعلق بالوظائف والتسلسلات الهرمية، إذ لا بد أن تظهر المقاومة التي سيبدوها تجاه قضية المشاركة والتعاون ;

**3. المؤسسات ليست جاهزة بعد:** الكثير من قادة الأعمال اهتموا للضجة التي أحدثتها قضية الأعمال الرقمية، لكن عندما يريد مدراء تكنولوجيا المعلومات ورؤساء البيانات والعمليات الرقمية بدء عملية التحول الرقمي، يتبين لهم أن المؤسسات ما تزال لا تمتلك المهارات أو الموارد المطلوبة للقيام بذلك ;

**4. فجوة المواهب:** يتطلب الابتكار الرقمي أن تعتمد المؤسسات نهجاً مختلفاً تماماً، نهج جديد يعتمد على مزج العاملين والعمليات والتكنولوجيا معاً لإنشاء نماذج أعمال وخدمات جديدة، والموظفين أيضاً بحاجة إلى مهارات جديدة يركزون من خلالها على الابتكار والتغيير والإبداع، جنباً إلى جنب مع التركيز على التكنولوجيات الجديدة بذاتها، مثل الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء ;

**5. الممارسات الحالية لا تدعم المواهب:** إن امتلاك المواهب المناسبة هو أمر بالغ الأهمية، لكن وجود الممارسات الصحيحة يسمح للمواهب بالعمل بفعالية أكبر، كما أن العمليات التقليدية شديدة التنظيم والتي تتم بشكل بطيء لا يمكنها أن تدعم عمليات التحول الرقمي، لا يوجد في الوقت نفسه نماذج عمل مجربة وبمختبرة وجاهزة للتنفيذ، بل يجب على كل مؤسسة العثور على ممارسات الأعمال التي تناسبها على أفضل وجه لدعم المواهب ;

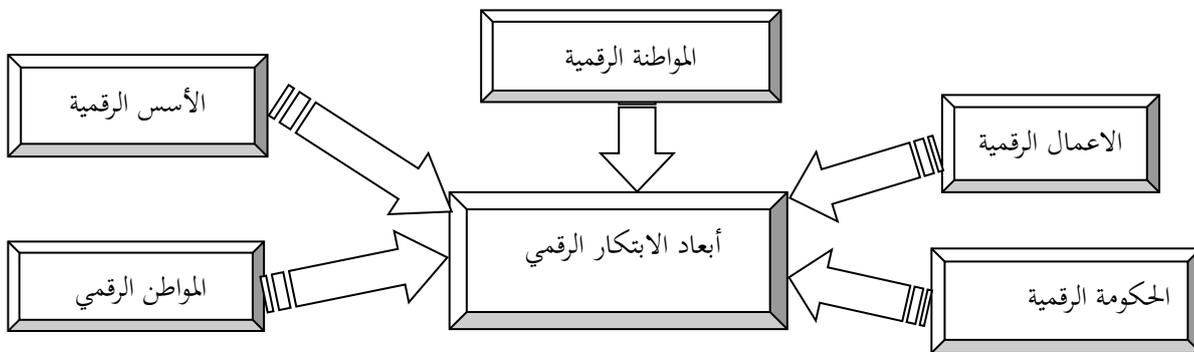
**6. التغيير ليس سهلاً:** غالباً ما يكون تطبيق الأعمال الرقمية مكلفاً وصعباً من الناحية التقنية، فتطوير المنصات، تغيير الهيكل التنظيمي في المؤسسة، وإنشاء منظومة عمل مع الشركاء، هذي عمليات تحتاج إلى الكثير من الوقت والموارد والأموال.

### المطلب الرابع: ابعاد الابتكار الرقمي

يمتد مفهوم الابتكار الرقمي ليشمل ابعادا متعددة تتعلق بالتكنولوجيا والاقتصاد والمجتمع والثقافة فبالإضافة الى الجانب التقني الذي يركز على تطوير الأدوات والحلول الرقمية. هناك ابعاد اجتماعية واقتصادية تؤثر وتتأثر بعملية الابتكار. (حناشي، 2022)

للابتكار الرقمي عدة ابعاد نختار منها الابعاد الموضحة في الشكل التالي:

### الشكل رقم (2-1): أبعاد الابتكار الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

1. **الأسس الرقمية:** يهدف هذا البعد الاستراتيجي إلى تعزيز مستوى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لمواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة في جميع أنحاء العالم ;
2. **المواطنة الرقمية:** الهدف الاستراتيجي هو تعظيم استفادة الأفراد من استخدام التكنولوجيا الرقمية وتعزيز نوعية حياة المواطنين
3. **الأعمال الرقمية:** يهدف هذا البعد إلى تمكين الشركات من الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، والمشاركة بنشاط في الاقتصاد الرقمي، وتوفير بيئة أعمال رقمية مواتية للتغيرات التكنولوجية
4. **الحكومات الإلكترونية:** يهدف هذا البعد الاستراتيجي إلى توفير حكومة رقمية تركز على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
5. **المواطن الرقمي:** يهدف هذا البعد الاستراتيجي لتعظيم استفادة الافراد من استخدام التكنولوجيا الرقمية وتوفير مستوى التعليم والمهارات المؤهلة لذلك ورفع جودة الحياة للمواطنين.

## II : الأدبيات النظرية لجودة الخدمات التامين

إن نشاط المؤسسة في بيئة تنافسية يفرض عليها الاجتهاد، من اجل تقديم خدمات مميزة ومبتكرة وذلك للتفوق على منافسيها في نفس القطاع.

### **المطلب الأول: ماهية الجودة**

تعتبر الجودة من الركائز الأساسية التي تحدد نجاح أي مؤسسة او خدمة في السوق التنافسي الحديث. فهي ليست مجرد معيار تقني، بل هي فلسفة شاملة تهدف الى تحقيق رضا العملاء وتحسين الأداء المستمر.

### **أولاً: مفهوم الجودة**

سنحاول عرض أهم تعريفات الجودة من قبل وجهات نظر مختلفة من هيئات رسمية وباحثين:

عرفتها الجمعية الفرنسية للتقنين (AFNOR) على إنها: " هي مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية القادرة على إرضاء الزبائن وتلبية متطلباتهم المعلنة والضمنية". (ISO 9000 :de qualité en production : Six sign, 2002)

تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC): "الجودة: " بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة. (العزاوي، 2002)

تعريف المنظمة الدولية للتقييس ISO : "الجودة" أنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً. (العزاوي، 2002، صفحة 08)

عرفها كذلك Feign baum على أنها: الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة التي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون (العزاوي، 2002، صفحة 07).

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي للجودة: " تشير إلى مدى قدرة المنظمة في تقديم المنتوجات أو الخدمات في تلبية متطلبات ورغبات الزبائن وإشباع احتياجاتهم مع تلاءم توقعاتهم لكسب ولائهم وتحقيق رضاهم"

ثانياً: متطلبات تطبيق الجودة

1. **إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة:** فإدخال أي مبدأ جديد في المؤسسة يتطلب إعادة تشكيل لثقافة تلك المؤسسة، حيث إن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على الثقافة وقناعات العاملين في المؤسسة، وثقافة الجودة تختلف بشكل كبير عن الثقافة الإدارية التقليدية وبالتالي يلزم إيجاد هذه الثقافة الملائمة لتطبيق برنامج الجودة الشاملة.
  2. **نشر مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة:** إن نشر مفاهيم ومبادئ برنامج الجودة الشاملة والترويج له بين جميع العاملين في المؤسسة يساعد كثيراً في التقليل من المخاطر المتوقعة بسبب التطبيق حتى يمكن مراجعتها.
  3. **التعلم والتدريب:** حتى يتم تطبيق برنامج الجودة الشاملة بالشكل الصحيح يجب تعلم وتدريب المشاركة بأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد، حتى يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه.
  4. **الاستعانة بالاستشاريين:** الهدف من الاستعانة بالخبرات الخارجية من مستشارين ومؤسسات متخصصة هو تدعيم خبرة المؤسسة ومساعدتها في حل المشكلات التي ستنشأ، وخاصة في المراحل الأولى من تطبيق برنامج الجودة.
  5. **تشكيل فرق العمل:** يتم تشكيل فرق العمل بحيث يضم كل فرق منها عدداً من أعضاء الأقسام المعنية مباشرة، أو ممن يؤدون فعلاً العمل المراد تطويره، ويجب أن يكون هؤلاء الأعضاء ممن لديهم الاستعداد للعمل والتطوير، وأن يعطوا الصلاحية للمراجعة والتقييم مقترحات التحسين.
  6. **الإشراف والمتابعة:** من ضروريات تطبيق برنامج الجودة الشاملة الإشراف على فرق العمل وتعديل أي مسار خاطئ ومتابعة إنجازاتها وتقويمها، والتنسيق بين مختلف العاملين والإدارات والأقسام في المؤسسة، وتذليل الصعوبات التي تعترض فرق العمل، مع الأخذ في الاعتبار المصلحة العامة. (بوعكاز، 2020)
- وهناك من الباحثين والكتاب من يرى أن تطبيق الجودة يتطلب ثلاث متطلبات رئيسية وهي:
- **ترسيخ ثقافة تنظيمية جديدة** والتي يقصد بها مجموعة المبادئ والقيم التنظيمية السائدة بين أعضاء المؤسسة وهي تساعد في توجيه السلوك الإنساني داخل المؤسسة أي وجهة واحدة مشتركة لدى الجميع، فمن خلال ثقافة تنظيمية ناجحة تقوم على مجموعة من القيم النبيلة (كالعمل الجماعي، إنسانية العلاقات الرسمية بالعمل، الاتصال الصادق وغيرها) يمكن أن تبني ثقافة ناجحة وثرية للجودة.
  - **إيجاد هيكل تنظيمي** مرن لإزالة الحواجز الموجودة بين الأقسام والإدارات المختلفة في المؤسسة ويعني ذلك كسر الحدود الموضوعية بين الأقسام المختلفة في الهيكل الوظيفي التقليدي، ويتحقق ذلك من خلال منظور العلمية الذي يربط كل أجزاء التنظيم مع بعضها ويزيد من فهم العاملين للنظام كله.
  - **إعادة الهندسة أو إعادة تصميم العملية:** والتي يقصد بها إعادة تصميم جذري لعمليات المؤسسة بهدف تحقيق تحسين وتطوير باهر في الأداء يتطابق مع توقعات الزبون للمنتجات والخدمات التي يحصل عليها (أخرون، 2009)
- ثالثاً: خصائص الجودة:

للجودة عدة خصائص تميزها وأهم هذه الخصائص نذكر منها هي

1. **فائقة:** حيث أن الجودة تعني التفوق
2. **قائمة على المنتج:** التعامل مع اختلاف خصائص المنتج وجودتها
3. **قائمة على المستخدم:** قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات الزبائن
4. **قائمة على التصنيع:** تعني الجودة مطابقة لمواصفات تصميم المنتج
5. **قائمة على القيمة:** فالمنتج الأكثر جودة يلي حاجة الزبائن بالسعر الملائم (أخرون، 2009، صفحة 39)

وهناك من يرى بأن خصائص ومميزات الجودة تتمثل فيما يلي: (بوعكاز، 2020، صفحة 84)

-**الشمولية:** أي أن الجودة تتناول جميع الجوانب المختلفة في البناء والتنفيذ والتقييم

-**الموضوعية:** وهي لا بد أن يتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من أهداف

-**المرونة:** مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات

-**المجتمعية:** أي أن الجودة ترتقي مع احتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه

-**الاستمرارية والتطوير:** أي إمكانية تطبيقها وتعديلها

-**تحقيق مبدأ المشاركة في التصميم واتخاذ القرارات**

### ثالثا: أهداف الجودة.

هناك نوعان من أهداف الجودة هما: (المحياوي، 2006)

أ) **أهداف تخدم ضبط الجودة:** وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها وهي تصاغ على مستوى المنظمة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن.

ب) **أهداف تحسين الجودة:** وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر

هذا ويمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات:

-**أهداف الأداء الخارجي للمنظمة** ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.

-**أهداف أداء المنتج** وتتناول حاجات الزبائن المنافسة.

-أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.

-أهداف الأداء الداخلي وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.

-أهداف الأداء للعاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

### المطلب الثاني: مفهوم الخدمة

#### أولاً: مفهوم الخدمة

كغيرها من المصطلحات في العلوم الاجتماعية فإنه يوجد العديد من الكتابات المختلفة حول تعريف مصطلح الخدمة باختلاف الزاوية التي ينظر إليها منها، ويمكن عرض بعض التعاريف فيما يلي (منصور، 2019-2020)

عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها: الخدمة تقدم في شكل أنشطة، أو منافع تعرض في البيع أو تقدم مرتبطة مع بيع السلع. ويعرفها Kohler على أنها: "كل نشاط أو أنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون."

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمات على أنها: نشاط اقتصادي لا يؤدي إلى الملكية، وهي العملية التي تحقق أرباح عن طريق التغيير في المستهلك أو في ممتلكاته المادية أو في أصوله غير ملموسة.

#### ثانياً: مفهوم خدمة التأمين

##### 1. مفهوم التأمين، نشأته، أنواعه ووظائفه

#### أولاً: مفهوم التأمين

لقد عرف التأمين العديد من التعاريف أهمها ما يلي:

لغة: التأمين في اللغة العربية مشتق من الأمن وطمأنينة النفس، وزوال الخوف، وله عدة معاني، منها إعطاء الأمان، ومنها التأمين على الدعاء وهو قول أمين أي استجب.

اصطلاحاً: يعني الاتفاق الذي تتحمل بموجبه شركة التأمين مسؤولية تغطية الأخطار المتفق عليها في العقد. مقابل دفعات يسدها المتعاقدون مع الشركة تمثل أقساط التأمين. (منتدى الاقتصاد والأعمال 2009، بلا تاريخ)

**التعريف الاقتصادي:** يمكن تعريف التأمين من الناحية الاقتصادية بأنه "أداة لتقليل الخطر الذي يواجه الفرد عن طريق تجميع عدد كافي من الوحدات المتعرضة لنفس الخطر، كالسيارة، والمنزل، والمستودع.. الخ، لجعل الخسارة التي يتعرض لها كل الفرد قابلة للتوقع بصفة جماعية ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر."

**التعريف القانوني:** يمكن تعريف التأمين من الناحية القانونية وفق المادة 619 من القانون المدني الجزائري بأنه >عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي أشرط التأمين لصالحه مبلغا من المال، أو إيرادا، أو أي تعويض مالي آخر في حالة ووقوع الحادث وتحقيق الخطر المبين بالعقد، وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى، يؤديها المؤمن له للمؤمن (الجزائري) <

**التعريف الفني:** بالإضافة إلى كون التأمين علاقة قانونية تربط المؤمن له بالمؤمن فإنه يعتبر كذلك عملية تقوم على أساس فنية و من التعاريف التي اهتمت بالجانب الفني نجد تعريف <هيمر > الذي يعرفه على أنه "عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين على تعهد لصالحه أو لصالح الغير في حالة تحقيق خطر معين من المؤمن الذي يأخذ على عاتقه مجموعة من المخاطر و يعتمد في ذلك على قانون الأعداد الكبيرة، وحساب الاحتمالات و كذلك إجراء المقاصة بين الأخطاء كما يمكن له اللجوء في سبيل ذلك إلى فنيات أخرى كإعادة التأمين و التأمين المشترك . (إيجاد، 2006)

#### \* خصائص التأمين:

- **تجميع الخسائر:** التجميع أو المشاركة في الخسارة هي جوهر التأمين، وتعني أن الخسائر العدد القليل يتم توزيعها على مجموعة كلها، ويتم استبدال الخسارة الفعلية بمتوسط الخسارة إضافية إلى ذلك يشتمل على تجميع عدد كبير من الوحدات المعرضة للخطر، لذلك يمكن استبدال قانون الأعداد الكبيرة لتقديم تنبؤ دقيق بشكل كبير للخسارة المستقبلية، بشكل مثالي، أي يجب أن يكون هنالك عدد كبير من الوحدات المتشابهة المعرضة للخطر، وليس بضرورة متطابقة، والتي تتعرض لنفس مصادر الخسارة هكذا ينطوي التجميع على:

1 - مشاركة الخسارة من جانب المجموعة كلها.

2 - التنبؤ بالخسارة المستقبلية ببعض الدقة على قانون الأعداد الكبيرة.

ويقضي هذا القانون أنه كلما زاد عدد الوحدات المعارضة للخطر اقتربت النتائج الفعلية إلى حد كبير من النتائج المحتملة، والتي يتم توقعها من خلال عدد لانهايمي من الوحدات المعرضة للخطر على سبيل المثال، إذا تم قذف عملة متوازنة في الهواء، فاحتمال مسبق الحصول على صورة 50%، إذا تم قذفها مليون مرة، سوف يكون العدد الفعلي للصورة تقريبا 500000، وهكذا كلما تزايد عدد الرميات العشوائية، اقتربت النتائج الفعلية من النتائج المتوقعة حتى تتضح الصورة وتكون أكثر دقة للقانون الأعداد الكبيرة.

- **سداد الخسائر العرضية:** الخاصية الثانية للتأمين الخاص في سداد الخسائر العرضية، والخسائر العرضية تكون غير منظورة وغير متوقعة، وتحدث كنتيجة للصدفة بتعبير آخر، يجب أن تكون الخسارة عرضية، قانون الأعداد الكبيرة مبني على الفرض وأن كون الخسارة عرضية وتحدث بشكل عشوائي، فعلى سبيل المثال، قد ينزلق شخص على جانب الطريق وتكسر ساقه وهنا تكون خسارة عرضية. (إيجاد، 2006، صفحة 02)

- **نقل الخطر:** هو عنصر جوهري آخر للتأمين، وباستثناء التأمين الذاتي، تشتمل دائما خطة التأمين الحقيقية على نقل الخطر. ونقل الخطر يعني أنه يتم نقل الخطر البحث من المؤمن له إلى المؤمن (شركة التأمين)، والذي يكون بشكل نموذجي في مركز مالي أقوى من المؤمن له إلى لتحمل الخسارة، ومن جهة الفرد الأخطاء التي يتم نقلها بشكل معتاد إلى المؤمن بتضمن خطر الوفاة المبكر، المرض، العجز، دمار وسرقة الممتلكات، قضايا المسؤولية.

- **التعويض:** الخاصية الأخيرة لتأمين هي تعويض الخسارة، والتعويض يعني إعادة المؤمن له إلى مركزه المالي السابق لحدوث الخسارة تقريبا. وهكذا إذا أحترق منزل شخص معين في حريق فإن وثيقة تأمين أصحاب المنازل سوف تعوضه أو تعيده إلى مركزه السابق وإذا تم مقاضاته بسبب إهمال في تشغيل سيارة ما، فإن تأمين المسؤولية عن السيارة بالنسبة له سوف يسدده هذه المبالغ التي ألزمت قانونا بدفعها.

بالمثل إذا أصبح عاجزا بشكل خطير فإن وثيقة تأمين دخل العجز سوف تعيده عند الجزء الأخير للأجور الضائعة.

### ثانيا: نشأة التأمين

نشأت فكرة التأمين بنشوء فكرة التعاون أو التضامن في تحمل الأخطار التي قد يتعرض لها الأفراد أو الجماعات، وذلك بتوزيع الخسائر التي تلحق بالفرد على الجماعة بالمشاركة فيما بينهم. حيث نجد أن التأمين يقوم على أساس توزيع النتائج الضارة للخطر على جماعة من الأفراد حتى لا يتحمل من حل به العبء وحده، وتطورت فكرة التأمين بتطور المجتمعات، فقد حدثنا التاريخ القديم أنه في مجتمعات الحضارات القديمة كحضارة الفرعونية في مصر حيث أ، سيدنا يوسف عليه السلام كان يقوم بتخزين القمح في سنوات الرخاء لمواجهة سنوات الجفاف اللاحقة، حيث كانت تعتبر عن الحيلة والحذر من الوقوع المخاطر التي قد تتحقق مستقبلا.

كذلك الحضارات القديمة كالصين و الهند و اليابان كانت توجد جمعيات لتقديم الإعانات و المساعدات المادية للأسرة التي تفقد عائدها و هو أول نوع من أنواع التأمين على الحياة، وفي العصور الوسطى لأروبا كان أول نوع من التأمين على الحياة ظهر التأمين ضد الوفاة، وبموجبه أستطاع الفرد أن يحصل على وثيقة تأمين على حياته بمبلغ معين لمدة سنة واحدة، وذلك مقابل أن يدفع قسطا يساوي نسبة معينة من مبلغ التأمين فإذا ما توفي هذا الشخص خلال السنة يصرف لعائلته قيمة الوثيقة، و إذا لم تحدث الوفاة خلال السنة انتهى التأمين دون الحصول على أي مبلغ.

ومن هذا النوع من التأمين تطورت الفكرة ، و شملت مجالات واسعة من حياة المجتمع الاقتصادية والاجتماعية و أصبح لها قواعد و نظم و أسس علمية تقوم عليها ، و ظهرت أنواع عديدة من التأمينات غطت شتى مجالات الحياة ، ففي إطار نشاط النقل نشأ ما يعرف < بتأمين البحري > و كان يعرف باسم < عقد القرض على السفينة > فهو عبارة عن رهن السفينة ذاتها كضمان مقابل ما يحتاجون من مال للحصول على فائدة مرتفعة و استرداد المبلغ شريطة وصول السفينة سالمة ، أما في حالة غرقها ، أو تعرضها لعمليات قرصنة بحرية ، فإن القرض و فوائده يعتبران من حق مالك السفينة و لا يتم سدادها إلى المقرض . (نعمة، 1996)

فهو أول ما عرف عند البابليون سنة 250 قبل الميلاد وبعدها صدر أول القانون التأمين البحري في إنجلترا عام 1601، ومن ثم ظهر قانون آخر وهو القانون البحري الإنجليزي سنة 1906، وإثر حريق الذي شب في لندن 1966 والتهم أكثر من ثلاثة عشر ألف منزل و مائة كنيسة، إثر هذا ظهر التأمين على الحريق الذي أدى إلى ظهور فكرة التعاون، والتعويض بين الأفراد لا يوجد بينهم أية رابط سوى حدوث الحريق ومن هنا يبدأ ظهور فكرة تأسيس مكاتب خاصة بالتأمين ضد الحريق.

أما بالنسبة لتأمين على الحياة فكان أول ظهور له عام 1583 م في بريطانيا وتأسست له جمعيات سنة 1860 التي بدأت تتطور إلى أن ظهرت شركة < نورج بونيون > وهي أكبر شركة تأمين إنجليزية.

وفي عام 1840 ظهرت أول مؤسسة لضمان تأمينات الحوادث في لندن، وذلك بسبب التطور الصناعي واختراع الآلات الميكانيكية وازدياد المصانع.

أما التأمين الجوي فهو حديث النشأة، حيث ارتبط ظهوره بدخول الطيران مجال النقل الدولي. (السعود، 2000)

### ثالثاً: أنواع التأمين

يوجد العديد من التقسيمات الخاصة بالتأمين، فيمكن تقسيم التأمين من حيث طبيعة الغرض إلى تأمينات خاصة أو تجارية وتأمينات اجتماعية، أو من حيث الإمكانية تحديد الخسائر والتعويض إلى تأمين نقدي أي بدفع مبالغ كامل مثل التأمين على الحياة أو تأمين الخسائر أي بتحديد قيمة التعويض مثل التأمين ضد الحريق.

ويمكن تقسيم التأمين من حيث وجهة نظر عقد التأمين إلى تأمينات اختيارية وتأمينات

إجبارية وأخيراً يمكن تقسيم التأمين من حيث الخطر المؤمن إلى ثلاثة أنواع :

**-تأمينات الأشخاص:** وهي تشمل التأمين ضد المخاطر التي يتعرض لها الشخص أو المنشأة وتصيبهم مباشرة في حياتهم أو صحتهم أو أعضائهم ومنها تأمينات المرض والبطالة والشيوخة والوفاة والحوادث الشخصية. وهنا يدفع المبلغ المتفق عليه دون ربط بين هذا المبلغ واستحقاقه للمستفيد وبين الضرر الذي تحقق عنده وقوع الحادث. (مرودة، 1993)

- **تأمينات الممتلكات:** يقصد بها تلك التي تستهدف تغطية الأخطار التي تصيب ما يملكه الفرد سواء وقع الضرر كاملا على إجمالي ممتلكاته أو نسبيا على البعض منها، ومن أمثلتها عقود التأمينات الحريق أو السرقة أو التلف أو الهلاك. (عطية، 2003/2002)

- **تأمينات مسؤولية المدنية:** قانونا أن كل شخص سبب ضررا لغيره، يكون مسؤولا بالتعويض عن هذا الضرر، ومن هنا نشأت فكرة التأمين من المسؤولية المدنية اتجاه الغير ويمكن أن يعتبر الشخص مسؤولا عن التعويض في الحالات التالية:

- إما بسبب خطئه الشخصي.

- إما نتيجة أضرار حلت بالغير بسبب آليات أو أشياء أو حيوانات موجودة تحت إشرافه أي عندما يكون مسؤولا عنها قانونا. وأهم هذه التأمينات هي:

- تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات و السفن و الطائرات و أصحاب الأعمال ، من إصابات العمل و أمراض المهنة التي تلحق الضرر بالغير.

- تأمين المسؤولية المدنية للبائعين من مواد غذائية ، و أصحاب المهن من مهندسين و أطباء و صيادلة ومحاسبين و مقاولين.

- تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب العقارات و الأرضي التي سببها في إلحاق الضرر بالغير. (مروة، 1993)

#### رابعا: وظائف التأمين

تتمثل وظائف التأمين في:

أ/ **توفير الموارد المالية** تعمل شركات التأمين على توفير الموارد المالية لأنشطة استثمارية متعددة يمكن أن تحقق من خلالها عوائد مجزية ، حيث هنالك فترة زمنية قد تكون طويلة بين تجميع أقساط التأمين إلى تاريخ استحقاق مبلغ التأمين أي التعويضات أو الدفعات المستحقة على الشركة، وهذه الفترة الزمنية تمثل فرصا لشركة لكي توظف هذه الحصيلة من الأقساط في شراء الأوراق المالية و كذلك قدرة هذه الشركة على منح قروض للأفراد والمنشآت لتمويل أنشطتهم و فعاليتهم المختلفة ، و تشير الدراسات إلى شركات التأمين في الهند تستثمر 15% من مواردها في قروض للحكومة المحلية و ذلك لتنفيذ مشروعات الإسكان و الري ، إضافة إلى 30% من تلك الموارد تستثمر في رؤوس أموال الشركات و في تقديم قرض لمنشآت القطاعين العام و الخاص.

ب/ **تنمية وتشجيع الادخار** تقوم شركات التأمين بدور مماثل للدور الذي تقوم به المنشآت المالية الأخرى كالمصاريف التجارية و لعل وثيقة التأمين مدى الحياة خير مثال على ذلك ، حيث يبقى المؤمن له بدفع أقساط التأمين حتى الوفاة ، بعدها يحصل المستفيد على مبلغ التأمين المحدد في الوثيقة ، و إذا ما حدث الوفاة في وقت مبكر لما توقعته شركات التأمين ، حينئذ يصبح التأمين الحقيقية أمره تأمين ضد الوفاة ، أما إذا حدثت الوفاة لكونه نوعا من التأمين إلى في تاريخ الذي توقعته الشركة ، عندئذ يصبح

التأمين نوعا من الاستثمار أكثر من كونه نوعا من التأمين ، ذلك أن تعويض الذي سيحصل عليه المستفيدين عادة ما يكون أكبر من مجموع الأقساط المحصلة ، أما الفرق فيتمثل في نصيبهم من عائد في نهاية حصيلته تعادل مبلغ التأمين (قيمة التعويض) ، و هكذا يظهر بوضوح أن شركات التأمين تعمل كوسيط يقبل الأموال (الأقساط) التي يقدمها المؤمن لهم . لتعيد استثمارها نيابة عنهم، ليحصل المستفيدون في النهاية على قيمة التأمين، التي تتمثل في الأقساط المجتمعة مضافا إليها بعض العائد.

ج/ بث الأمن والطمأنينة يمثل الخوف من المستقبل حالة ملازمة للبشر حيث حالة عدم التأكد واحتمالية التعرض إلى مخاطر في كل وقت، وإن التأمين يبعث الثقة بالمستقبل يجعل المستأمن مطمئنا إلى حمايته من أثر الأخطار التي تهدده في ماله ونفسه وبذلك يشبع التأمين حاجة أساسية عند البشر هي الحاجة إلى الأمان فيتحرر من الخوف ويتجه إلى التفاؤل ويتعد عن التردد، بما يجعله يقدم على ممارسة أنشطة وفعاليته بكفاءة ودون تردد. (الدوري، 2003)

#### خامسا: عقد التأمين وأركانه

##### أولا: مفهوم عقد التأمين

يمكن تعريف العقد بأنه اتفاق بين طرفين، بتعهد بمقتضاه الطرف الأول بأن يدفع الى الطرف الثاني أو من يحدده مبلغا معيناً من المال في حالة وقوع خطر معين خلال مدة محددة، وذلك مقابل أن يدفع الطرف الثاني للطرف الأول مبلغاً أو عدة مبالغ تكون قيمتها في مجموعها أقل نسبياً من المبالغ الذي يتعهد الطرف الأول بدفعه. (يرقي، 2006/2007) وذلك لأن وقوع الخطر ليس أمراً مؤكداً وإنما هو حدث احتمالي.

وفي هذا العقد يسمى الطرف الأول بالمؤمن ويمكن أن يكون المؤمن فرداً كما هو الحال في الجماعة لويبرز للتأمين، كما يمكن أن يكون جمعية تعاونية أو شركة مساهمة أو حكومة أو غير ذلك من هيئات التأمين التي يمكن الاتفاق على تكوينها للقيام بالأعمال المختلفة التي يتطلبها تنظيم العمل التأميني والإشراف الإداري والمحاسبي على مزاولته.

أما الطرف الثاني فيسمى المؤمن له، ويسمى الشخص الذي ينص العقد على أنه يدفع له مبلغ التأمين بالمستفيد، وغالبا يكون المؤمن له هو نفسه مستفيد، فيما عدا بعض العقود التأمين على الحياة التي ينص فيها على مستفيد يختلف عن المؤمن له، وذلك عندما يؤمن شخص ما على حياة زوجته مثلا لمصلحة أولاده، فيكون هو المؤمن له زوجته هي الشخص موضوع التأمين، ويكون أولادهم المستفيدون. (الأعمال)

##### ثانيا: أركان العقد

هنالك أربع أركان يلزم توافرها في عقد التأمين حتى تكون صحيحة تتمثل في: الخطر ومبلغ التأمين وقسط التأمين والمصلحة التأمينية.

**الخطر:** بمعنى يجب وجود الخطر يستوجب التأمين ضده، وأن يحدد هذا الخطر صراحة في العقد، وأن يكون الخطر غير مؤكد وأن تكون نتيجة حدوثه غير مرغوب فيها.

ويعرف **الخطر** أنه: حادث محتمل الوقوع في المستقبل ولا يتوقف تحقيقه على إدارة أحد المتعاقدين .

وتنقسم الأخطار عموماً إلى :

1- **أخطار الأشخاص:** وعي تلك التي تصيب الإنسان بالضرر سواء في نفسه أو في ماله، كما في حالة أخطار الوفاة أو العجز أو الشيخوخة.

2- **أخطار الممتلكات:** وهي تلك التي تصيب ممتلكات الفرد بضرر مما يؤدي إلى تلفها أو هلاكها كما في حالة أخطار الحريق أو السرقة.

3- **أخطار المسؤوليات:** وهي تلك التي تصيب الغير، ويكون الفرد مسؤولاً عنها كما في حالة أخطار السيارات أو السفن أو الطائرات. (عطية، 2003/2002، صفحة 06)

**مبلغ التأمين:** هو الحد الأقصى للمبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه إذا ما تحقق الضرر الناجم عن وقوع الخطر المؤمن ضده، وفي حالة التأمين على الحياة على بدفع المؤمن له أو للمستفيد المبلغ المحدد في الوثيقة دون زيادة أو نقصان، أما في التأمين على الممتلكات فيتوقف مبلغ التأمين المدفوع على حجم الخسائر التي لحقت بتلك الممتلكات، وبشرط ألا يزيد ذلك عن المبلغ المحدد في وثيقة التأمين.

**قسط التأمين:** بمعنى يجب تحديد قيمة القسط الواجب على المستأمن دفعه لشركة التأمين مقابل تغطية الخطر المؤمن ضده، وعلى ذلك يمكن القول إن القسط ما هو إلا الثمن الذي يدفعه المستأمن لشركة التأمين نظير قيام الأخيرة بتحمل تبعات الخطر المؤمن ضده، ومن المتفق عليه في عمليات التأمين أن يقوم المستأمن بدفع القسط مقدماً، فإن كانت الأقساط سنوية فإن القسط بدفع أول كل سنة على أن يدفع القسط الأول عند التعاقد، ويعتبر الانتظام في سداد الأقساط شرطاً أساسياً لسريان العقد (عطية، 2003/2002، صفحة 07)

**المصلحة التأمينية:** بمعنى أن يكون للمستأمن مصلحة تتحقق بواسطة التأمين، وهو ما يطلق عليه <مبدأ مصلحة التأمينية >. وهو مبدأ قانوني هام وضروري للحفاظ على القيم السامية التي يهدف التأمين لتحقيقها، ودونه يتحول نشاط التأمين إلى عملية المقامرة بل قد يدفع الفرد لارتكاب جريمة قتل من أجل الحصول على قيمة التعويض.

ومصلحة التأمينية قد تكون مادية أو عاطفية، في كلتا الحالتين يجب أن تكون المصلحة مشروعة فعلى سبيل المثال لا يجوز التأمين على شحنة المخدرات أو على بضائع مسروقة.

## ثالثا: مدة ومبادئ العقد

مدة عقد التأمين: من خلال تعرفنا للعقد التأمين نجد أن العقد يسري خلال فترة زمنية معينة ومحددة ضمن العقد يكون المؤمن (شركة التأمين) ملزمة بدفع التعويض إذا حصل الخطر خلالها وتختلف مدة عقد التأمين حسب نوعيته وفقا لمائلي :

- تخضع بعض عقود التأمين للاتفاق بين أطراف العقد بحيث تحدد المدة على ضوءه و قد تكون مدة العقد التأمين كما في تأمين الحريق من سنة إلى ثلاثة سنوات إلى خمسة سنوات.

- في حالت تأمينات الحياة قد تتراوح المدة بين أشهر معدودة أو سنوات و قد تكون مدى الحياة و على الرغم من تحديد مدة العقد إلا أنه يجوز للمؤمن له أيا كانت المدة أن يتحلل من العقد بأخطار كتابي يقدمه للمؤمن (الشركة) و هذا يعفيه من دفع بقية الأقساط.

- تأمينات السيارات و النقل الأخرى تكون المدة غالبا سنوية تحدد في نهاية العام أما التأمينات التجارية تكون المدة بمقدار ضمان وصول البضاعة أو الشاحنات سالمة إلى مكان توجهها.

- وعموما فأن مدة سريان العقد تكون عادة مدونة على متن بوليصة أو عقد التأمين وتكون ملزمة للطرفين وإذا لم يحدد الطرفان مدة معينة لا يعتبر العقد باطلا ويرجع لقصدتهما ويجب على المؤمن له أن يبلغ المؤمن (شركة التأمين) عند انتهاء مدة العقد عن رغبته بتجديد العقد عن رغبته بتجديد العقد من عدمه.

إذا اقتضت ضرورة أي طرف فسخ العقد يتوجب عليه إخطار الطرف الآخر بذلك وتتم تسوية القسط المستحق بما ينص عليه العقد. (وآخرون، 2003)

**المبادئ القانونية لعقد التأمين:** تحكم عقود التأمين عدد من المبادئ المتعارف عليها دوليا تتمثل في:

مبدأ منتهى حسن النية: على كل من الطرفين التعاقد أن يفصح عن جميع الحقائق للطرف الآخر، فلا يخفي بذلك أي بيانات تكون جوهرية بالنسبة للتعاقد، وإذا أخل أحد الطرفين بهذا المبدأ يصبح العقد باطلا أو قابلا للبطلان تبعا لسبب الإخلال.

وتخضع جميع العقود لهذا المبدأ، ولذلك مهما كان نوع الخطر المؤمن ضده (الأعمال)

ويضيف عفيفي أن ما ينطبق على المؤمن له ينطبق أيضا على المؤمن. فقيام شركة التأمين بتزويد طالبي التأمين بمعلومات كاذبة أو مظلة أو مبالغ فيها، بهدف إغرائهم على التعاقد معها، يعد تصرفا مخالفا بمبدأ حسن النية الذي من شأنه أن يعرض عقد التأمين للبطلان. (هندي، 2006)

مثال على ذلك في التأمين على الحياة يعتبر المؤمن له أنه قد أخل بمبدأ منتهى حسن النية إذا أخفى على شركة المؤمن أنه قد أصيب بمرض معين يسأل عنه عندما يملئ الاستمارة الخاصة بطلب التأمين، أو إذا لم يذكر أن هنالك أمراض وراثية معينة في أسرته، أو إذا أعطى بيانا غير صحيح عن عمره.

كذلك في التأمين ضد الحريق يعتبر إخلالا بمبدأ منتهى حسن النية إذ أخفى المؤمن له وجود مواد ملتهبة في المكان موضوع التأمين.

**مبدأ المصلحة التأمينية:** أي أن يكون المؤمن له مصلحة في عدم وقوع الخطر موضوع التأمين، أو في افتعال ما يؤدي إلى وقوع هذا الخطر وكذلك لا يقبل المؤمن التأمين على شخص أو على شيء إلا إذا كان للمؤمن له مصلحة تأمينية في هذا الشخص أو في هذا الشيء.

واضح أن اشتراط المصلحة التأمينية لقبول التأمين يحول دون أن يكون التأمين نوعا من المغامرة، فإذا كان لكل إنسان الحق في التأمين على حياة أي شخص آخر لا يكون له فيه مصلحة تأمينية فإن التأمين بذلك يصبح مغامرة فعلا .

وحتى توجد مصلحة التأمينية يجب أن تكون مصلحة مادية وبذلك لا تعتبر المصلحة مادية وعاطفية كافية لإبرام عقد التأمين، وكذلك يجب أن تكون المصلحة التأمينية مصلحة مشروعة، فلا يجوز التأمين على بضاعة مسروقة أو نقل مخدرات من مكان إلى آخر، وغير ذلك من المصالح غير المشروعة.

**مبدأ السبب القريب:** يلتزم المؤمن بدفع التعويض عندما يكون الخطر المؤمن ضده هو السبب القريب لحدوث الخسارة، ويقصد بالسبب الذي يولد سلسلة من الحوادث المتصلة التي تؤدي في النهاية إي وقوع الخسارة بدون تدخل أي مؤثر خارجي آخر مستقل، وكلمة قريب لا يقصد بها القريب زمنيا وإنما القريب من ناحية التسبب. (الأعمال، الصفحات 31-32)

**مبدأ التعويض:** يقضى مبدأ التعويض ألا يحمل المؤمن له على التعويض أكثر من قيمة الخسارة الفعلية والمحقة نتيجة لوقوع الخطر المؤمن ضده، وبشرط ألا يزيد التعويض عن قيمة المبلغ التأمين المنصوص عليه في عقد التأمين، فلو أن مبلغ التأمين قدره 100 ألف وحدة نقدية وكانت الخسارة المدفوع عن 60 ألف وحدة نقدية.

أما إذا بلغت الخسارة 120 ألف وحدة نقدية، حينئذ تصبح قيمة التعويض 100 ألف وحدة نقدية فقط وهو المبلغ التأمين المحدد في الوثيقة.

وكم هو الحال بالنسبة لمبدأ السبب القريب، فإن مبدأ التعويض يعد هو الآخر مصدر لحداث المنازعات بين شركات التأمين وبين المؤمن لهم، وتجنبنا لتلك المنازعات فقد أخذت شركات التأمين بأحد البديلين:

**\*البديل الأول :** هو تحديد التعويض بمبلغ معين بصرف النظر عن قيمة الشيء موضوع التأمين.

\*البديل الثاني : هو حصول شركة التأمين على الممتلكات الهالكة و استبدالها بممتلكات أخرى .

بذات الحالة التي كانت عليها الممتلكات قبل هلاكها.

وهذا بالإضافة إلى بديل ثالث أشار إليه ولف Wolf يقضي بدفع قيمة الممتلكات كما لو كانت جديدة، وذلك في حالة التأمين على محتويات المنازل. (هندي، 2006، الصفحات 444-445)

**مبدأ المشاركة في التأمين :** يقصد بمبدأ المشاركة أو المساهمة أي يحدث أن يؤمن شخص أو مؤسسة لدى أكثر من شركة التأمين لأسباب تتعلق به مثل رغبته في إقامة علاقات طيبة مع شركات التأمين و وفق هذا المبدأ فإن جميع شركات التأمين التي أمن لديها تشارك في دفع التعويض المستحق له بحيث تتقاسم شركات التأمين مبلغ التعويض فتدفع كل شركة جزء منه ، وفق شروط معينة بحيث يغطي التأمين نفس الخطر و نفس الشيء موضوع التأمين وأن تكون جميع عقود التأمين سارية المفعول عند حدوث الخطر عندها فإن شركات التأمين المؤمن لديها تشارك جميعها في دفع التعويض المستحق للمؤمن له كل بقدر نصيبه التناسبي.

**مبدأ الحلول في الحقوق :** يقصد بمبدأ الحلول في الحقوق أن شركة التأمين تحل محل المؤمن له في كافة حقوقه طرف الغير ، الذي تسبب في الخسارة التي لحقت بالشيء محل التأمين ، بشرط أن لا تأخذ لنفسها مبلغ يزيد عن قيمة التعويض الذي دفعته للمؤمن له ، هذا يعني بالتبعية ألا يكون من حق المؤمن له أن يرجع على المتسبب في الضرر مطالبا بأي تعويض ، طالما أن الشركة قد حلق محلة في ذلك ، و إذا ما حكم على المتسبب بمبلغ يفوق قيمة التعويض المدفوع للمؤمن له ، فعلى الشركة أن ترد الفرق للمؤمن له باعتباره صاحب الحق الأول في التعويض عن الضرر ، و الذي زادت فيه قيمة التعويض الذي حكمت به المحكمة عن قيمة التعويض الذي دفعته له شركة التأمين ، ويشار إلى أن مبدأ الحلول في الحقوق لا يسري على التأمين على الحياة و التأمينات الشخصية ضد الحوادث.

#### سادسا: الأخطار القابلة للتأمين ضدها

هنالك عدة معايير وشروط يجب توافرها في الخطر لكي يصبح هذا الأخير قابلا للتأمين، ومن بين هذه الشروط ما يلي :

- أن يكون الخطر احتماليا : بمعنى أن لا يكون و وقوعه أمرا مستحيلا أو أن يكون وقوعه أمرا مؤكدا لأن التأمين ضد الأخطار المؤكدة أو المستحيلة لا يحقق فائدة للمؤمن له ، فإذا كان الخطر مؤكدا لا بد أن يدفع المؤمن له قسط تأمين يساوي قيمة الخسارة التي سوف تحدث نتيجة تحقق هذا الخطر ، بإضافة إلى ما يدفعه من رسوم إضافية مقابل ما تتحمله هيئة التأمين من مصاريف مقابل قيامها بعملها و مقابل ما ترغب في تحقيقه من أرباح. كذلك إذا كان الخطر مستحيل الوقوع فسوف يستمر المؤمن له في دفع أقساط التأمين دون أن يجني أية فائدة من وراء ذلك، وبذلك يكون التأمين في هذه الحالة كما في الحالة السابقة ضياعا تبذيرا لأموال المؤمن له وليس تخفيفا للخسارة المالية التي تصيبه نتيجة وقوع الخطر .

- يجب أن تتوفر عدد كبير من الوحدات المعرضة للخطر و تكون تقريبا متشابهة وليس بضرورة أن تكون متطابقة، و تكون معرضة لنفس المصدر الخسارة أو مجموعة مصادر الخسارة .

على سبيل المثال، يمكن أن يتم تجميع عدد كبير من المساكن الخشبية في مدينة ما مع بعضها من أجل أغراض تقديم تأمين ممتلكات على المساكن، والغرض من ذلك هو تمكين المؤمن من التنبؤ بالخسارة بناء على قانون الأعداد الكبيرة (إيجاد، 2006، صفحة 54)

- يجب أن يكون من الممكن تحويل الخطر إلى أرقام ، عن طريق قياس الاحتمال وقوعه و تقدير نسبة الخسارة التي تنتج ، بالنسبة للمؤمن له و هذا أمر ضروري لتسهيل عملية حساب القسط ، و كذا يتطلب توفر إحصائيات دقيقة تتعلق بحدوث هذا الخطر و أن تكون الإحصائيات حديثة. (رمضان، 1998)

- يجب أن يكون وقوع الخطر أمرا إراديا ، بمعنى أن لا يكون المؤمن له قد تعمد وقوع الخطر أو ارتكاب من الأخطاء المتعمدة التي تساعد على تحقيقه ، حيث أن ذلك يؤدي تحقيقه ، حيث أن ذلك يؤدي إلى انتفاء صفة الاحتمال عن الخطر موضوع التأمين، الأمر الذي يجعل التأمين في هذه الحالة تحايلا للكسب غير المشروع. وتتوسع بعض هيئات في تفسير هذه الشروط حيث تمتنع عن تأمين الأخطار التي يكون الشخص ما مصلحة في وقوعها.

- أن لا تكون مصلحة المعرضة للخطر مخالفة للنظام العام أو القوانين ، فلا يجوز التأمين ضد الخطر يكون من شأن ذلك تشجيع الإهمال بين المواطنين مثل التأمين ضد المخالفات المرور ، و كذلك لا يجوز التأمين ضد الأخطار تكون منافية للأداب العامة.

- أن تكون الخسارة التي نتجت عن وقوع الخطر موضوع التأمين خسارة مادية يمكن تقييمها ماليا، على أساس هذا الشرط لا يمكن التأمين على الأشياء بما لها من قيمة عاطفية لدى صاحبها.

- أن يكون وقوع الخطر أمر من السهل إثباته والتحقق منه، فلا يمكن التأمين مثلا ضد المرض ليس من السهل إثبات أغراضه مثل الصداع أو ضعف الذاكرة كما لا يمكن تأمين ضد احتراق بعض الممتلكات كالنقود التي يحتفظ بها الإنسان من منزله حيث لا يمكن التثبت من هذا الاحتراق (الأعمال، الصفحات 16-17)

### ثالثا: مفهوم خدمات التأمين

تعدد المفاهيم والتعاريف للخدمة التأمينية ومن أهمها ما يلي؛

هي: " عبارة عن وثيقة توفر للمستفيد منها تغطية للأخطار المذكورة فيها، أي توفر له الأمان والطمأنينة

وراحة البال"

هي أيضا: "المنتجات التي تقدمها المؤسسات التأمينية للمستفيد سواء أكانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين لاطمئنان المؤمن له على حياته وماله.

وأياها: "تمثل الخدمة الأداة التي تعتمد عليها المؤسسة التأمينية في إشباع حاجيات زبائنها وتحقيق أهدافها في الأسواق المستهدفة،" الدافع الأساسي لشراء الخدمة التأمينية هو ما تحققه هذه الخدمة من منافع، ولهذا على مؤسسات التأمين أن تنظر إلى الخدمة التي تقدمها من زاوية المنافع والإشباع اللذان يتوقع أن يحصل عليهما الزبون وراء شرائه لخدمة معينة، فمؤسسة التأمين تبني المنافع التي تضمن للزبون الأمان

من خلال التعريف السابقة نستنتج ان خدمة التأمين هي ما تقدمه المؤسسة التأمينية من أعمال تهدف الى اشباع حاجة الزبائن ورغبتهم في التأمين ضد المخاطر المحتمل وقوعها في المستقبل والتي قد تسبب خسائر.

### المطلب الثالث: مفهوم جودة خدمات التأمين

جودة التأمين تمثل قطاعا حيويا يتطلب مستوى عال من الجودة لضمان حماية مصالح العملاء وتلبية احتياجاتهم المالية في حالة الطوارئ والمخاطر المختلفة، ان مفهوم جودة خدمة التأمين لا يقتصر فقط على سرعة الاستجابة او دقة المعالجة، بل يشمل أيضا الشفافية والموثوقية والقدرة على تقديم حلول مخصصة تلائم ظروف كل عميل.

#### أولا: مفهوم جودة الخدمة

فيما يلي بعض التعريفات التي أوردها بعض الباحثون لجودة الخدمة: (الله، 2010)

فحسب Denhardt تعرف جودة الخدمة على أنها " قدرة الإدارة على الوفاء بمتطلبات العميل أو المستفيد" وهي كذلك تعبر على "مستوى ما يتوقعه المستفيد من الخدمة"، وقد أكد ذلك ديمينغ، أستاذ الجودة في جامعة نيويورك الملقب بالأب الروحي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة،

تعرف جودة الخدمة بأنها: " تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا"

كما عرفت جودة الخدمة من طرف Johnson بأنها "القدرة على تحقيق طلبات المستفيد بالشكل الذي يتفق مع توقعات وتحقق رضاه التام عن الخدمة التي قدمت له"

يعرف أيضا "Dale, Barrie 1999" جودة الخدمة بأنها: " التقاء حاجات ومتطلبات الزبائن وتسليمهم مستوى مناسباً من

الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغبتهم وأمانهم المتشكلة وفقا للتجربة الماضية مع المنظمة والمزيج التسويقي للخدمة والاتصالات الشخصية أيضا وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع ادراكاته للخدمة الفعلية المسلمة. "(فريمش، 2021)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي جودة خدمات كل الفاعلين المساهمين في إنتاج الخدمة ويعتمد أساسا على الملموسية والاستجابة بالإضافة إلى الاعتمادية كذا الأمان والتعاطف.

#### المطلب الرابع: أبعاد جودة خدمات التامين

لتقييم جودة الخدمة من طرف المستفيد يتم الاعتماد على مجموعة من المحددات أو الأبعاد والتي من خلالها تبني عليها توقعات وادراكات الزبون وبالتالي الحكم على جودة الخدمة وتتمثل فيما يلي: (عمري، 2021)

**الملموسية:** تشير الملموسية إلى التسهيلات المادية، المعدات والأفراد العاملين، والتي تستخدم عند تقديم الخدمة.

**الاعتمادية:** هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بشكل دقيق يعتمد عليه، فالزبون يتوقع أن تقدم له الخدمة بدرجة عالية من الدقة والإتقان وكذلك في المواعيد المحددة، أي الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تم وعده .

**الاستجابة:** وتتمثل في استعداد مقدمي الخدمة ورغبتهم في تقديم المساعدة للزبائن بشكل فوري ودون تأخير.

**الأمان والتعاطف:** توفر عنصر الأمان بشكل نقطة أساسية بالنسبة للزبون، ويعني مدى خلو الخدمة من المخاطر والشك عند استعمالها، كما يشمل الأمان درجة احترام خصوصية الزبون وضمن سرية بياناته. أما التعاطف (اللباقة) بقصد بها أيضا الود والمجاملة والتعاون والتعاطف توفير الاحترام والتقدير لطالب الخدمة، فالأسلوب اللطيف والكلمات الطيبة والمعاملة الحسنة لها وقع كبير في نفس الزبون وتؤثر على تقييمه لجودة الخدمة.

#### خصائص جودة خدمة التامين

تشارك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة ومحدودة، كما تختلف عن هذه الخدمات وتنفرد بها في عدة خصائص نظرا لصعوبة تسويقها وتمثل هذه الخصائص فيما يلي: (الامين، 2022)

- ✘ خدمة التامين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية، وذلك لأنها مرتبطة بالخطر حيث إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن منه
- ✘ إن وثيقة التامين غير قابلة للمساومة (لا يستطيع تحديد السعر)
- ✘ إن الخطر التاميني محدد وذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو الحال في التامين على الحريق
- ✘ إن تطور الخدمة التامينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع هذا ما يفسره بصفة خاصة
- ✘ ما يميز كذلك الخدمة التامينية استمرار العلاقة بين العميل وشركات التامين حيث عقود التامين تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر

✘ الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها أو

تحديد أسعارها

✘ في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها

من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض الدراسات السابقة التي اعتمدها وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم حاولنا إيجاد الدراسات

التي تناولت المتغير التابع والمستقل للدراسة الحالية معا

#### المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

تناولنا في هذا المطلب الدراسات السابقة باللغة العربية المتعلقة بالابتكار الرقمي وجودة الخدمات

الدراسة الأولى: دراسة نورالدين احمد حسام الدين طالب دكتورا وشقراني محمد أستاذ محاضر، بعنوان دور الابتكار الرقمي في

تحسين جودة خدمات المؤسسة دراسة حالة تطبيق محطتي مؤسسة سوقال: (2024) (محاضر، 2024)

هدفت الدراسة إلى. القضاء على الضوء وازالة الغموض على بعض القضايا في التي تترك المؤسسات والشركات الاقتصادية

العامة والخاصة ، من بينها مساهمة الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات لهاته المؤسسات ، وتوضيح العلاقة بينهما ، من

خلال زيادة الاهتمام والوعي بمفهوم الابتكار بجميع فروع وضرورة تطويرها من اجل توجيه اصحاب وعمال المؤسسات من جهة

والمساعدة على تحسين جودتها وخدماتها من جهة اخرى، استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في

الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع رؤساء

ومسيرى وعمال المحطات البرية لنقل المسافرين لمدينة افلو عين وسارة الجلفة اضافة الى المسافرين المتواجدين بالمحطة.

وتكونت عينة الدراسة من 138 من عمال و مسافرين متواجدين بالمحطة في الأخير خلصت الدراسة لي مجموعة من نتائج،

تمثل في : توجد علاقة ارتباطية بين القدرة على الابتكار الرقمي لتحسين جودة الخدمات وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة ،

وذلك بإعطائها حركية للنظام الإنتاجي، وفعالية للسياسة العامة وليس فقط كما كان ينظر عليها على أنه قاعدة روتينية فقط ،

ومعارف ومعلومات من جهة أخرى، أو بصيغة أخرى يتعين علينا للرفع من قدرتنا الابتكارية حتى في الجانب الرقمي كالبلدان نامية

التي تقوم بتفعيل مقومات القدرة المعرفية للمجتمع عن طريق بث روح الابتكار فيها. كشفت الدراسة ان بعد السرعة لا يساهم في

تحسين جودة الخدمات للمؤسسة محل الدراسة. يتطلب من المؤسسة تخصيص موارد مادية وغير مادية، وتنظيم مناسب لقيامها

بالمزيد من البحوث، كما يتعين عليها أن تخصص موارد بشرية مؤهلة لذلك، مع فتح المجال، في المجال الابتكاري الرقمي لإشراك

جميع العمال في هذه العملية.

### الدراسة الثانية: - د. رابح مرواني، المبادرات الرقمية للشركة العمومية SAA ونمو أعمالها في سوق الخدمات التأمينية 2023 (مرواني د.، 2023)

هدفت هذه الورقة البحثية للكشف عن واقع المبادرات الرقمية التي قامت بها الشركة العمومية SAA، وكذلك مناقشة مدى مساهمة هذا الواقع الرقمي في نمو خدماتها بسوق التأمينات الجزائرية، وكان ذلك انطلاقاً من معرفة تفاصيل جهود الشركة العمومية SAA في رقمنة نظم إدارة الميزانية وتخطيط الموارد والتعاملات والاشتراكات والتعويضات والخبرات التقنية منذ سنة 2018 ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي لتحليل بيانات الوثائق الصادرة عن شركة SAA ذاتها. ولقد بينت النتائج البحثية ان الشركة العمومية SAA نجحت فعلا في اتمتة نظم المعلومات و قواعد بياناتها بأسلوب الكتروني ، ما ساعدها على تشبيك هياكل فروعها التأمينية ( مديرياتها الجهوية ووكالاتها ) بطريقة رقمية محترفة ، كما تمكنت من تأسيس موقع الكتروني رسمي وتشييد منصتها الالكترونية وعديد من المبادرات الرقمية ، حيث أظهرت النتائج البحثية ، انه في وجود تطبيقات رقمية ، شهدت الشركة العمومية SAA نمو في عماليتها التأمينية ، رغم ذلك الا ان إنجازات شركة SAA في رقمنة ادارتها لم تكن شاملة لجميع ما تنتجه من خدمات تأمينية ، فالشركة لا زالت في بداية الطريق نحو الرقمنة الكاملة لكل أعمالها التجارية و عملياتها للتعاون و التنسيق مع الشركات الجزائرية الأخرى و الشركات العالمية

### الدراسة الثالثة دراسة مرابط تومية بعنوان سبل الاستفادة من الابتكار الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري (2022) (تومية، 2022)

هدفت الدراسة إلى معرفة الابتكار الرقمي وواقع تطبيقه في قطاع المصرفي الجزائري وسبل الاستفادة منه في تطوير هذا القطاع، استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي المنهج التحليلي لم يتم بيان أداة جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في بنكي BNA وBADR ووكالاتي برج بوعريريج، لم يتم توضيح عينة الدراسة، في الأخير خلصت الدراسة لي مجموعة من نتائج، تتمثل في:

الابتكار الرقمي يتسم بالعديد من الخصائص في سرعة أداء العمليات والاستجابة المباشرة وانخفاض التكاليف وغيرها الهدف الرئيسي للابتكار الرقمي هو جعل الافراد والمؤسسات يصلون الى انجاز خدماتهم ووظائفهم وعملياتهم في أسرع وقت وتكلفة اقل وبجودة اقل .تعدد المعوقات والعراقيل التي تواجه انشار الابتكار الرقمي في الجزائر بين العقبات الفنية والتقنية، والعقبات التشريعية والقانونية وغيرها

### الدراسة الرابعة: عبد الفتاح هيبية، الكفاءات الرقمية كمدخل لتعزيز الابتكار في الخدمات الرقمية: دراسة حالة على بعض من فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية 2022 (هيبية، 2022)

هدفت هذه الدراسة الى التحقق من دور الكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية لدى الموظفين على مستوى بعض من فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية ، و بغرض التعرف على هذا الامر ثم استخدام المنهج الوصفي الذي يعني بجمع المعلومات عن طريق أداة الاستبيان على عينة من الموظفين المتمثلة في 40 موظف من اصل 50 كعدد اجمالي في فروع محل الدراسة ، وقد تم تحليل النتائج في ضوء ذلك عن طريق مجموعة من الوسائل الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري وقد خلصت

نتائج الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للكفاءات الرقمية في الابتكار الخدمات الرقمية بكل ابعاده ما عدا بعد المهارات التشغيل.

#### الدراسة الخامسة: توفيق حناشي، التحولات الرقمية في الدول العربية 2022 (حناشي ت.، 2022)

تهدف هذه الدراسة الى تشخيص واقع التحولات الرقمية في الدول العربية من خلال التطرق الى البنية الأساسية الرقمية، الحكومة الالكترونية، الابداع والابتكار الرقمي، الاستخدام الرقمي والتعلم والثقافة الرقمية، الاعمال الرقمية وأيضاً التحديات والرؤى المستقبلية التي تقف امام التحول الرقمي لهذه الدول العربية.

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح مفاهيم التحول الرقمي وفوائده وكذلك التعرف الى بعض أبعاد التحول الرقمي في الدول العربية واهم التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الدول العربية. والرؤى المستقبلية وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج منها: وجود حد أدنى مقبول من توفر الخدمات الالكترونية الحكومية وتطورها مستويات الانفاق على البحث والتطوير في الدول العربية تعتبر منخفضة بشكل كبير مقارنة بالمتوسط العالمي ترتيب الدول العربية في مجال جاهزية الاستخدام الفردي أفضل من ترتيبها في جاهزية الاستخدام لدى قطاع الاعمال والحكومة.

#### الدراسة السادسة: بالعجال يمينة، عتو محمد، جودة الخدمة من وجهة نظر زبون شركة التامين، دراسة ميدانية لزبائن الشركة الجزائرية للتأمين (saa) ولاية مستغانم 2021 (محمد، 2021)

دفع هذه الدراسة إلى التعرف على مختلف الجوانب والعوامل التي يركز عليها زئرن شركات التأمين في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة لهم والتي تحقق رضاهم في نفس الوقت، حيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية من زئرن الشركة الجزائرية للتأمين بولاية مستغانم. أين توصلنا إلى أن تقييم الزبون لجودة الخدمة التأمينية يتوقف على إدراكه الجيد لطبيعتها الخاصة وما مدى تحقيقها لتوقعاته ورضاه، ويتجسد ذلك من خلال مجموعة من العوامل والمؤثرات التي تحدث أثناء التفاعل معه، إما خلال إبرام العقد أو أثناء الاستفادة منه في حالة وقوع الضرر له، تم الاعتماد في الجانب التطبيقي على أسلوب التكرارات والنسب المئوية، لتحليل الاستبيان الذي وجه لعينة مكونة من 50 مبحوث وهم يشكلون زبائن الشركة الجزائرية للتأمين توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: فهم الشركة لتوقعات الزبون وقدرتها على التعامل معها من شأنه أن يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة له وبالتالي تحقيق رضاه. تقييم الزبون لجودة الخدمة التأمينية لا يتوقف فقط على المعايير الخمسة المعتمدة في عملية تقييم الجودة بشكل عام، بل يتركز أيضا على مدى إمكانية حصوله على الخدمة في الوقت والمكان خاصة لدى تعرضه لضرر أو حادث، كما أن تواصل الشركة معه بشكل مستمر وفعال خلال هذه الفترة من شأنه أن يحفز تقييمه للخدمة ومدى جودتها

#### الدراسة السابعة: الأستاذ رابح دارم، الدكتور سيد احمد حاج عيسى، الأستاذة قاسمية لحشم معوقات الابتكار الرقمي في

المؤسسات الجزائرية- دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية - دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية. (2020) (لحشم، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات الابتكار الرقمي في مؤسسات الجزائرية لدى خمس مؤسسات متنوعة من حيث المجال وطبيعتها بين عامة وخاصة، تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم اعتماد المقابلة كأداة الدراسة حيث تم اجراء

مقابلة مع مسؤولو المؤسسات الخمس وتم طرح 8 أسئلة تم تقسيمها الى محاورين محور خاص بالابتكار الرقمي في المؤسسة ومحور خاص بالمعيقات والعراقيل توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: عدم إدراك المسؤولين خاصة القداماء منهم لدور وأهمية التوجه الرقمي. ضعف التأطير والتكوين في مجال الرقمنة والابتكار الرقمي.

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

سنترك في هذا المطلب إلى عرض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

### **1) Shibiru Ayalew Melesse – Oliver Scholz – Abdi Yuya Ahmad – Navigating the Digital Landscape: Digital Innovation Readiness in Ethiopia ' s Financial Sector 2025**

دراسة بعنوان التنقل في المشهد الرقمي : جاهزية الابتكار الرقمي في القطاع المالي في اثيوبيا ، تهدف الدراسة الى معرفة مدى جاهزية المؤسسات المالية في اثيوبيا للابتكار الرقمي ، و درست تأثيره على فعاليتها في تطبيقه ، جمعت البيانات الأولية من البنوك و شركات التأمين و مؤسسات التمويل الأصغر ، وحللت باستخدام الانحدار المتعدد واختبارات "T" للمساواة بين متوسطين ، كشفت النتائج ان مستوى الجاهزية العامة للمؤسسات المالية الاثيوبية غير مرض ، بغض النظر عن نوعها إضافة الى ذلك يرى المدبرون عموما ان مؤسساتهم أكثر استعدادا لتحويل الرقمي من موظفيهم .

### **2)Yingying Ding–ziyi Shi–Ruichao Xi –Yanxia Diao–Yu Hu–Digital transformation, productive services agglomeration and innovation performance 2024**

دراسة بعنوان التحويل الرقمي وتجمع الخدمات الإنتاجية وأداء الابتكار تهدف الدراسة الى مدى التحويل الرقمي ودوره في الابتكار حيث كانت العينة 30 مقاطعة صينية من عام 2012 الى غاية عام 2022، والتحقق مما إذا كان التحويل الرقمي قد حسن أداء الابتكار بناء على نموذج سولو ونظرية اقتصاد التكتل، حيث تم إيجاد ان مؤشر التحويل الرقمي في الصين آخذ في الازدياد، لكن هناك فجوة رقمية بين المناطق، ومع استمرار مستوى التكتل في تجاوز العتبة، يزداد التأثير المدفوع بالابتكار الرقمي.

### **3) Wissal Ben Arfi – L'innovation, L'entrepreneuriat et les entreprises dans une société fondée sur des plateormes 2024**

دراسة بعنوان ابتكار ريادة الاعمال والشركات في شركة تأسست على المنصات تهدف الدراسة الى معالجة الحاجة الى سد هذه الفجوة من خلال نشر الأبحاث الاصلية التي تثري معرفتنا بطبيعة التحويل الرقمي وتأثيره على ريادة الاعمال والابتكار في اقتصادات المنصات، باختصار سلطت هذه المقال التمهيدي الضوء على تحول ديناميكيات ريادة الاعمال والابتكار تحت تأثير المنصات الرقمية مسلطة الضوء على ظهور نماذج الاعمال المبتكرة وإعادة تعريف التفاعلات داخل النظم البيئية الاقتصادية في عصر الرقمي.

#### 4) Liana Mangifera – Farid Wajdi – Aulia Uswatun Khasah –The Role of Digital Innovation in SMEs: A Financial Pformance Perspective 2022

دراسة بعنوان دور الابتكار الرقمي من الشركات الصغيرة والمتوسطة: الأداء المالي وجهة نظر، تهدف الدراسة إلى معرفة العوامل المحركة للابتكار الرقمي للشركات الصغيرة والمتوسطة وتأثيرها على تحسين الأداء المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال التوجه نحو الابتكار .وجاهزية تكنولوجيا المعلومات والقدرة الرقمية استخدم البحث المنهج الكمي مع عينة من 188 من الجهات الفاعلة في الشركات الصغيرة والمتوسطة في سواكارنا والمناطق المحيطة بيها باستخدام تحليل نمذجة SEM-PLS تظهر النتائج تؤثر على تحسين الأداء المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة.

#### 5) Benny Ong Ming Zhe – Norhadilah Abdul Hamid –The Impact of Digital Technology, Digital Capability and Digital Innovation on Small Business Performace 2021

دراسة بعنوان تأثير التكنولوجيا الرقمية و القدرة الرقمية و الابتكار الرقمي على أداء الشركات الصغيرة هدفت الدراسة تحديد مستوى و فحص العلاقة بين التكنولوجيا الرقمية و القدرة الرقمية و الابتكار الرقمي باستخدام الطريقة الكمية التي تركز على الاستبيان و تحليل البيانات و استخدام برنامج spss لاختبار الفرضيات ، تم جمع حوالي 120 استبيانا عبر الانترنت ، تم استخدام أسلوب العينة الطبقية .وجد هذا البحث علاقة إيجابية قوية بين التكنولوجيا الرقمية و القدرة الرقمية و الابتكار الرقمي .تتمتع التكنولوجيا الرقمية بفوائد ملموسة وغير ملموسة من شأنها ان تساعد الشركات على تحقيق الربح و تقديم النتائج المتوقعة للعملاء

#### المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراض للدراسات السابقة التي تم إجراؤها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضه في الجدول التالي:

#### جدول رقم (1-1): المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2020 إلى 2025، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الجزائر، الصين، اثيوبيا، ماليزيا، إندونيسيا، روسيا.	تم إنجاز هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2024-2025، أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المؤسسة الوطنية لتأمين saa	من حيث الزمان والمكان

<p>ركزت الدراسات على عينات مختلفة من عاملين إلى شركات، دول، مقاطعات، عمال ومسافرين.</p>	<p>ركزت الدراسة على عينة عشوائية من عمال من مسؤولين وكوادر في المؤسسة محل الدراسة</p>	<p>من حيث العينة</p>
<p>اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي واستعملت الاستبيان فقط، باستثناء بعض الدراسات العربية قد اعتمدت على منهج المقابلة والملاحظة، ودراسات باللغة الأجنبية على منهج المقابلة وكانت بعض الدراسات عبارة عن مقالات تمهيدية</p>	<p>اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إنجاز جانب نظري من خلال جمع المعطيات لها علاقة الابتكار الرقمي وأبعاده، والتي لها علاقة بجودة الخدمات وابعادها داخل المؤسسة محل الدراسة، وفي الجانب التطبيقي اعتمد الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبرنامج SPSS وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج، بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة</p>	<p>من حيث منهج الدراسة</p>
<p>كانت الدراسات متنوعة من حيث القطاعات بين الخاص والعام فنجد (الخدمائية، الصناعية، التجارية، العلمية التي كانت بنسبة كبيرة ممثلة في الجامعات) وهذا أعطى مصداقية أكبر لدراستنا</p>	<p>استهدفت الدراسة القطاع الاقتصادي فشملت عينة من موظفي قاطع التأمين ذات الطابع الاقتصادي وهي (المؤسسة الوطنية لتأمين saa ورقلة)</p>	<p>من حيث نوع القطاع</p>
<p>تناولت الدراسات السابقة متغيرات متعددة كالآتي: الابتكار الرقمي، جودة الخدمات، التحول الرقمي، التكنولوجيا، التأمين، قوى عاملة</p>	<p>ركزنا في هذه الدراسة على متغيرين هما: الابتكار الرقمي (البنية التحتية الرقمية، استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية، بيئة العمل الرقمية، المهارات والقدرات الرقمية) ثم تبيان دور هذه المهارات في تحسين أداء الأستاذ الباحث</p>	<p>من حيث المتغيرات</p>
<p>تناولت بعض الدراسات الابتكار الرقمي، وأهميته، ومعيقاته ومقاوماته وابعاده كما تناولت دراسات أخرى تحسين الخدمة وجودة الخدمات بصفة عامة وجودة خدمة التأمين بصفة خاصة.</p>	<p>ركزت الدراسة على (أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات)</p>	<p>من حيث الموضوع</p>
<p>هدفت معظم الدراسات السابقة إلى تبيان تأثير الابتكار الرقمي وكذا سبل تقييمه وتحسينه، وكذلك الوقوف على واقع الابتكارات الرقمية في شتى القطاعات والمؤسسات</p>	<p>تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الابتكار الرقمي والتعرف على دوره في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة من خلال مدى امتلاك والاستفادة من الابتكار الموجودة</p>	<p>من حيث الهدف</p>

المصدر: من إعداد الطالبة

## ● أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تتمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- التعرف على المناهج العلمية والأدوات المستخدمة في المعالجة
- ضبط متغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق
- إثراء الجانب النظري والوصول إلى المراجع الأصلية في مجال الدراسة
- صياغة الفرضيات وتحديد منهجية الدراسة
- تحديد مشكلة الدراسة
- توضيح أهمية وأهداف الدراسة
- فهم أعمق للموضوع وبناء خطة العمل
- التحقق من النتائج وصياغة التوصيات

## خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل تناول الجانب النظري لموضوع الابتكار الرقمي وجودة الخدمات، حيث خصصنا المبحث الأول منه للأدبيات النظرية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات، من خلال التطرق إلى مفهوم الابتكار، ثم الابتكار الرقمي، والمقومات والمعوقات، وكذا أهميته، أساليبه، بالإضافة إلى الإطار النظري لجودة الخدمات حيث تطرقنا فيه إلى مفهوم الخدمة، ثم جودة الخدمة، ثم خدمة التأمين، وجودة خدمة التأمين، وفي الأخير أبرزنا أثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمة من الناحية النظرية.

أما المبحث الثاني من هذا الفصل فقد خصصناه لعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا، والتي مثلت المرجعية العلمية لنا في بناء بحثنا هذا، حيث عرضنا الهدف من كل دراسة، والمنهج المتبع، العينة، وكذلك أهم النتائج المتوصل إليها، وفي الأخير قمنا بعقد مقارنة بين هذه الدراسات وبين دراستنا، ثم إبراز مجالات الاستفادة منها. أما فيما يخص معرفة دور ومدى مساهمة الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمة من الناحية التطبيقية فسنقوم بتبينه في الفصل الموالي من البحث.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية  
لأثر الابتكار الرقمي على جودة  
الخدمات المؤسسة العمومية  
saa ورقة

تمهيد:

في ظل التطور التكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم، أصبح الابتكار الرقمي أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على مختلف جوانب الحياة، لا سيما في مجال تقديم الخدمات. فقد أدت التقنيات الرقمية الحديثة الى إعادة تشكيل طرق تقديم الخدمات وتحسين جودتها، مما ساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية.

تأتي هذه الدراسة الميدانية لتسليط الضوء على إثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال كيفية تبنى المؤسسات لتقنيات الرقمية وتوظيفها في تطوير خدماتها. كما تهدف الدراسة الى فهم العلاقة بين الابتكار الرقمي ومستوى الجودة التي يشعر بها العملاء، بالإضافة الى استكشاف التحديات التي تواجه تطبيق هذه الابتكارات.

وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

### المبحث الأول: الطريقة وأدوات المستخدمة في الدراسة

ستتطرق في هذا المبحث إلى تعرف عن مؤسسة محل الدراسة وخدمات التي تقدمها ثم تشخيص متغيرات الدراسة وتم استعمال أداة إحصائية وهي الاستبيان لجمع البيانات

#### الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نستخدم على ما يلي:

**أولاً: المقابلة الشخصية:** تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وقد قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس دائرة الاعلام الالي ، وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة (الملحق رقم 03) ، بحيث مكنتنا المقابلة التي قمنا بها من أخذ صورة عامة حول مستوى الابتكار الرقمي داخل المؤسسة لدى ، ونوع التقنيات الموجودة، وانطباعات وآراء المسيرين حول مستوى الابتكار الفعلي الموجود، ومدى مساهمة الابتكارات الرقمية في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وقد كانت نتائج المقابلات متباينة من حيث مستوى الابتكار الموجود و المستوى المتطلع الوصول اليه.

**ثانياً: الملاحظة العلمية:** تعتبر الملاحظة العلمية أداة مهمة من أدوات البحث العلمي التي تساعد على جمع البيانات والمعلومات من مصادرها وبشكل مباشر، وفق ضوابط معينة وحسب الظروف والإمكانات، ومن خلال احتكاكنا المباشر مع العمال تمكنا من أخذ صورة أكثر دقة على ظروف وواقع الابتكار وجودة الخدمة في المؤسسة.

**ثالثاً: الوثائق الرسمية** والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

#### رابعاً: الاستبيان : المنهج الإحصائي :

حيث خصص الاستبيان لتحديد مستوى كل من الابتكار الرقمي وجودة الخدمات محل الدراسة. وقد تم تصميمه من خلال الاعتماد والرجوع إلى بعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، كما تم تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة، من أجل الاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم في هذا المجال لتتمكن من إخراجها في شكله النهائي (الملحق رقم 01)، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

الجزء الأول: يتعلق بالابتكار الرقمي ويحتوي على 22 عبارة؛

الجزء الثاني: يتعلق بجودة الخدمات ويحتوي على 22 عبارة؛

الجزء الثالث:

يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة عمال المؤسسة الوطنية لتأمين saa مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول، والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات، ونظراً لاستخدامه

في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي" كما يلي:

- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات؛
- موافق تعطى لها 4 درجات؛
- أحيانا تعطى لها 3 درجات؛
- غير موافق تعطى لها درجتان؛
- غير موافق تماما تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت الخماسي" كما هو موضح كما يلي:

- صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الخماسي، حيث عندنا عدد المجالات = 4، وعدد الخيارات = 5، وعليه  $5/4 = 0.80$  إذا:

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقوم دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمة لمؤسسة saa ورقلة، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من العاملين محل الدراسة.

### المطلب الأول: معلومات عامة حول مؤسسة التأمين saa

أنشأت الشركة الوطنية للتأمين في 1963/12/12 على شكل شركة مختلطة بمساهمة الخبرة التقنية المصرية آنذاك (61% من رؤوس الأموال الجزائرية و39% من رؤوس الأموال المصرية) وهذا نظرا لافتقار الجزائر عقب الاستقلال للإطارات والهيئات ذات الكفاءة في مجال التأمينات.

بدأت الشركة في ممارسة النشاط من سنة 1964 بواسطة مؤطرين مصريين وعمال جزائريين، لكن هذه الوضعية لم تدم طويلا حيث تم جزأت قمة الهرم (Algerianisation) والتأميم الكلي للشركة في 1966/05/27 وبذلك بدأ احتكار الدولة لعمليات التأمين. في جانفي سنة 1976، وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين، أجبرت الدولة الشركة الوطنية للتأمين لاستغلال السوق المحلية للأخطار البسيطة (تأمين السيارات، التأمين على الحياة، الأخطار البسيطة للخواص كالتجار والحرفيين)، هذه الوضعية جعلت الشركة تطبق سياسة تقرب المؤمن من المؤمن له وذلك بإنشاء وتطوير شبكة توزيع واسعة والتي تجسدت في التواجد الكبير لوكالات الشركة عبر كامل التراب الوطني (450 وكالة، 23 وحدة بما فيها المقر، 02 مراكز للتكوين) وكل هذه المياكل تسير من طرف موظفين يتعدى عددهم اليوم 3800 عامل.

و في 27 فيفري 1989، تحصلت الشركة الوطنية للتأمين على استقلاليتها المالية و تحولت إثر ذلك من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم برأسمالها يقدر ب80 مليون دينار الجزائري ليرتفع في سنة 1992 إلى 500 مليون دينار الجزائري و ليصل في سنة 1998 إلى 2.5 مليار دينار الجزائري. في سنة 1991 قامت الدولة برفع تخصص شركات التأمين، عقب هذا استطاعت الشركة الوطنية للتأمين فتح نشاطها لكل عمليات التأمين المتعددة الفروع ماعدا التأمين على الصادرات الذي يقتصر على شركة CAGEX وفي سنة 1995، أصدرت الدولة التعليمية رقم 95/07 التي تقتضي بتحرير سوق التأمين من احتكار الدولة، هذا ما فسح المجال لشركات التأمين باعتماد وسطاء تأمين خواص.

أنواع العقود التي تعرضها الشركة الوطنية للتأمين:

إن للتأمين يشمل عدة فروع ويغطي أخطار عديدة قد تصادف الفرد في حياته اليومية وهي تحافظ على أمواله وممتلكاته وحياته ونصف أنواع العقود إلى:

- تأمين حوادث السكنية المتعددة
- تأمين الأخطار السكنية المتعددة
- تأمين الأخطار الصناعية و الهندسية
- تأمين الأخطار المسؤولية المدنية
- تأمين الأخطار الصناعية و التجاري
- تأمين القروض عن طريق الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط
- التأمين مدى الحياة
- تأمين النقل

وينقسم هذا النوع الى:

- تأمين النقل البري
- تأمين النقل البحري
- تأمين النقل الجوي

المهام العامة للمؤسسة:

- تأمين خدمات على الممتلكات.
- ضمان تقديم تعويض على المسؤولية المدنية.
- المساهمة في تقريب المهام على المواطن.
- تحسين جو بيئة الأعمال.
- المساهمة في الاقتصاد الوطني.
- توفير مناصب شغل من الجانب الاجتماعي.
- تلبية طلبات للزبائن من خلال توفير عديد المنتجات في جميع المجالات.
- (المصالح/الدوائر/الوكالات) التابعة للمؤسسة :
- تضم الشركة الوطنية للتأمين إلى عددا من الوكالات الموزعة على المستوى الخارجي للولاية وتعمل تحت إشراف المديرية الجهوية على مستوى ولاية ورقلة، نجد أن الشركة الوطنية للتأمين تشرف على 23 وكالة خارجية وهي كالتالي:

ولاية ورقلة:

-وكالة أ

-وكالة ب

-وكالة ج

-وكالة حاسي مسعود

-وكالة حجيرة

-وكالة تقرت

-وكالة الطيبات

ولاية غرداية:

-وكالة أ

-وكالة ب

-وكالة ج

-وكالة المنبوعة

-وكالة متبلي

-وكالة لقرارة

-وكالة بريان

ولاية الوادي:

-وكالة الوادي

-وكالة ذبيلة

-وكالة طالب العربي

-وكالة قمار

ولاية تمنراست:

-وكالة تمنراست

-وكالة عين صالح

ولاية إيليزي:

-وكالة عين أمناس

-وكالة جانث

ولاية الأغواط:

-وكالة حاسي رمل

المهام العامة لكل مصلحة:

1-المدير الجهوي: يقوم بالإشراف على الوكالات والسهر على حسن سيرورتها، كما يعتبر همزة وصل بين الوكالات والمديرية الأم في الجزائر العاصمة.

2-مصلحة المنازعات: مهمتها الفصل في النزاعات الداخلية (بين العمال)، والنزاعات الخارجية (بين العمال والزبائن).

3-مصلحة المفتشية: تقوم المديرية الأم بإرسال فرق للتدقيق في الجودة ومراقبة الوكالات بصفة دورية وفي حالة العثور على مشكل أو عطب يتم إرسال المفتش للتحري حول الأسباب المؤدية لحدوثه لإعداد تقرير وإرساله للمديرية الأم لاتخاذ الإجراء المناسب.

4-مكتب التنظيم: يقوم بتنظيم واستقبال البريد الوارد والصادر إلى المديرية الجهوية حيث يتم تسجيله وتوزيعه على جميع مختلف مصالح المديرية الجهوية بعد المرور على المدير الجهوي.

5-أمانة المديرية: وتكتسي أهمية بالغة في السير الحسن داخل المديرية الجهوية وربط العمل مع المدير الجهوي وتهتم بتنظيم مقابلات والزيارات مع المدير.

إن المديرية الجهوية لورقلة مجموعة من المصالح والدوائر وهي كالتالي:

6 -دائرة الخاسبة والمالية: تحوي هذه الدائرة مصلحتين هما:

أ-مصلحة المالية: تقوم المصلحة بوظيفة متابعة كل العمليات الخاصة بالجانب المالي للمديرية وهذا يتمثل في إصدار الصكوك واستقبالها من الغير ودفعها إلى البنك، دفع الأجور، تسوية الحوادث وتسوية المصاريف العامة وذلك لإنجاز الميزانية السنوية.

ب- **مصلحة المحاسبة:** هي مصلحة تقوم بتسجيل كل العمليات المحاسبية الخاصة بنشاط المديرية ولديهم برنامج للإعلام الآلي ولديهم الميزانية الختامية.

7- **دائرة الإدارة العامة:** تقوم بتسيير كل الأعمال والوظائف المنوطة بالوسائل المادية والبشرية قصد بلوغ الأهداف المسطرة مع الالتزام بالإستراتيجية العامة والمسطرة من طرف المديرية أو الهيئات العليا للمؤسسة وهي تحتوي على مصلحتين هما مصلحة المستخدمين والذي سنتطرق له بالتفصيل كفرع وحده ومصلحة الوسائل العامة.

8- **مصلحة الوسائل العامة:** تهتم بأموال المؤسسة الخاصة أي احتياجات العمال من تجهيزات مكتبية، وتنقسم إلى ثلاثة فروع :  
أ- فرع الأملاك والعقارات  
ب- فرع الوقاية والأمن  
ث- فرع تموين المخزن

9 - **دائرة تأمين السيارات:** تقوم هذه المصلحة بمراقبة كل عقود التأمين الخاصة بتأمين الأشخاص والعمل على ترقية كل المنتجات المباعة في هذا النوع من التأمين ويتم على مستواها دراسة ملفات الحوادث وتسويتها، تسديد الضحايا في حالة حوادث مرور بما في ذلك التعويض عن المركبات الجانب المادي والجانب الجسماني وتضم هذه الدائرة عدة مصالح وهي:

أ- مصلحة الإحصائيات  
ب- مصلحة الإنتاج

ت- مصلحة الحوادث الجسمانية: مهمتها مراقبة الملفات الخاصة بالحوادث الجسمانية.

ث- مصلحة الحوادث المادية: تقوم هذه المصلحة بمراقبة ملفات الحوادث المسددة على مستوى الوكالات وذلك من أجل التأكد من صحة هذه الملفات.

ج- مصلحة القيمة المسترجعة

10 - **دائرة الإعلام الآلي:** يقوم بمهام هي حفظ البيانات في المؤسسة والحفاظ على العتاد (صيانة وتوزيعه على المكاتب) جلب بيانات الوحدات التابعة للشركة والمساعدة في السير الحسن للملفات وتطوير برنامج عمل للمؤسسة وذلك بتثبيت كل التحديثات الواردة من المديرية العامة وتنقسم إلى مصلحتين:

أ- مصلحة العتاد  
ب- مصلحة البرمجة

11 - **دائرة الحريق والحوادث الأخطار المتعددة وتأمينات النقل:** مراقبة مختلف العقود المنتجة عبر الوكالات لجميع الفروع التابعة لدائرة وإعداد الإحصائيات الدورية لكل فرع تسيير الحوادث للفروع التابعة لدائرة مساعدة الوكالات في كل مجالات التسيير (إنتاج وحوادث) التابعة لنشاط الدائرة، وهي تضم عدة مصالح هي:

أ- مصلحة الأخطار الصناعية: مراقبة الملفات الخاصة بالتأمين على المصانع وكل ما يخص عقود الإنتاج والمنازعات.  
ب- مصلحة الأخطار البسيطة

ت- مصلحة تأمينات النقل: مراقبة الملفات الخاصة بتأمين نقل البضائع وناقلات البضائع.

ث- مصلحة الأخطار المتعددة المسؤولية المدنية: يعتبر ضمان إجباري، وتضمن للمؤمن له المتابعات المالية الناتجة عن الأضرار الجسمانية والمادية التي يسببها للغير أثناء سير السيارة، ويحدد قسط التأمين حسب قوة الأحصنة والتي تعبر عن قوة السيارة.

ج- مصلحة الحريق والأخطار المتعددة والكوارث الطبيعية

و-مصلحة التأمين الفلاحي: مراقبة الملفات الخاصة بتأمين كل ما يخص الفلاحة والمنتجات الفلاحية، الأبقار الدواجن، الغنم، من الكوارث الطبيعية (باستثناء الإبل)، والمكينات الزراعية من أي عطل قد يصيبها.

12- دائرة التسويق: ولها أهمية بالغة نظرا للمهام التي توكل لها إذ يرتبط نشاطها بمختلف المصالح الأخرى متابعة العقود الجديدة والعقود القديمة ومتابعة الأرقام وتضم مصلحةين هما:

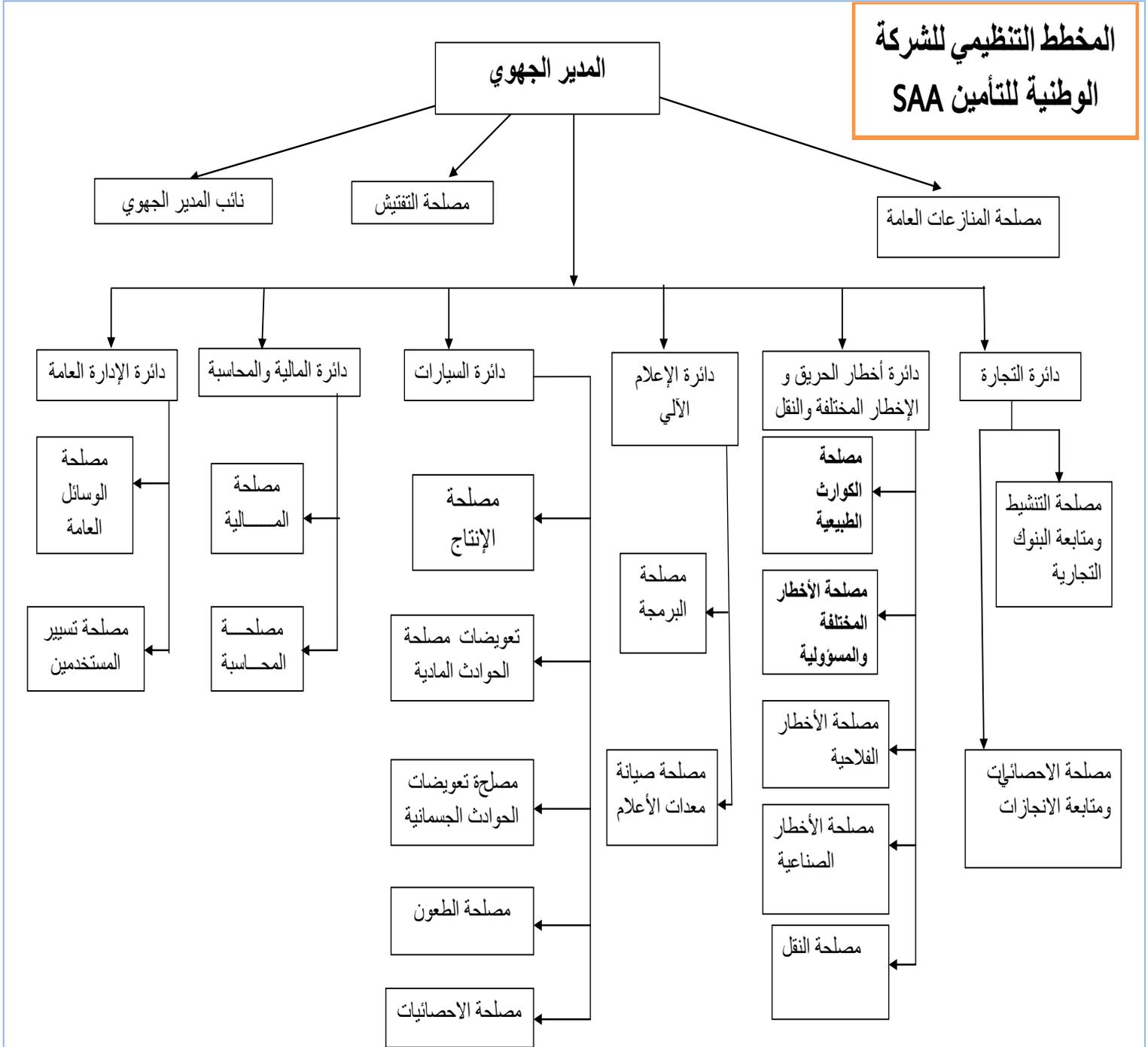
أ-مصلحة المتابعة والإحصائيات: دور هذه المصلحة هو إحصاء الإنتاج المحقق في الوكالات ويكون كل 10 أيام بعد ان ترسل جميع الوكالات الإنتاج الذي حققته خلال هذه الفترة إلى هذه المصلحة.

ب-مصلحة التجارة

13- دائرة التأمين البنكي: هي دائرة حديثة النشأة يتمثل نشاطها في تأمين البنوك الـ BADR و BDL و BNA

الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل رقم (1-2) - الهيكل التنظيمي للمؤسسة



**تقديم المصلحة المستقبلية**

نتطرق للدراسة الميدانية في دائرة الإعلام الآلي:

**تعريف دائرة الإعلام الآلي:**

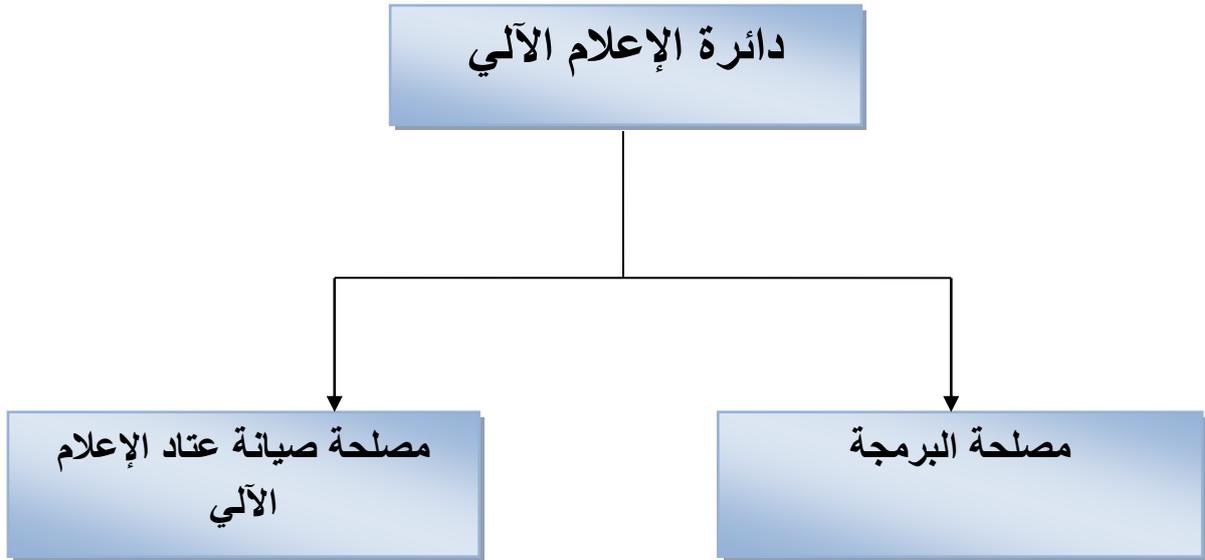
هو مركز معلوماتي يقوم بتسيير المعلومات وتخزينها وإدارة أجهزة الحاسوب وصيانة العتاد كما يقوم بتأدية جميع الوظائف المتعلقة بحفظ المعلومات التي تعتبرها المؤسسة مهمة، ويتفرع مركز الإعلام الآلي إلى مصطلحين:

مصلحة البرمجة: تشرف على تثبيت البرامج والتحديثات Software، يشرف عليها رئيس المصلحة

مصلحة صيانة العتاد: تشرف على متابعة وضعية العتاد Hardware ومراقبة الفيروسات ومتابعة الشبكات يشرف عليها رئيس

المصلحة، وهي المصلحة المعنية بالدراسة

## المخطط التنظيمي لدائرة الإعلام الآلي:



الشكل رقم (2-2): يمثل المخطط التنظيمي للمصلحة المعنية

### المطلب الثاني: تشخيص متغيرات الدراسة الميدانية

سنترك في هذا المطلب إلى مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وإلى معرفة متغير التابع وهو جودة الخدمة والمتغير المستقل الابتكار الرقمي.

#### 1-2) مجتمع الدراسة:

باعتبار أن الدراسة الميدانية في مؤسسة التأمينات Saa بورقلة فإن مجتمع الدراسة هم العاملين في مؤسسة والذين بلغ عددهم 45 عامل من العمال.

#### 2-2) عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة من عمال المؤسسة فقد تم توزيع الاستبيان على عمال المؤسسة حيث تم اختيار 45 استبانة، وتم توزيعها وتمكننا من استرجاع 40، والجدول التالي يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

الجدول رقم (1-2): الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

البيان	العدد
الاستبيان الموزعة	45
الاستبيان المسترجعة	40
الاستبيان الملغاة	0
الاستبيان الصالحة للدراسة	40

المصدر: من إعداد الطالبة

### 3-2 متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة تشمل على متغيرين وهي المتغير التابع والمتغير المستقل بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية وهي على النحو التالي:

**2-3-1-1 المتغير المستقل:** يتمثل في الابتكار الرقمي وتمثل أبعاده في: (البنية التحتية الرقمية، استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية، بيئة العمل الرقمية، المهارات والقدرات الرقمية).

**2-3-2-2 المتغير التابع:** يتمثل في جودة الخدمات وتمثل أبعادها في: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والسلامة).

**2-3-3-2 المتغيرات الشخصية:** وتمثل في: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

### المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

#### 3-1 صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال أساتذة متخصصين في الموضوع  
أ- صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في إدارة اعمال، وكذلك العامل في مؤسسة التأمين وقد تم اخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي (انظر الملحق رقم 03).

ب - ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لمؤسسة التأمين saa نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 40 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-2) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (الابتكار الرقمي وجودة الخدمة)

معامل ألفا كرومباخ	فقرات الاستبيان
0.859	42

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات SPSS

جدول رقم (2-3): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكاتر)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل جدا	من 1 إلى 1.80
قليل	من 1.80 إلى 2.60
متوسط	من 2.60 إلى 3.40
مرتفع	من 3.40 إلى 4.20
مرتفع جدا	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص538.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5 - 1 = 4) ثم تقسّمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.80=5/4)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.80 قليل جدا ومن 1.80 إلى 2.60 قليل ومن 2.60 إلى 3.40 متوسط ومن 3.40 إلى 4.20 مرتفع ومن 4.20 إلى 5.00 مرتفع جدا).

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بلغ حوالي 86.6%، حيث يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

### المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

بعد معرفتنا للمتغيرات الدراسة ومجتمع العينة وكذا أداة الدراسة المستخدمة في التحليل، سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل ومناقشة نتائج المتحصل عليها في الدراسة.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

##### الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

سنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).  
أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يبين الجدول رقم (2-4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 26 مستجوبا بنسبة قدرها 65%، أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 14 مستجوبا بنسبة قدرها 35% تشير النتائج إلى أن العينة تضم أغلبية من الذكور.

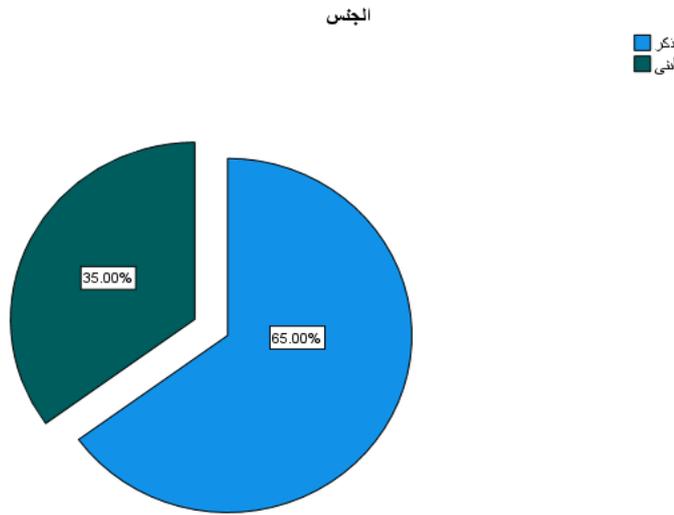
الجدول رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
%65	26	ذكر
%35	14	أنثى
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة جنس العمال:

شكل رقم (1-2) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب العمر: يبين الجدول رقم (2-5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 0 يعني لا يوجد، بنسبة قدرها 0 %، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بلغ 13 مستجوباً، أي بنسبة 32.5 %، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة فبلغ عددهم 24 مستجوباً بنسبة 60 %، أما الفئة الأخيرة وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ 3 مستجوبين أي بنسبة 7.5 %.

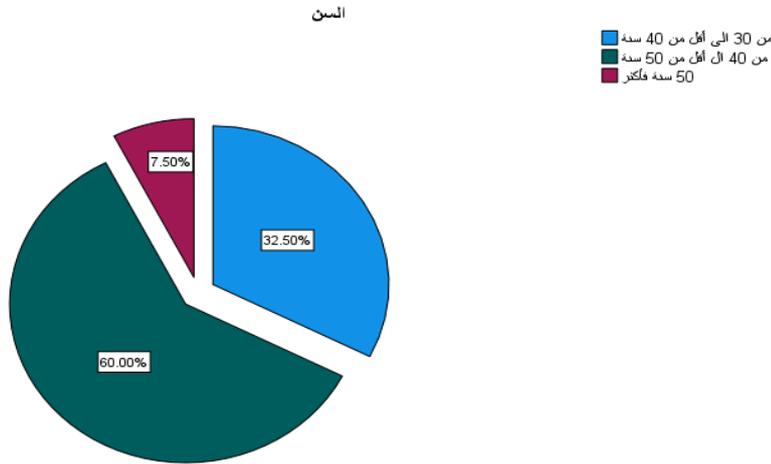
يظهر ان معظم المشاركين في العينة يقعون في الفئة العمرية المتوسطة (40-50 سنة)

الجدول رقم (2-5): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
0	0	أقل من 30 سنة
%32.5	13	من 30 الى أقل من 40 سنة
%60	24	من 40 الى أقل من 50 سنة
%7.5	3	50 سنة فأكثر
%100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الشكل الموالي يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ أعلاه نجد أن إجمالي أفراد العينة مقدر بـ 40، نلاحظ أنه لا يوجد افراد الأقل من 30 سنة، في حين أن الفئة العمرية من 30 الى أقل من 40 سنة عددهم 13 فرد بنسبة 32.5%، أما فئة من 40 الى أقل من 50 سنة عددهم 24 فرد بنسبة 60%، وكأخر فئة 50 سنة فأكثر عددهم 3 أفراد بنسبة 7.5%

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

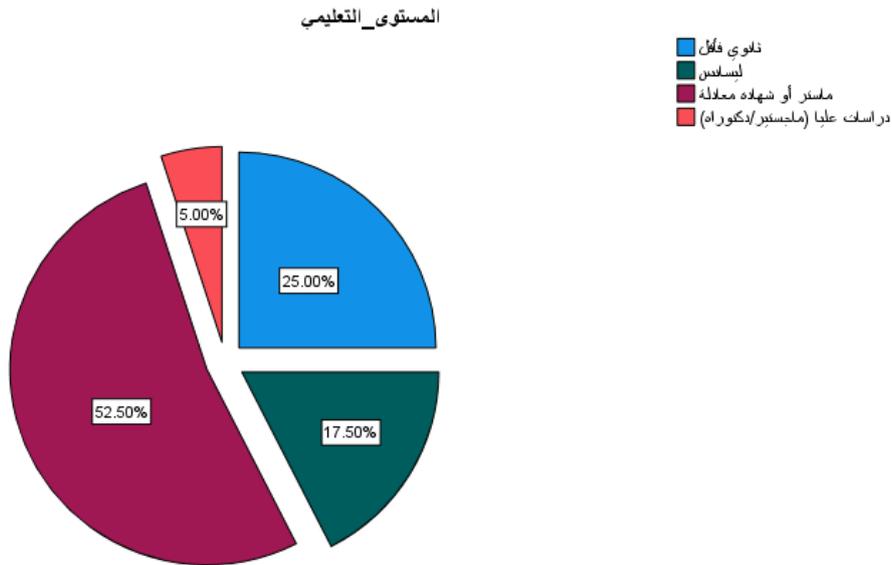
يبين الجدول رقم (6-2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من فئة ثانوي فأقل بلغ 10 مستجوبين أي بنسبة 25%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة ليسانس 7 مستجوبا أي بنسبة 17%، أما عدد المستجوبين من فئة ماستر او شهادة معادلة فقد بلغ 21 مستجوبين أي بنسبة 52.5%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة دراسات عليا (ماجستير /دكتوراه) 2 مستجوبا أي بنسبة 5%.

تشير النتائج الى ان غالبية العينة تتمتع بمستوى تعليمي عالي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
25%	10	ثانوي فأقل
17.5%	7	ليسانس
52.5%	21	ماستر أو شهادة معادلة
5%	2	دراسات عليا < (ماجستير/ دكتوراه)
100%	40	المجموع

الشكل رقم (6-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الشكل أعلاه نجد أن إجمالي أفراد العينة مقدر بـ 40، نلاحظ أن عدد الافراد الذين مستواهم ثانوي فأقل هو 10 أفراد بنسبة 25%، في حين أن الافراد الذين لديهم ليسانس بلغ عددهم 7 بنسبة 17.5%، أما الذين لديهم ماستر أو شهادة معادلة عددهم 21 فرد بنسبة 52.5%، وهناك 2 أفراد لديهم مستوى دراسات عليا بنسبة 5%، ويمكن توضيح ذلك في الشكل الموالي:

الشكل رقم (3-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

يبين الجدول رقم (7-2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات يبلغ 2 مستجوبين أي بنسبة 5 %، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 9 مستجوباً، أي بنسبة 22.5 %، في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات فيبلغ عددهم 29 مستجوباً، أي بنسبة 72.5 %.

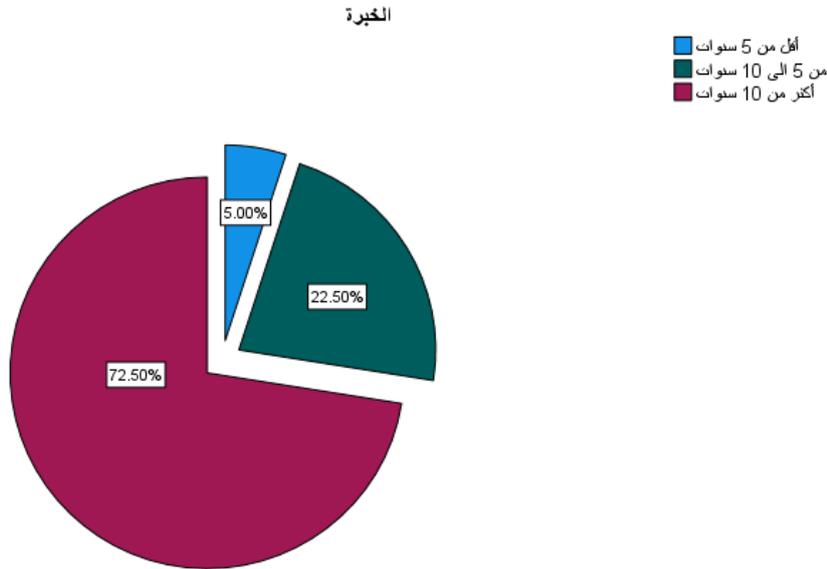
يظهر ان معظم المشاركين يتمتعون بخبرة طويلة في مجال عملهم.

الجدول رقم (7-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
5%	2	أقل من 5 سنوات
22.5%	9	من 5 إلى 10 سنوات
72.5%	29	أكثر من 10 سنوات
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss V27

الشكل رقم (4-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الشكل أعلاه نجد أن إجمالي أفراد العينة مقدر بـ 40، نلاحظ أن عدد الافراد الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات هو 2 أفراد بنسبة 5%، في حين أن الافراد الذين لديهم خبرة تتراوح بين 5 و 10 سنوات بلغ عددهم 9 افراد بنسبة 22.5%، أما الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات عددهم 29 فرد بنسبة 72.5%.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

يبين الجدول رقم (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين مستوهم إطار يبلغ 29 مستجوبين أي بنسبة 72.5 %، أما المستجوبين الذين مستوهم إطار تحكم يبلغ عددهم 5 مستجوبا، أي بنسبة 12.5 %، في حين أن المستجوبين الذين مستوهم عون تنفيذ يبلغ عددهم 6 مستجوبا، أي بنسبة 15%.

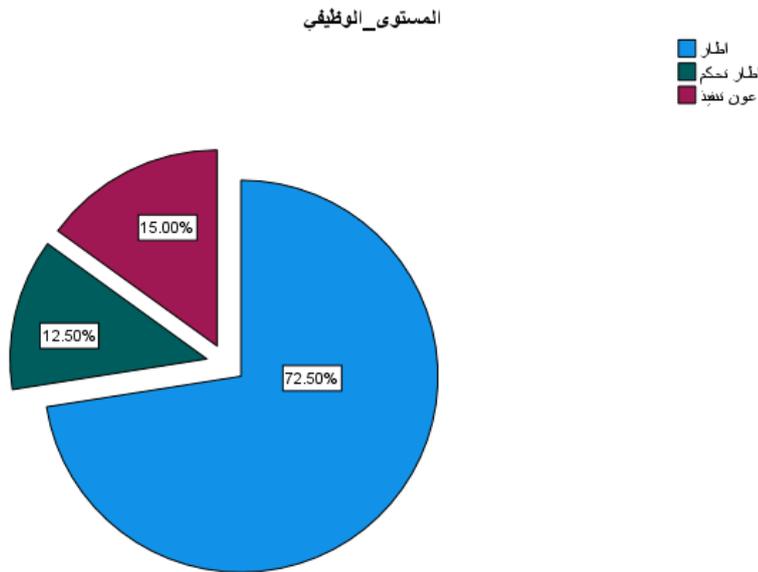
تشير النتائج الى ان العينة تتكون في الغالب من موظفين في مناصب إدارية.

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى الوظيفي
72.5%	29	إطار
12.5%	5	إطار تحكم
15%	6	عون تنفيذ
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نجد أن إجمالي أفراد العينة مقدر بـ 40، نلاحظ أنه هناك 29 إطار أفراد بنسبة 72.5%، في حين أن إطار تحكم بلغ عددهم 5 بنسبة 12.5%، أما عون تنفيذ فعددهم 6 أفراد بنسبة 15%

عرض وتحليل بيانات الاستبيان

**تحليل البيانات المتعلقة بمفهوم الابتكار الرقمي وجودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة**

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة

القياس التي أشرنا إليها سابقا

المتغير المستقل: الابتكار الرقمي

البعد الأول: البنية التحتية الرقمية

جدول رقم (9-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد بنية التحتية الرقمية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مجال المتوسط الحسابي
01	تساهم قواعد البيانات الموجودة في المؤسسة بأداء الخدمة كما ينبغي.	4.1750	0.93060	1	مرتفع
02	توفر لدى المؤسسة تدفق عالي للإنترنت يساعدها في تقديم خدمة جيدة.	3.7750	1.09749	5	مرتفع
03	تساعد الأنظمة الالكترونية في المؤسسة على تحسين دقة العمليات اليومية	3.9500	0.87560	2	مرتفع
04	تساهم البرامج المستخدمة في المؤسسة على التقليل من أخطاء العاملين	3.9250	0.99711	3	مرتفع
05	تستخدم المؤسسة شبكات داخلية (أكسترنات) للتواصل الخارجي والداخلي من خلال المراسلات الالكترونية.	3.8500	0.86380	4	مرتفع
	البعد الأول: البنية التحتية الرقمية	3.9350	0.80942	-	مرتفع

**المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss**

يتضح لنا من الجدول رقم (9-2) أعلاه البعد الأول (البنية التحتية الرقمية) المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.9350) وانحراف معياري بلغ (0.80942)، مما يدل على امتلاك المؤسسة لبنية تحتية بنسبة عالية وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولون أهمية كبيرة في مجال العمل والحياة عموما وقد احتلت العبارة رقم 1 (تساهم قواعد البيانات الموجودة في المؤسسة بأداء الخدمة كما ينبغي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.1750) وانحراف معياري بلغ (0.93060) في حين جاءت العبارة رقم 2 (توفر لدى المؤسسة تدفق عالي للإنترنت يساعدها في تقديم خدمة جيدة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.7750) وانحراف معياري بلغ (1.09749).

ونلاحظ أيضا ان الانحراف المعياري مرتفع نسبياً، مما يعني تفاوت واضح في آراء المشاركين حول هذا البعد قد يشير ذلك إلى أن بعض المرافق أو جوانب البنية التحتية مُرضية والبعض الآخر لا .

البعد الثاني: استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية

جدول رقم (10-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مجال المتوسط الحسابي
06	تمتلك المؤسسة منصات رقمية مبسطة تعزز من تفاعلها مع عملائها.	3.7250	1.08575	6	مرتفع
07	تعتمد المؤسسة على التطبيقات والحلول الرقمية التي تتيح السرعة والامان.	3.7250	0.87669	5	مرتفع
08	تعمل المؤسسة على استخدام الابتكارات التقنية التي تعزز من تدفق المعلومات واستخدامها في أنشطتها	3.8250	0.84391	4	مرتفع
09	تسعى المؤسسة إلى تحسين خدماتها بالاستفادة من التطور التكنولوجي.	3.8750	1.04237	3	مرتفع
10	تساهم التقنيات السحابية في تحسين إدارة البيانات والخدمات	4.0000	0.45291	2	مرتفع
11	تحرص المؤسسة على اكتشاف طرق جديدة لإنجاز الأعمال (الطرق المستحدثة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة).	4.0250	0.69752	1	مرتفع
	بعد استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية	3.8625	0.61543	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول رقم (10-2) أعلاه البعد الثاني (استخدام التكنولوجيا و الحلول الرقمية ) المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.8625) وانحراف معياري بلغ (0.61543)، مما يدل على استخدام المؤسسة تكنولوجيا و حلول رقمية بنسبة متوسطة وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولونها أهمية ولكن ليس مثل البنية التحتية الرقمية في مجال العمل والحياة عموماً وقد احتلت العبارة رقم11(تحرص المؤسسة على اكتشاف طرق جديدة لإنجاز الاعمال ) الطرق المستحدثة التي تعتمد على التكنولوجيا ( المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.0250) وانحراف معياري بلغ (0.69752) في حين جاءت العبارة رقم 6 و العبارة 7 (تمتلك المؤسسة منصات رقمية مبسطة تعزز من تفاعلها مع عملائها - تعتمد المؤسسة على التطبيقات والحلول الرقمية التي تتيح السرعة والامان ) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.7250) وانحراف معياري بلغ (0.87669-1.08575) على التوالي.

حيث لاحظنا ان التشتت في الآراء متوسط، ما يعني أن هناك تقييماً متفاوتاً لكن ليس كبيراً. يمكن تحسين التجربة التقنية لتقليل التباين وزيادة الرض

البعد الثالث: بيئة العمل الرقمية

جدول رقم (11-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد بيئة العمل الرقمية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مجال المتوسط الحسابي
12	تعتمد مؤسسة SaaS على أدوات رقمية مثل (ERP) وأدوات التعاون مثل البريد الإلكتروني والمنصات. (	4.1750	0.59431	2	مرتفع
13	يتم تحديث برامج الأمان الخاصة بالمؤسسة بانتظام.	4.2000	0.56387	1	مرتفع
14	تهتم المؤسسة بوظيفة البحث والتطوير التي تساعد على تطوير الابتكارات الرقمية	3.9250	0.57233	4	مرتفع
15	تشعر أن معايير الأمان الرقمي في مؤسستك تلي المعايير الصناعية	3.8000	0.56387	5	مرتفع
16	تستفيد المؤسسة من المعلومات التي يمكن الحصول عليها عن سلوك المستهلك وتوقعاته	4.1500	0.57957	2	مرتفع
	بعد استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية	4.0500	0.34119	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه البعد الثالث (بيئة العمل الرقمية) المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (4.0500) وانحراف معياري بلغ (0.34119)، مما يدل على استخدام ان بيئة المؤسسة الرقمية عالية وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولونها أهمية في مجال العمل والحياة عموماً وقد احتلت العبارة رقم 13 (يتم تحديث برامج الأمان الخاصة بالمؤسسة بانتظام). المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.2000) وانحراف معياري بلغ (0.56387) في حين جاءت العبارة رقم 15 (تشعر أن معايير الأمان الرقمي في مؤسستك تلي المعايير الصناعية) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.7250) وانحراف معياري بلغ (0.56387).

ونلاحظ ان الانحراف المعياري منخفض، مما يعني أن الآراء شبه متفقة حول جودة بيئة العمل  
البعد الرابع: المهارات والقدرات الرقمية.

جدول رقم (12-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد المهارات والقدرات الرقمية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مجال المتوسط الحسابي
17	تعتمد المؤسسة SaaS على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب والبرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل.	4.1000	0.74421	1	مرتفع
18	تقوم المؤسسة بتدريب الموظفين على المهارات الرقمية مما يساعد على التفاعل مع الابتكارات الرقمية بسهولة.	3.8500	0.83359	3	مرتفع

متوسط	6	1.00639	3.2500	تجتمع الإدارة العليا بكل الموظفين ورؤساء المصالح لمناقشة الإستراتيجية الرقمية المراد تبنيها	19
متوسط	5	1.32988	3.2250	توفر الشركة نظام البيع والتعاقد الكتروني لمنتجاتها التأمينية	20
مرتفع	4	0.79703	3.6750	توفر المؤسسة saa الدعم الكافي لموظفيها لتنفيذ الأفكار الجديدة والمبتكرة.	21
مرتفع	2	0.72280	3.8750	تعتمد المؤسسة في ابتكاراتها على العديد من الخبرات الداخلية والخارجية.	22
مرتفع	-	0.46911	3.6625	بعد استخدام المهارات والقدرات الرقمية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه البعد الرابع (المهارات و القدرات الرقمية) المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.6625) وانحراف معياري بلغ (0.46911)، مما يدل على استخدام المهارات القدرات الرقمية متوسط وهذا من وجهة نظرهم، رغم ذلك الى أنهم يولونها أهمية في مجال العمل والحياة عموما وقد احتلت العبارة رقم 17 (تعتمد المؤسسة saa على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب والبرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.1000) وانحراف معياري بلغ (0.74421) في حين جاءت العبارة رقم 20 (توفر الشركة نظام البيع والتعاقد الكتروني لمنتجاتها التأمينية) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.2250) وانحراف معياري بلغ (1.32988) نلاحظ انه أقل تقييم بين الأبعاد، مما يشير إلى وجود فجوة محتملة في المهارات. وكذا الانحراف المعياري متوسط، مما يعني اتفاق نسبي على هذا الرأي. ولذلك يوصى بمراجعة وتطوير برامج التدريب أو التوظيف

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول رقم (13-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول أبعاد الابتكار الرقمي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	البنية التحتية الرقمية	3.9350	0.80942	2	مرتفع
02	استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية	3.8625	0.61543	3	مرتفع
03	بيئة العمل الرقمية	4.0500	0.34119	1	مرتفع
04	المهارات والقدرات الرقمية	3.6625	0.46911	4	مرتفع
	المتغير المستقل الابتكار الرقمي	3.8775	0.44875	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه المتغير المستقل الابتكار الرقمي المتوسط العام لهذا المتغير (3.8775) وانحراف معياري بلغ (0.44875)، مما يدل على امتلاك المؤسسة لابتكار رقمي بنسبة عالية وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولونه أهمية كبيرة في مجال العمل والحياة عموما. حيث ان تقييم البعد جيد جداً، مع تفاوت بسيط في الآراء. الابتكار الرقمي يبدو مقبولاً في نظر المشاركين، لكن هناك مجال واضح للتطوير والتميز.

حيث نلاحظ ان كل الابعاد جاءت بمستوى عالي، حيث كان بعد بيئة العمل الرقمية في المستوى الأول، ونعزو ذلك لمدى أهمية هذا البعد في المؤسسة محل الدراسة، بعده في المستوى الثاني بعد البنية التحتية الرقمية ونعزو ذلك لأهمية البنية التحتية الرقمية لمؤسسة وضرورة توفرها ووجودها بالنسبة للابتكار الرقمي، حيث ان هذان البعدان أكثر تأثير من باقي ابعاد الابتكار الرقمي.

محور جودة الخدمات

المتغير التابع جودة الخدمات

البعد الأول: الملموسة

جدول رقم (14-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد الملموسة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مجال المتوسط الحسابي
23	موقع مبنى مؤسسة SAA ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.	4.2500	0.58835	1	مرتفع جدا
24	مبنى مؤسسة SAA يتوفر على التجهيزات والتصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة.	4.2250	0.61966	2	مرتفع جدا
25	تحتوي مؤسسة SAA على قاعات الانتظار بما كل المرافق.	3.9500	0.78283	4	مرتفع
26	تهتم الشركة بتوفير بيئة مادية مناسبة (نظافة، إضاءة، مكيفات)	4.0750	0.76418	3	مرتفع
27	توفر المؤسسة مسالك ومساعد لأصحاب المهم.	3.4750	0.96044	5	مرتفع
	بعد الملموسة	3.9950	0.44025	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه البعد الاول(الملموسة) المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.9950) وانحراف معياري بلغ (0.44025)، مما يدل على استخدام ان بعد الملموسة عالي في المؤسسة وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولونه أهمية في مجال العمل والحياة عموما وقد احتلت العبارة رقم 23(موقع مبنى مؤسسة SAA ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.)المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.2500) وانحراف معياري بلغ (0.58835) في حين جاءت العبارة رقم 27(توفر المؤسسة مسالك ومساعد لأصحاب المهم) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.4750) وانحراف معياري بلغ (0.96044) نلاحظ ان التشتت منخفض مما يعني ان الآراء متقاربة وذلك يعكس جودة في الجوانب المادية مثل الأجهزة أو البنية التحتية المرئية

البعد الثاني: الاعتمادية

جدول رقم (15-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد الاعتمادية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مجال المتوسط الحسابي
28	يمكن أداء الخدمة دون قلق بشأن الأخطاء او المشاكل.	3.8000	0.60764	5	مرتفع
29	تعتمد مؤسسة saa على الأدوات الرقمية لتقديم خدمة دقيقة ومستمرة للعملاء.	4.0000	0.64051	3	مرتفع

مرتفع	2	0.63246	4.1000	يتم التعامل مع شكاوى العملاء بكفاءة لضمان رضاهم.	30
مرتفع	1	0.64798	4.1250	الابتكار الرقمي بأثر بشكل إيجابي على استمرارية العمل.	31
مرتفع	4	0.87119	3.9000	توفر الأدوات الرقمية المبتكرة معلومات موثوقة تستخدم في اتخاذ القرارات.	32
مرتفع	-	0.43533	3.9850	بعد الاعتمادية	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه البعد الثاني (الاعتمادية) المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.9850) وانحراف معياري بلغ (0.43533)، مما يدل على تقييم هذا البعد منخفض وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولونه أهمية في مجال العمل والحياة عموماً وقد احتلت العبارة رقم 31 (الابتكار الرقمي بأثر بشكل إيجابي على استمرارية العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.1250) وانحراف معياري بلغ (0.64798) في حين جاءت العبارة رقم 28 (يمكن أداء الخدمة دون قلق بشأن الأخطاء أو المشاكل) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.8000) وانحراف معياري بلغ (0.60764)

نلاحظ ان تقييم جيد جداً، يشير إلى أن المشاركين يرون الجهة موثوقة في أداؤها. الانحراف منخفض يعني الثقة موجودة لدى غالبية المشاركين

البعد الثالث: الاستجابة

جدول رقم (16-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مجال المتوسط الحسابي
33	مستوى خدمة التأمين المتوفرة مطابقة لتوقعات المتعاملين.	3.9500	0.74936	2	مرتفع
34	يتم معالجة الشكاوى التي يتم تقديمها بسرعة	4.0500	0.55238	1	مرتفع
35	تتواصل الشركة مع متعلميها بعد التعاقد	3.8500	0.53349	5	مرتفع
36	تسعى المؤسسة لتقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.	3.9000	0.59052	4	مرتفع
37	تقدم المؤسسة المعلومات المتعلقة بأي خدمة من خدمات التأمين لكافة المتعاملين	3.9250	0.69384	3	مرتفع
	بعد الاستجابة	3.9350	0.51518	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه البعد الثالث (الاستجابة) المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.9350) وانحراف معياري بلغ (0.51518)، مما يدل على ان استجابة المؤسسة عالية وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولونها أهمية في مجال العمل والحياة عموماً وقد احتلت العبارة رقم 34 (يتم معالجة الشكاوى التي يتم تقديمها بسرعة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.0500) وانحراف

معياري بلغ (0.55238) في حين جاءت العبارة رقم 35 (تتواصل الشركة مع متعاملها بعد التعاقد) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.8500) وانحراف معياري بلغ (0.53349) نلاحظ ان تقييم جيد، لكن الانحراف أعلى قليلاً من بقية الأبعاد. مما يدل على أن بعض المشاركين يشعرون بتأخر أو ضعف في الاستجابة مقارنة بآخرين. لذلك يمكن العمل على تحسين سرعة وفاعلية الاستجابة البعد الرابع: الأمان والسلامة

جدول رقم (17-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول بعد الأمان والسلامة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مجال المتوسط الحسابي
38	تتعامل المؤسسة Saa مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة.	4.2000	0.46410	2	مرتفع
39	يتم شرح لكل متعامل العقد بشكل جيد	4.2250	0.47972	1	مرتفع جدا
40	يتم تقديم المعلومات عن مختلف المستجندات التي ترتبط باهتمامات المتعاملين.	3.9750	0.53048	5	مرتفع
41	التواصل المستمر والفعال وقت وقوع الضرر من شأنه ان يحفز متلقى الخدمة على تقييمها وإدراك مدى جودتها.	4.0250	0.42290	4	مرتفع
42	الابتكار الرقمي لم يؤثر سلبا على أمان المعلومات.	4.1750	0.93060	3	مرتفع
	بعد الامان والسلامة	4.0950	0.34489	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه البعد الرابع (الأمان و السلامة) المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (4.0950) وانحراف معياري بلغ (0.34489)، مما يدل على ان مستوى الامن الذي تقدمه المؤسسة الرقمية عالية وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولونه أهمية في مجال العمل والحياة عموما وقد احتلت العبارة رقم 39 (يتم شرح لكل متعامل العقد بشكل جيد) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.2250) وانحراف معياري بلغ (0.47972) في حين جاءت العبارة رقم 40 (يتم تقديم المعلومات عن مختلف المستجندات التي ترتبط باهتمامات المتعاملين) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.9750) وانحراف معياري بلغ (0.53048)

نلاحظ انه ثاني أعلى متوسط في الأبعاد. الانحراف منخفض جداً هذا يدل على شعور قوي بالأمان واتفاق شبه تام بين المشاركين. هذا عنصر قوة وركيزة مهمة في جودة الخدمة

في الأخير يمكن القول ان المتوسطات تشير الى ان المشاركين لديهم تقييم إيجابي نسبيا لمتغيرات الدراسة، خاصة فيما يتعلق بيئة العمل والأمان.

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول رقم (18-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العمال حول أبعاد جودة الخدمات

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	الملموسية	3.9950	0.44025	2	مرتفع

02	الاعتمادية	3.9850	0.43533	3	مرتفع
03	الاستجابة	3.9350	0.51518	4	مرتفع
04	الأمان	4.0950	0.34489	1	مرتفع
	المتغير التابع جودة الخدمات	4.0025	0.35697	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه ان المتغير التابع جودة الخدمات المتوسط العام لهذا المتغير قد بلغ (4.0025) وانحراف معياري بلغ (0.35697)، مما يدل على ان جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة جيدة ومنه نلاحظ ان تقييم عام مرتفع، مما يعكس رضا المشاركين عن جودة الخدمات المقدمة. تباين بسيط يعني آراء مستقرة إلى حد كبير. نلاحظ ان بعد الأمان هو الأول ونعزو ذلك الى ان العمال يشعرون بالامان حول معلوماتهم وتعاملهم مع المؤسسة محل الدراسة، يليه بعد الملموسية ونعزو ذلك الى ان الموقع المؤسسة مناسب ويرضي العملاء.

المطلب الثالث: تحليل ومناقشة النتائج الدراسة

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

أولاً: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (19-2): ملخص نتائج جدول يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد الابتكار الرقمي وجودة الخدمات.

		المتغير التابع جودة_الخدمات	التفسير
البنية_التحتية	Pearson Correlation	-.204	
	Sig. (2-tailed)	.208	علاقة سلبية ضعيفة وغير دالة إحصائياً
	N	40	
استخدام_التكنولوجيا	Pearson Correlation	-.074	
	Sig. (2-tailed)	.649	علاقة سلبية ضعيفة جداً وغير دالة
	N	40	
بيئة_العمل	Pearson Correlation	.538**	
	Sig. (2-tailed)	.000	علاقة موجبة متوسطة وقوية ودالة إحصائياً
	N	40	
المهارات	Pearson Correlation	.088	
	Sig. (2-tailed)	.589	علاقة موجبة ضعيفة جداً وغير دالة
	N	40	
المتغير المستقل_الابتكار_الرقمي	Pearson Correlation	.008	

	Sig. (2-tailed)	.961	لا توجد علاقة تقريباً (قريبة من الصفر) وغير دالة
	N	40	

**المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss**

من خلال الجدول رقم (19-2) نلاحظ أن النتائج تشير إلى أن بيئة العمل تلعب دوراً رئيسياً في تحسين جودة الخدمات، حيث أظهرت علاقة موجبة ودالة إحصائياً، مما يعكس أهمية تهيئة بيئة عمل محفزة ومريحة للعاملين. بالمقابل، لم تظهر المتغيرات الأخرى (البنية التحتية، التكنولوجيا والحلول الرقمية، المهارات والقدرات الرقمية، والابتكار الرقمي) تأثيراً ذا دلالة إحصائية على جودة الخدمات، وقد يُعزى ذلك إلى عدة عوامل منها ضعف تفعيل هذه المتغيرات، أو غياب استراتيجيات تكامل فعالة بين هذه العناصر وجودة الخدمة.

ثانياً: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغير المستقل هي (الابتكار الرقمي) والمتغير التابع هو (جودة الخدمات)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول رقم (20-2): ملخص يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.008a	.000	-.026-	.36163

a. Valeurs prédites : (constantes) المتغير المستقل الابتكار الرقمي ,

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات

من الجدول رقم (20-2)، يتبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات في محل الدراسة، حيث كان R معامل الارتباط الخطي  $R = 0.08$ ، أي معامل الارتباط بين المتغير المستقل (الابتكار الرقمي) والمتغير التابع (جودة الخدمات). القيمة ضعيفة جداً، مما يشير إلى علاقة شبه منعدمة بنسبة 8%، وبلغت نسبة اختبار R-deux (0%)، والتي تبين أن الابتكار الرقمي يفسر 0% فقط من التباين في جودة الخدمات والنسبة المتبقية عندما نأخذ في الحسبان عدد المتغيرات وحجم العينة، فإن التفسير يصبح سلبياً، مما يشير إلى أن النموذج لا يُحسن التنبؤ مقارنة بمتوسط المتغير فقط، الخطأ المعياري لتقدير النموذج؛ يقيس مدى تشتت القيم الفعلية حول القيم المتوقعة من النموذج.

نستنتج ان نموذج الانحدار باستخدام الابتكار الرقمي فقط كمؤشر لتفسير جودة الخدمات غير فعال إحصائياً، حيث لا يفسر أي نسبة من التباين، ويعاني من ضعف شديد في العلاقة بين المتغيرين.

ثالثاً: تبين خط الانحدار:

الجدول رقم (21-2): ملخص يوضح تبين خط الانحدار بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ANOVA<sup>b</sup>

	Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.000	1	.000	.002	.961b
	Résidu	4.969	38	.131		
	Total	4.970	39			

a. Valeurs prédites : (constantes) المتغير المستقل الابتكار الرقمي ,

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0 ومجموع مربعات البواقي هو 4.969 ومجموع المربعات الكلي يساوي 4.970؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 38؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0 ومعدل مربعات البواقي 0.131؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 0.002؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.961 أكبر بكثير من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي تعني أن نموذج الانحدار غير دال إحصائيًا

- أي أن الابتكار الرقمي لا يملك تأثيراً معنوياً على جودة الخدمات في هذا النموذج.

- وبالتالي، لا يمكن الاعتماد على الابتكار الرقمي كمتغير تنبؤي فعال لجودة الخدمات بمفرده

رابعاً: التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

(Stepwise Multiple Régression)

الجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

جدول رقم (22-2): يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	بيئة العمل	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البنية التحتية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة النهائي بيئة العمل والبنية التحتية الرقمية.

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:  
 جدول رقم (2-23): يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

**Récapitulatif des modèles<sup>c</sup>**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.538a	.289	.271	.30487
2	.626b	.392	.359	.28573

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد بيئة العمل

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد البنية التحتية - البعد بيئة العمل

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج أربع متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما بيئة العمل والبنية التحتية.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (بيئة العمل والبنية التحتية) والمتغير التابع (جودة الخدمات) نسبة (62.6%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي قوي بينها. حيث أن (35.9%) من جودة الخدمات تعود إلى بيئة العمل والبنية التحتية والنسبة المتبقية (64.1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل بيئة العمل لأنه لوحدته يضمن ارتباط خطي بنسبة (53.8%) مع المتغير التابع وقد حصل على مستوى مرتفع من حيث إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا وبالتالي هناك تقارب في نتائج التحليل.

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise:

جدول رقم (2-24): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.438	1	1.438	15.471	.000b
Résidu	3.532	38	.093		
Total	4.970	39			
2 Régression	1.949	2	.975	11.937	.000c
Résidu	3.021	37	.082		
Total	4.970	39			

a. Dependent Variable : المتغير التابع جودة\_الخدمات

b. Predictors : (Constant), بيئة العمل

c. Predictors : (Constant), بيئة العمل, البنية التحتية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول السابق نجد ما يلي:

. مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.949 ومجموع مربعات البواقي هو 3.0211 ومجموع المربعات الكلي يساوي 4.970؛

. درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي 37؛

. معدل مربعات الانحدار هو 0.975 ومعدل مربعات البواقي 0.082؛

. قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 11.937؛

. مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (2-25): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.723	.581		2.964	.005
بيئة العمل	.563	.143	.538	3.933	.000
2 (Constante)	2.007	.557		3.606	.001
بيئة العمل	.633	.137	.605	4.621	.000
البنية التحتية	-.145-	.058	-.328-	-2.502-	.017

b. Variable dépendante : المتغير التابع جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لاتخاذ القرار وميل خط الانحدار بالنسبة

للقيادة وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2 \text{ ومنه معادلة خط الانحدار هي : } y = 0.633x_1 + (-0.145)x_2$$

وعند دراسة قسم Sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ما عدا قيمة الثابت ونستنتج أن أهم الأساليب المؤدية إلى تحسين جودة الخدمات هي تنمية بيئة العمل والبنية التحتية في المؤسسة.

### الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي الابتكار الرقمي كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع.

#### الابتكار الرقمي في المؤسسة محل الدراسة

المتوسط العام للابتكار الرقمي كان ضعيفا الى في عبارة في بعد استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية وعبارة في بعد بيئة العمل الرقمية مما يدل على النظرة السلبية للعمال لأبعاد هذا المتغير، حيث كانت نظرهم:

**3.9350** فيما يخص بعد البنية التحتية الرقمية : من خلال الجدول رقم (10-2) المتوسط عام لبعده البنية التحتية الرقمية ذات اتجاه متوسط وهذا يدل على أهمية هذا البعد رغم وجوده الى انه ضعيف نسبيا لما يجب ان يكون ، باعتبار البنية التحتية الرقمية العمود الفقري لاي مؤسسة تسعى للتحويل الرقمي ، وخاصة في قطاع حساس و معقد مثل التأمين ، بالنسبة لمؤسسة saa ، فان وجود بنية تحتية رقمية متطورة يعني القدرة على توفير خدمات تأمينية إلكترونية متكاملة و سريعة و امنة ، هذه البنية تشمل مراكز البيانات ، شبكات الاتصالات ، أنظمة الحوسبة السحابية ، وأجهزة الحماية السيبرانية .

اهمية البنية التحتية الرقمية تكمن في تمكين المؤسسة من التعامل مع كميات ضخمة من البيانات المتعلقة بالعملاء، المطالبات، والسياسات التأمينية بشكل فعال. كما تضمن استمرارية العمل دون انقطاعات وتوفر حماية قوية ضد الهجمات الإلكترونية التي قد تستهدف بيانات العملاء الحساسة قد أرحح من قابلهم مسألة انخفاض مؤشر البنية التحتية الى مركزية القرار والضعف العام في البنية التحتية لدولة رغما السعي الدائم نحو رقمته كل القطاعات ورفع من البنية التحتية العامة ، رغم ذلك هناك توجه لمستقبل احسن مثل الرغبة في استجار مساحة لتخزين السحابية لبياناتها و الرغبة في تحويل الكوابل الى الالياف الضوئية لزيادة تدفق الانترنت ، لحظنا أيضا غياب شبكة الاكسترنات و الاعتماد الكبير على الانترنت لكن هناك توجه و رغبة في اعتماد شبكة الاكسترنات مستقبلا.

فيما يخص بعد استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية: من خلال الجدول رقم (10-2) المتوسط العام لبعده استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية **3.8625** ذات اتجاه متوسط يدل على أهمية هذا البعد رغم وجوده الى ضعيف الى ان العبارة الأولى ذات اتجاه جيد، ان استخدام التكنولوجيا الحديثة والحلول الرقمية هو عامل حاسم لتحسين جودة الخدمات وتقليل التكلفة التشغيلية. بالنسبة ل saa تبني تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل المخاطر وتقييم المطالبات يمكن ان يسرع عمليات الموافقة ويقلل من الأخطاء البشرية. كذلك استخدام تطبيقات الهواتف الذكية ومنصات الإلكترونيات يتيح للعملاء الوصول الى خدمات التأمين بسهولة ويسر دون الحاجة للذهاب الى فروع.

الحلول الرقمية تساعد أيضا في تحسين تجربة العميل عبر تقديم خدمات مخصصة تعتمد على تحليل البيانات الضخمة لفهم احتياجات العملاء وتقديم عروض تأمينية ملائمة لهم. وبالاعتماد المقابلة التي اجرينها والملاحظة تمتلك مؤسسة saa مجموعة من البرامج والتقنيات مثل:

**نظام Orass:** وهو نظام متكامل تم شراؤه من شركة ORSYS المختصة في تطوير البرامج الخاصة بالتأمينات أصلها من فرنسا ولها فرع في المغرب الذي تم التعاقد معه لشراء الحقوق والمتابعة لعمليات التطوير لنظام تسيير التأمينات Orass يعمل هذا النظام في محيط ORACLE من خلال قاعدة البيانات.

تستعمل الشركة هذا النظام من اجل تسيير مجموعة من مهام او النشاطات التي تقوم بها شركة التأمينات. ووجود العديد من الأنظمة الاخرة مثل: نظام خاص بمصلحة الأجرور، نظام خاص بتسيير مصلحة المخزون، نظام خاص بتسيير المستخدمين، نظام خاص بتسيير الاستثمارات وغيرها وهناك العديد من المشاريع والتطلعات المستقبلية. فيما يخص بعد بيئة العمل الرقمية: من خلال الجدول رقم (10-2) المتوسط العام لبعده بيئة العمل الرقمية 4.0500 ذو اتجاه جيد يدل على قوة هذا البعد. يعتمد هذا البعد على الأدوات والتقنيات الرقمية لتسهيل التواصل والتعاون بين الموظفين وتحسين الإنتاجية. في مؤسسة saa هذا يشمل استخدام منصات العمل الجماعي عبر الانترنت وأنظمة إدارة المشاريع والوثائق الالكترونية.

أهمية هذه البيئة تكمن في تعزيز سرعة اتخاذ القرار وتقليل الوقت المستغرق في العمليات الإدارية التقليدية التي تعتمد على الورق والمعاملات اليدوية. كما أنها تساهم في جذب الكفاءات الشابة. كما تدعم المرونة الوظيفية مثل العمل عن بعد.

فيما يخص بعد المهارات والقدرات الرقمية: من خلال الجدول رقم (10-2) المتوسط العام لبعده المهارات والقدرات الرقمية 3.6625 ذو اتجاه المتوسط. يعتمد هذا البعد على امتلاك المهارات والقدرات الرقمية لدى موظفي المؤسسة هو عنصر أساسي لنجاح أي استراتيجية رقمية طويلة الأمد. بالنسبة ل saa يجب ان يكون لدى العاملين فهم عميق للتقنيات الحديثة وكيفية استخدامها بفاعلية ضمن عمليات التأمين المختلفة مثل تقييم المخاطر وإدارة المطالبات وخدمة العملاء. تطوير القدرات الرقمية يشمل التدريب المستمر على استخدام البرمجيات المتخصصة وأدوات التحليل الرقمي وكذلك مهارات الامن السيبراني لحماية المعلومات الحساسة للمؤسسة والعملاء. كما ان بناء ثقافة رقمية داخل المؤسسة يعزز الابتكار ويحفز الموظفين على اقتراح حلول جديدة تساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

فيما يخص بعد الملموسية: من خلال الجدول رقم (10-2) المتوسط العام لبعده الملموسية 3.9950 ذو اتجاه متوسط. ونقصد بهذا البعد الى الجوانب المادية والمرئية للخدمات التي تقدمها مؤسسة التأمين. مثل مظهر المكاتب، المعدات المستخدمة، الوثائق الرسمية، والمواد الترويجية. في قطاع التأمينات الذي يعتمد بشكل كبير على الثقة والتواصل المباشر مع العملاء تلعب الملموسية دورا حيويا في بناء صورة إيجابية للمؤسسة.

الملموسية ليست فقط عن الشكل الخارجي بل تعكس أيضا مدى جدية المؤسسة في التعامل مع عملائها وتوفير بيئة مناسبة تضمن راحة العميل وسهولة الوصول الى المعلومات والخدمات. وهذا بدوره يساهم في تعزيز الولاء لدى العملاء وتقليل معدلات الشكوى والانسحاب.

فيما يخص بعد الاعتمادية: من خلال الجدول رقم (10-2) المتوسط العام لبعء الاعتمادية 3.9850 ذو اتجاه متوسط. يعني هذا البعد قدرة مؤسسة التامين على تقديم خدماتها بشكل دقيق ومتسق وفق ما تم الاتفاق عليه دون أخطاء او تأخير. في مجال التامين حيث يتعلق الامر بحماية أصول ومصالح العملاء المالية والشخصية. تعتبر الاعتمادية من اهم عوامل النجاح بالنسبة لsaa الاعتمادية تعنى ان الشركة قادرة على معالجة المطالبات بسرعة وبدقة عالية دون تأخير غير مبرر او رفض غير مبرر لمطالبات المشروعة. هذا يعزز ثقة العملاء بأنهم سيحصلون على دعم المالي والتعويض المناسب عند وقوع الحوادث والخسائر.

كما ان الاعتمادية تشمل الالتزام بالشروط والاحكام المتفق عليها في عقود التامين وعدم تغييرها بشكل مفاجئ او غير مبرر هذا يخلق بيئة من الشفافية والوضوح بين المؤسسة والعملاء مما يقلل من النزاعات القانونية ويزيد من رضا العملاء. فيما يخص بعد الاستجابة: من خلال الجدول رقم (10-2) المتوسط العام لبعء الاستجابة 3.9350 ذو اتجاه متوسط. وتعني الاستجابة تعنى سرعة وكفاءة المؤسسة في التعامل مع طلبات واستفسارات وشكاوى العملاء في قطاع التامين الذي يتطلب تفاعلا سريعا خاصة عند وقوع الحوادث او الحاجة الى تقديم المطالبات. تعتبر الاستجابة عاملا حاسما لنجاح المؤسسة. في حالة saa يجب ان تكون هناك البات واضحة وسريعة لتواصل مع العملاء سواء عبر الهاتف او الانترنت او الزيارات الشخصية لتقديم الدعم الفوري والمساعدة اللازمة. كما ان تحسين سرعة الاستجابة يشمل تدريب الموظفين على مهارات التواصل الفعال وحل المشكلات بطريقة ودودة ومحترفة مما يعزز العلاقة بين الشركة والعملاء ويزيد من فرص الاحتفاظ بهم لفترات طويلة

فيما يخص بعد الأمان والسلامة: من خلال الجدول رقم (10-2) المتوسط العام لبعء الأمان والسلامة 4.0950 ذو اتجاه متوسط. ان الأمان والسلامة هما بعدان اساسيان للغاية بالنسبة لمؤسسة تأمين مثل saa لانهما يتعلقان بحماية بيانات ومعلومات العملاء وكذلك ضمان سلامتهم المالية والنفسية اثناء التعامل مع خدمات التأمين.

#### الفرع الرابع: اختبار T وتحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين العمال بخصوص مساهمة أبعاد الابتكار

##### الرقمي في تحسين جودة الخدمات

أولاً: تحليل اختبار T لدراسة تأثير متغير الجنس على المتغير التابع

جدول رقم (26-2): يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة

أبعاد الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (Bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع جودة الخدمات	Hypothèse de variances égales	.040	.844	-1.132-	38	.265	-.13352-	.11791	-.37221-	.10518
	Hypothèse de variances inégales			-1.153-	28.135	.259	-.13352-	.11581	-.37070-	.10367

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد بلغ 0.844، مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار **T** بلغ 0.040 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد الابتكار الرقمي على أداء تحسين جودة الخدمات

ثانياً: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمقراطية) على المتغير التابع

جدول رقم (27-2): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الأساتذة تبعاً للمتغيرات الشخصية

ANOVA						
المتغير التابع جودة الخدمة						
		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Sig
العمر	Inter-groupes	.947	2	.473	4.354	.020
	Intra-groupes	4.023	37	.109		
	Total	4.970	39			
المستوى التعليمي	Inter-groupes	.203	3	.068	.511	.678
	Intra-groupes	4.767	36	.132		
	Total	4.970	39			
الخبرة	Inter-groupes	.159	2	.080	.613	.547
	Intra-groupes	4.810	37	.130		
	Total	4.970	39			
المستوى الوظيفي	Inter-groupes	.554	2	.277	2.319	.112
	Intra-groupes	4.416	37	.119		
	Total	4.970	39			

بخصوص مساهمة أبعاد الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية للأساتذة كانت قيم Sig أكبر من 0.05 ما عدا متغير السن وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً للمتغيرات الشخصية ما عدا متغير السن بخصوص مساهمة ابعاد الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات

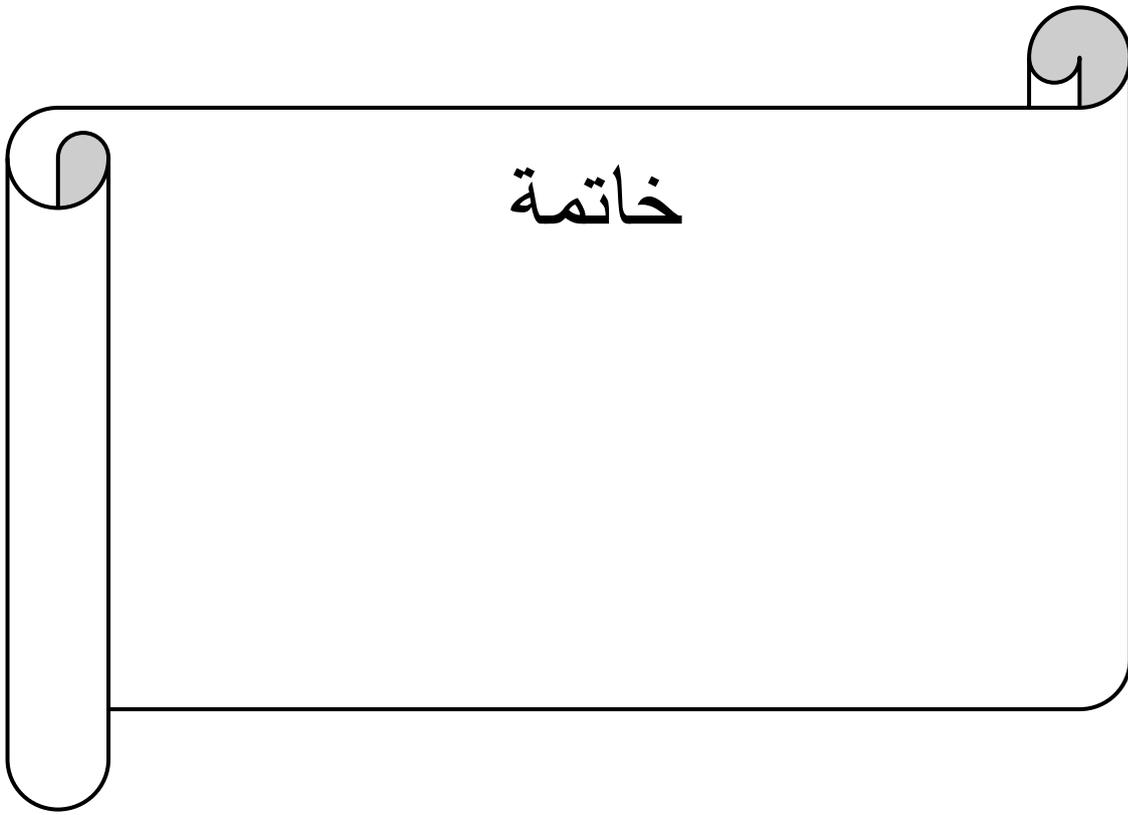
خلاصة الفصل

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من العمال بالمؤسسة الوطنية لتأمين. Saa

وقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما في المبحث الثاني فقد تم تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والتي إثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات مؤسسة saa لتأمين؟، ومن خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية:

- اتضح أنه يوجد مستوى منخفض من البنية التحتية الرقمية ويرجع ذلك للبيئة العامة الوطنية منها ضعف في البيئة التحتية الرقمية بصفة عامة مثل (تدفق الانترنت، ومستوى التكنولوجيات، والكفاءات البشرية المتطورة).
- أن متغير البنية التحتية الرقمية اتضح أن لها تأثير عكسي ذو دلالة إحصائية بما ان الاحتمال أقل من 0.05 على جودة الخدمات. وفي الأخير المهارات والقدرات لها تأثير طردي على جودة الخدمات..
- أهم بعدين في تأثير الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات هما: البنية التحتية الرقمية والمهارات والقدرات الرقمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو جودة الخدمات للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة) في حين نرى أنه لا يوجد فروق نحو جودة الخدمات باختلاف السن.



خاتمة

## خاتمة

قد حاولنا في هذا الموضوع التعرف على اثر الابتكار الرقمي على تحسين جودة الخدمات وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات الفرعية التي تتمثل في إشكالية البحث دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة دراسة حالة مؤسسة saa - بورقلة -، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين رئيسين حيث شمل الفصل الأول جانب النظري التي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية حول الابتكار الرقمي و جودة الخدمات وبعض الدراسات السابقة التي تندرج ضمن هذا الموضوع، أما الفصل الثاني فخصص لدراسة التطبيقية فقمنا بدراسة حالة مؤسسة التأمين saa بورقلة.

## - نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من نتائج نلخصها فيما يلي:

## 1- من ناحية اختبار أثر الفرضيات نستنتج:

- الفرضية الأولى: يتمتع مستوى الابتكار الرقمي السائد في الشركة الوطنية لتأمين بمستوى متوسط، ويعتمد بشكل كبير على تبني التقنيات الحديثة وتطوير الحلول الرقمية.

بعد الدراسة اتضح انه يتمتع مستوى الابتكار الرقمي السائد في الشركة الوطنية لتأمين بمستوى مرتفع، ويعتمد بشكل كبير بيئة العمل الرقمية، والبنية التحتية الرقمية. وبالتالي الفرضية مرفوضة.

- الفرضية الثانية: جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركة الوطنية لتأمينات تتسم بالمستوى العالي، مع وجود فرص لتحسينها من خلال اعتماد المزيد من الابتكارات الرقمية في المؤسسة.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تؤكد على تحسين جودة الخدمات عند مستوى دلالة معنوية 0.05 في مؤسسة التأمين saa بورقلة، ومنه تحقق الفرضية الثانية لأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية وبالتالي الفرضية مقبولة.

-الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية، بيئة العمل الرقمية، المهارات والقدرات الرقمية) على تحسين جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار الرقمي بأبعاده (البنية التحتية الرقمية، استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية، بيئة العمل الرقمية، المهارات والقدرات الرقمية) على تحسين جودة الخدمات عند مستوى دلالة معنوية 0.05 في المؤسسة التأمين saa بورقلة، ما عدا بيئة العمل الرقمية وبنية التحتية الرقمية هما العاملان الأكثر تأثيراً على جودة الخدمات، مما يدل على أهمية توفير بيئة عمل مناسبة وبنية تحتية جيدة ومنه نقول ان الفرضية محققة جزئياً وبالتالي الفرضية مقبولة

-الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة حول جودة الخدمات يمكن ان تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الوظيفة، الخبرة).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول جودة الخدمات يمكن ان تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، الوظيفة، الخبرة) عند مستوى دلالة معنوية 0.05 في مؤسسة التأمين saa بورقلة معد متغير السن، ومنه نرفض الفرضية الخامسة لأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية وبالتالي الفرضية مرفوضة.

## 2- من خلال تحليل نتائج دراسة نستنتج ما يلي:

- توصلنا إلى أنه توجد علاقة قوية طردية قوية بين العبارات بعد البنية التحتية الرقمية عند المعنوية 0.000 بين الابتكار الرقمي وجودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة بمعنى ان هناك دور وأثر للبنية التحتية الرقمية في تحسين جودة الخدمات.

- توجد علاقة طردية موجبة ومتوسطة بين عبارات بعد استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية عند مستوى معنوية 0.000 بين الابتكار الرقمي وجودة الخدمات في مؤسسة محل الدراسة بمعنى أن هناك دور وأثر لاستخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية في تحسين جودة الخدمات.

- الخصائص الديمغرافية العمر هو المتغير الوحيد الذي اظهر فروقا معنوية في تقييم جودة الخدمات بينما لم تظهر المتغيرات الأخرى أي تأثير معنوي.

- تحمل المؤسسة مخاطر نتائج الأفكار الجديدة وما يترتب عليها.

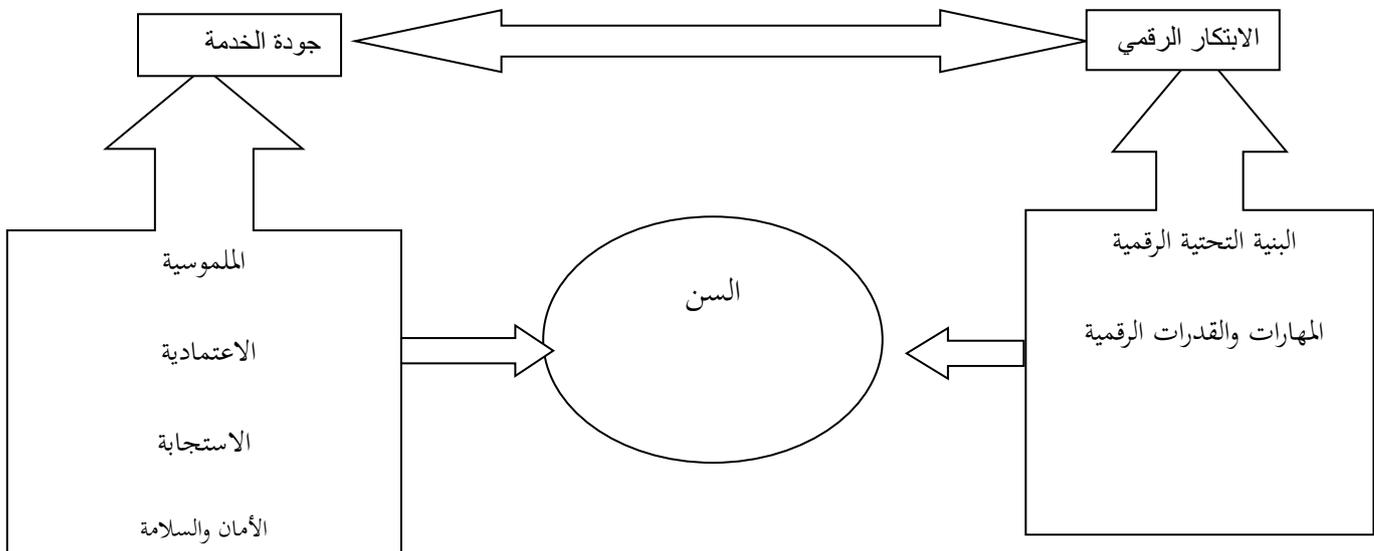
- تحرص المؤسسة على تحقيق المزيد من الابتكارات الرقمية جديدة.

- الابتكار الرقمي هو أكثر أهمية وتأثير على تحقيق جودة خدمة متميزة من خلال بعد البنية التحتية الرقمية وبعد المهارات والقدرات الرقمية اللذان يعتبران أكبر أثر ودور فعال في جودة الخدمة.

## نموذج الدراسة:

الشكل التالي يوضح المتغيرات الدراسة (المتغير التابع والمتغير المستقل بعد الدراسة الميدانية)

الشكل رقم (3-1): متغير التابع والمتغير المستقل للدراسة بعد الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

### 3- التوصيات

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

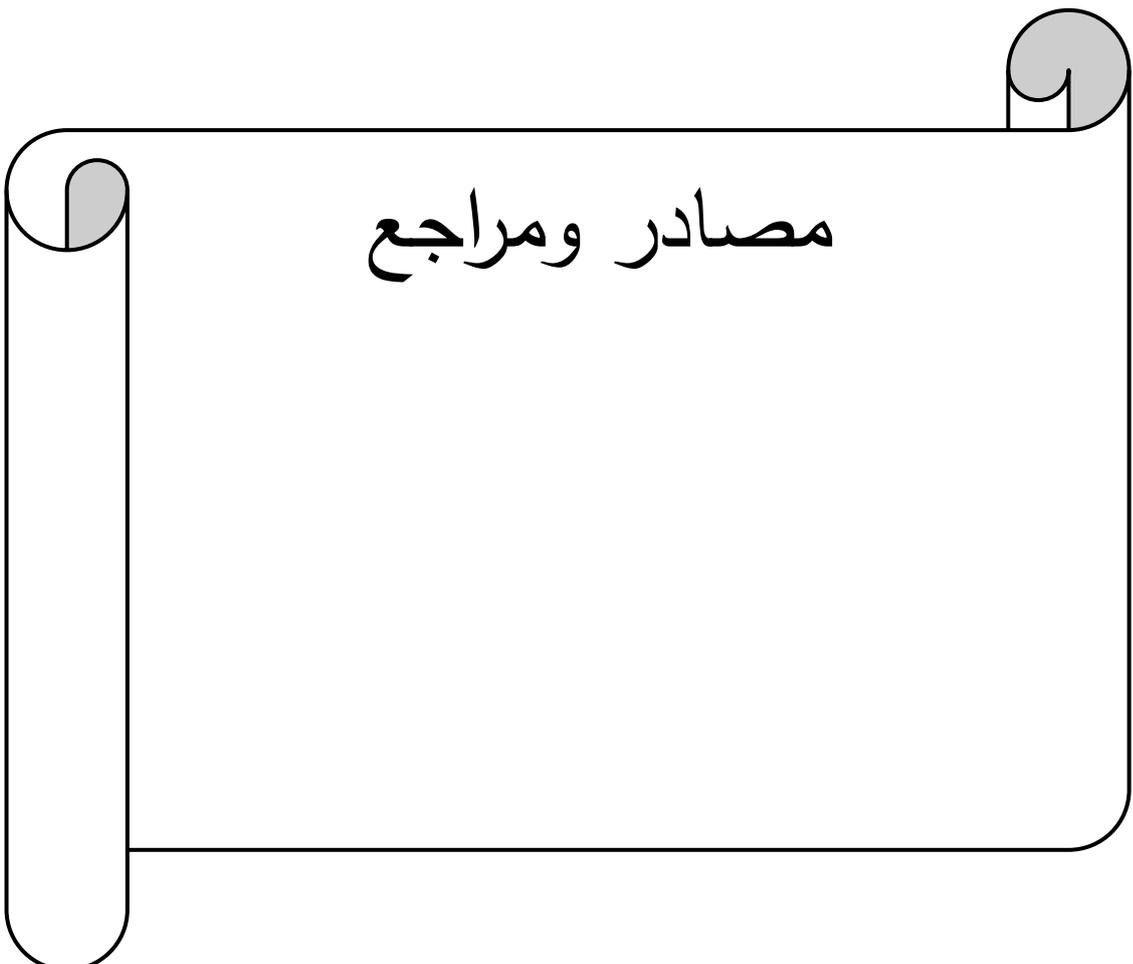
- ينبغي على مؤسسة التأمين saa بورقلة الاهتمام بتطبيق أبعاد الابتكار الرقمي باعتبارها سلاحاً منافساً يمكنها من خلاله تحسين جودة خدماتها وتحقيق الميزة التنافسية وتحقيق أهدافها.
- تحسين البيئة التحتية الرقمية والاهتمام أكثر ببيئة العمل الرقمية وتحسين القدرات والمهارات الرقمية.
- خلق قيمة من خلال خلق وابتكار شيء جديد في خدمة التأمين لتلبية توقعات المتعاملين والزبائن.

### 4- أفاق البحث

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، نقترح بعض مواضيع للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال:

- دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين جودة الخدمات.
- أثر الابتكار الرقمي على تحسين خدمات التأمين الرقمية.

فعالية الابتكار الرقمي في عصرنة عقود التأمين الرقمية. ✚  
دور الابتكار الرقمي على زيادة الاعمال. ✚



مصادر ومراجع

مصادر ومراجع

مراجع باللغة الأجنبية

- 1) Cyrille Frank (2018, 10 12). <https://www.frenchweb.fr/innovation-media-huit-moteurs-et-freins-majeurs/337950>. تاريخ الاسترداد 04 20 2025، من frenchweb.
- 2) Duret Danie- IMaurice pillet (2002). 'qualité en production :de Iso 9000 à Six sigin' (المجلد 2). paris.
- 3) <https://ideascale.com> (2025). تاريخ الاسترداد 18 افريل 2025، من IdeaScale.
- 4) Romon, f. (2013). *managment de linnovation*. france.

مراجع باللغة العربية

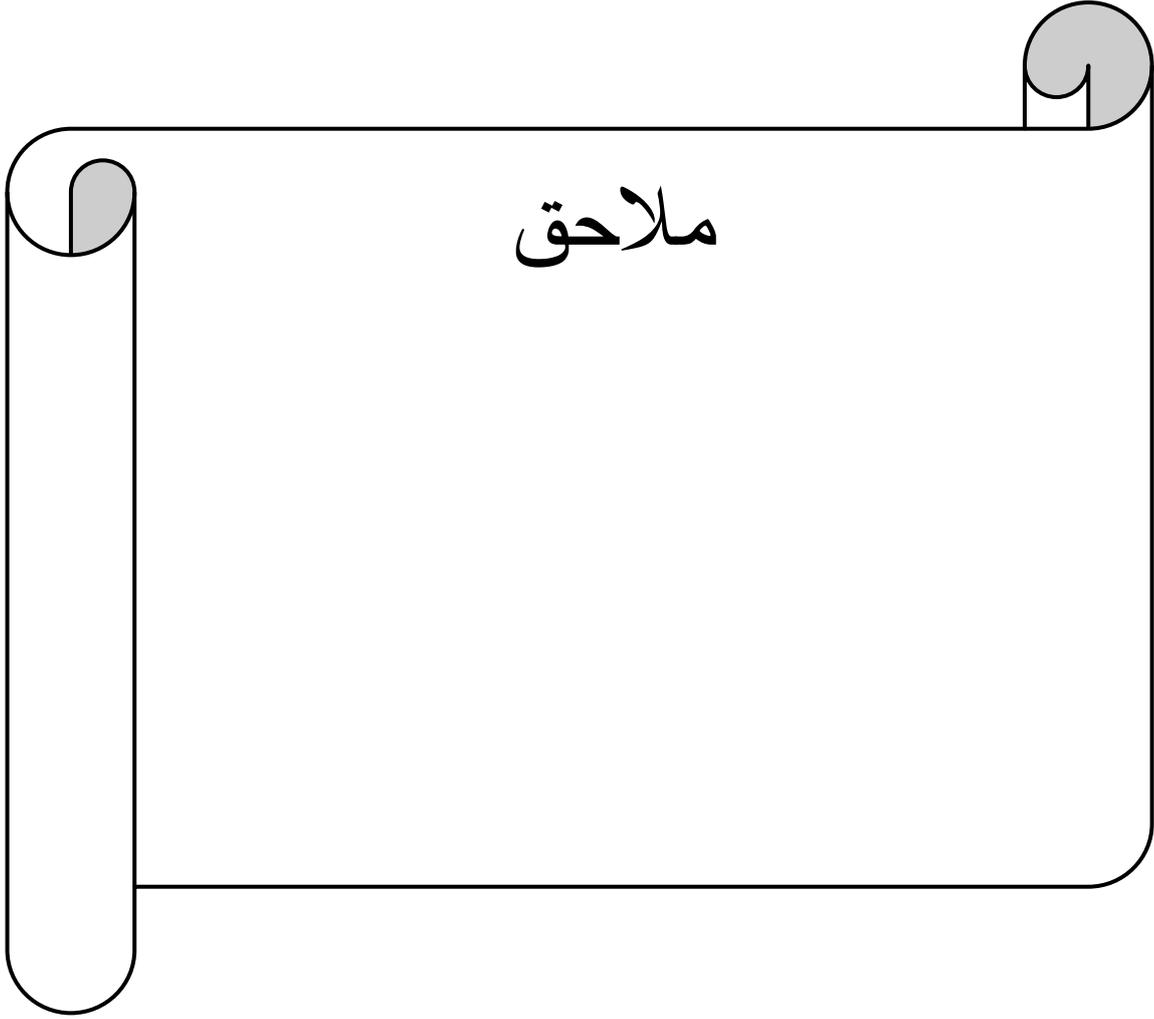
- 5) أحمد صلاح عطية. (2003/2002). *محاسبة الشركات التأمين*. أسكندرية: الدار الجامعية.
- 6) الأستاذ رابح دارم، الدكتور سيد احمد حاج عيسى، الأستاذة فاسمية لحشم. (2020). معوقات الابتكار الرقمي في المؤسسات الجزائرية- دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية . *مجلة البديل الاقتصادي*.
- 7) المادة 619 من القانون المدني الجزائري. (بلا تاريخ).
- 8) بالعجال يمينة، عتو محمد. (2021). جودة الخدمة من وجهة نظر زبون شركة التامين، دراسة ميدانية لزبائن الشركة الجزائرية للتأمين (saa) ولاية مستغانم. *مجلة الاقتصاد وادارة اعمال*.
- 9) بكر اوي محمد الامين. (2022). *اثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبائن ( دراسة حالة الشركة الوطنية لتأمين saa وكالة ادرار )*. ادرار: جامعة احمد دراية - ادرار - الجزائر.
- 10) بوغابة محمد عبد الرؤوف ، خميس نفيسة حجاج عبد الرؤوف. (نوفمبر 2021). دور وظيفة البحث و التطوير في تحقيق الابتكار الرقمي حالة الشركات : Microsoft- Intel - Amazone. *المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية و الادارية*، صفحة 17.
- 11) توفيق حناشي. (02 سبتمبر 2022). *التحولات الرقمية في الدول العربية. مجلة الاقتصاد وادارة الاعمال*.
- 12) جورج إيجاد. (2006). *مبادئ إدارة الخطر و التأمين*. (محمد توفيق البلقاني و آخرون، المترجمون) مصر: دار المريخ.
- 13) حجاج عبد الرؤوف. (بلا تاريخ).
- 14) حسن راوية. (2001). *سلوك المؤسسات (المجلد الولي)*. مصر، الاسكندرية ، مصر : دار الجاملية.
- 15) حناشي. (2022). *التحولات الرقمية في الدول العربية. مجلة الدراسات في الاقتصاد و الادارة* ، الصفحات 143-164.
- 16) حنان رزق الله. (2010). *اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة*. قسنطينة، الجزائر.
- 17) د. رابح مرواني. (2023). *المبادرات الرقمية للشركة العمومية SAA ونمو اعمالها في سوق الخدمات التأمينية*. مسيلة الجزائر: مخبر الاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر .

- (18) درابح مرواني. (2023). المبادرات الرقمية للشركة العمومية SAA ونمو اعمالها في سوق الخدمات التأمينية. الادارة الرقمية ودورها في عصرنة الادارة العمومية بالجزائر. مسيلة الجزائر: مخبر الاستراتيجيات الاقتصادية في الجزائر.
- (19) رمضان أبو السعود. (2000). أصول التأمين. الاسكندرية: دار المطبوعات الجامعية.
- (20) زياد رمضان. (1998). مبادئ التأمين دراسة عن واقع التأمين. دار صفاء للنشر.
- (21) سامي عمري. (2021). أثر محددات الخدمة على رضا الزبون دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس\_ وكالة تبسة\_ جامعة العربي التبسي، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 01، الصفحات 270-271.
- (22) شهيناز بلمرابط، مليكة فريمش. (جويلية، 2021). أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال الترامواي\_ سيطرام قسنطينة\_ جامعة قسنطينة. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، 3، صفحة 475.
- (23) طارق قندوز - محمد سليمان. (2015). الابداع التسويقي لوثائق التأمين (المجلد الاولي). مصر، القاهرة، مصر : المصر اللبنانية.
- (24) عامر بو عكاز. (2020). تطبيق الإدارة الالكترونية كألية لتحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية. 87-88. كلية علوم الاقتصادية، قسم تسيير.
- (25) عبد الفتاح هبية. (2022). الكفاءات الرقمية كمدخل لتعزيز الابتكار في الخدمات الرقمية-دراسة حالة على بعض من فروع البنك الوطني الجزائري. مجلة المدير/عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية - فرص و تحديات المجلد 09، عدد خاص، الصفحات 53-56.
- (26) عبد الله عمر زين الكاف. (2008). مهارات الابداع و الابتكار (المجلد الاولي). السعودية: مكتبة القانون و الاقتصاد.
- (27) عبد الله نعمة. (1996). محاسبة منشآت المالية. عمان: دار حنين.
- (28) علي مشاقبة وآخرون. (2003). إدارة الشحن و التأمين (المجلد 01). عمان: دار صفاء.
- (29) فاطمة مروة. (1993). فنون التجارية. بيروت: دار النهضة العربية.
- (30) فلاح حسن الحسيني و مؤيد عبد الرحمان الدوري. (2003). ادارة البنوك (المجلد 02). عمان: دار وائل.
- (31) قاسم نايف علوان المحياوي. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم و عمليات و تطبيقات، (المجلد 1). دار الشروق للنشر و التوزيع.
- (32) محمد عبد العالي النعيمي و آخرون. (2009). إدارة الجودة المعاصرة \_ مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج و العمليات و الخدمات. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.
- (33) محمد عبد الوهاب العزاوي. (2002). أنظمة إدارة الجودة و البيئة ISO14000، ISO9000 (المجلد 01). دار وائل للنشر.
- (34) محمد يرقى. (2007/2006). دور الشركات التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني . المركز الجامعي يحيى فارس بالمدينة.
- (35) مرابط تومية. (2022). سبل الاستفادة من الابتكار الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري. دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري .
- (36) منتدى الاقتصاد والأعمال 2009 . (بلا تاريخ). تم الاسترداد من <http://www.startimes.com/f.aspx?t=14202969>
- (37) منير إبراهيم هندي. (2006). إدارة المنشأة المالية و أسواق المال. دار دلتا.

38) موسوعة عالم التجارة و إدارة الأعمال. (بلا تاريخ). دار Editor –creps.

39) نسيم هلال، عبد الكريم فتاح، أبوبكر احمدوش، لقمان منصور. (2019-2020). *تسويق الخدمات*. تيبازة: جامعة مرسلية عبد الله تيبازة كلية علوم الاقتصادية، قسم علوم تجارية.

40) نور الدين احمد حسام الدين وشقراني محمد محاضر. (21 ماي، 2024). دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة. *مجلة ادارة الاعمال و الدريات الاقتصادية*، الصفحات 180-165.



ملاحق



السادة الافاضل، السيدات الفاضلات تحية طيبة وبعد  
نتشرف بوضع هذه الاستبانة بين أيديكم، والتي صممت من اجل جمع البيانات اللازمة من اجل انجاز مذكرة ماستر حول موضوع " دور الابتكار الرقمي في تحسين جودة خدمات المؤسسة" - دراسة حالة ونظرا لأهمية رأيكم في هذا الجانب نرجو منكم التفضل والتكرم بالإجابة على هذه الاستبانة وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحضر بأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.  
الطالبة: صديقي هوارية

تعريف الابتكار الرقمي: تخيل للحلول الجديدة، وتعبئة الادوات والممارسات الرقمية لتلبية الاحتياجات التي لا تلبها العروض المقدمة في السوق من طرف المؤسسات الأخرى سواء الخاصة او العامة.

تعريف جودة خدمات: جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقع العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.

يرجى وضع علامة (X) في مكان المناسب للإجابة

المحور الأول: البيانات العامة:

الجنس: ذكر

أنثى

السنة:  أقل من 30 سنة  من 30 إلى أقل من 40 سنة  من 40 إلى أقل من 50 سنة

50 سنة فأكثر

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل  ليسانس  ماجستير أو شهادة معادلة  دراسات عليا < (ماجستير/دكتوراه)

الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

المستوى الوظيفي:

إطار  إطار تحكيم  عون تنفيذ

المحور الثاني الابتكار الرقمي:

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>البنية التحتية الرقمية</b>						
01	تساهم قواعد البيانات الموجودة في المؤسسة بالأداء الخدمة كما ينبغي.					
02	توفر لدى المؤسسة تدفق عالي للإنترنت يساعدها في تقديم خدمة جيدة.					
03	تساعد الأنظمة الالكترونية في المؤسسة على تحسين دقة العمليات اليومية					
04	تساهم البرامج المستخدمة في المؤسسة على التقليل من أخطاء العاملين					
05	تستخدم المؤسسة شبكات داخلية (أكسترنات) للتواصل الخارجي من خلال المراسلات الالكترونية.					
<b>استخدام التكنولوجيا والحلول الرقمية</b>						
06	تمتلك المؤسسة منصات رقمية مبسطة تعزز من تفاعلها مع عملائها.					
07	تعتمد المؤسسة على التطبيقات والحلول الرقمية التي تتيح السرعة والامان.					
08	تعمل المؤسسة على استخدام الابتكارات التقنية التي تعزز من تدفق المعلومات واستخدامها في أنشطتها					
09	تسعى المؤسسة إلى تحسين خدماتها بالاستفادة من التطور التكنولوجي.					
10	تساهم التقنيات السحابية في تحسين إدارة البيانات والخدمات					
11	تحرص المؤسسة على اكتشاف طرق جديدة لإنجاز الأعمال (الطرق المستحدثة					

					التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة).
<b>بيئة العمل الرقمية</b>					
					12 تعتمد مؤسسة saa على أدوات رقمية مثل (ERP) وأدوات التعاون مثل البريد الإلكتروني والمنصات.
					13 يتم تحديث برامج الأمان الخاصة بالمؤسسة بانتظام.
					14 تهتم المؤسسة بوظيفة البحث والتطوير التي تساعد على تطوير الابتكارات الرقمية
					15 تشعر أن معايير الأمان الرقمي في مؤسستك تلي المعايير الصناعية
					16 تستفيد المؤسسة من المعلومات التي يمكن الحصول عليها عن سلوك المستهلك وتوقعاته
<b>المهارات والقدرات الرقمية</b>					
					17 تعتمد المؤسسة saa على الأفراد المؤهلين في مجال الحاسوب والبرمجيات في تقديم الخدمة بشكل كامل.
					18 تقوم المؤسسة بتدريب الموظفين على المهارات الرقمية مما يساعد على التفاعل مع الابتكارات الرقمية بسهولة.
					19 تجتمع الإدارة العليا بكل الموظفين ورؤساء المصالح لمناقشة الإستراتيجية الرقمية المراد تبنيها
					20 توفر الشركة نظام البيع والتعاقد الإلكتروني لمنتجاتها التأمينية
					21 توفر المؤسسة saa الدعم الكافي لموظفيها لتنفيذ الأفكار الجديدة والمبتكرة.
					22 تعتمد المؤسسة في ابتكاراتها على العديد من الخبرات الداخلية والخارجية.

### المحور الثالث: جودة الخدمات

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>الملموسية</b>						
23	موقع مبنى مؤسسة SAA ملائم ويسهل الوصول إليه بسرعة.					
24	مبنى مؤسسة SAA يتوفر على التجهيزات والتصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة.					
25	تحتوي مؤسسة SAA على قاعات الانتظار بما كل المرافق.					
26	تهتم الشركة بتوفير بيئة مادية مناسبة (نظافة، إضاءة، مكيفات)					
27	توفر المؤسسة مسالك ومساعد لأصحاب المهم.					

الاعتمادية						
					28	يمكن أداء الخدمة دون قلق بشأن الأخطاء او المشاكل.
					29	تعتمد مؤسسة saa على الأدوات الرقمية لتقديم خدمة دقيقة ومستمرة للعملاء.
					30	يتم التعامل مع شكاوى العملاء بكفاءة لضمان رضاهم.
					31	الابتكار الرقمي يؤثر بشكل إيجابي على استمرارية العمل.
					32	توفر الأدوات الرقمية المبتكرة معلومات موثوقة تستخدم في اتخاذ القرارات.
الاستجابة						
					34	مستوى خدمة التأمين المتوفرة مطابقة لتوقعات المتعاملين.
					35	يتم معالجة الشكاوى التي يتم تقديمها بسرعة
					36	تتواصل الشركة مع تعاملها بعد التعاقد
					37	تسعى المؤسسة لتقليل الوقت الفاصل بين طلب الخدمة وتقديمها.
					38	تقدم المؤسسة المعلومات المتعلقة بأي خدمة من خدمات التأمين لكافة المتعاملين
الأمان والسلامة						
					39	تتعامل المؤسسة saa مع المعلومات الخاصة بالزبائن بسرية تامة.
					40	يتم شرح لكل متعامل العقد بشكل جيد
					41	يتم تقديم المعلومات عن مختلف المستجدات التي ترتبط باهتمامات المتعاملين.
					42	التواصل المستمر والفعال وقت وقوع الضرر من شأنه ان يحفز متلقى الخدمة على تقييمها وإدراك مدى جودتها.
					43	الابتكار الرقمي لم يؤثر سلبا على أمان المعلومات.

**ملحق رقم 02: النتائج الإحصائية spss 27-24 للمتغيرين**  
معامل اتساق الفا كرونبيخ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	42

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

**الجنس**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	26	65.0	65.0	65.0
	أنثى	14	35.0	35.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

**السن**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 30 الى أقل من 40 سنة	13	32.5	32.5	32.5
	من 40 ال أقل من 50 سنة	24	60.0	60.0	92.5
	50سنة فأكثر	3	7.5	7.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

**المستوى\_التعليمي**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي فأقل	10	25.0	25.0	25.0
	ليسانس	7	17.5	17.5	42.5
	ماستر أو شهادة معادلة	21	52.5	52.5	95.0
	دراسات عليا) ماجستير/دكتوراه)	2	5.0	5.0	100.0
Total		40	100.0	100.0	

**الخبرة**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	2	5.0	5.0	5.0
	من 5 الى 10 سنوات	9	22.5	22.5	27.5
	أكثر من 10 سنوات	29	72.5	72.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

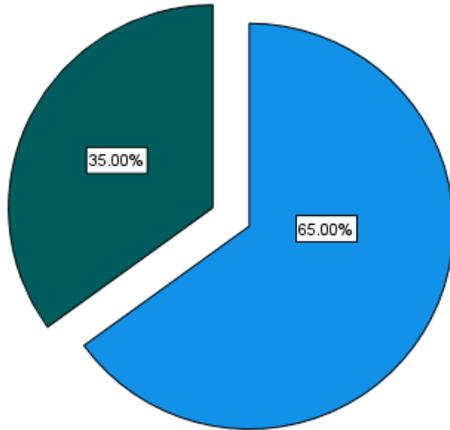
**المستوى\_الوظيفي**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إطار	29	72.5	72.5	72.5

إطار تحكم	5	12.5	12.5	85.0
عون تنفيذ	6	15.0	15.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

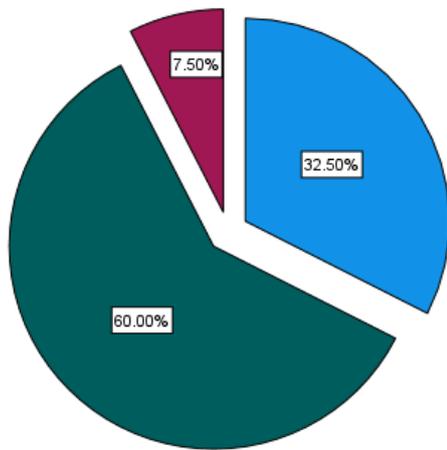
### الجنس

■ ذكر  
■ أنثى

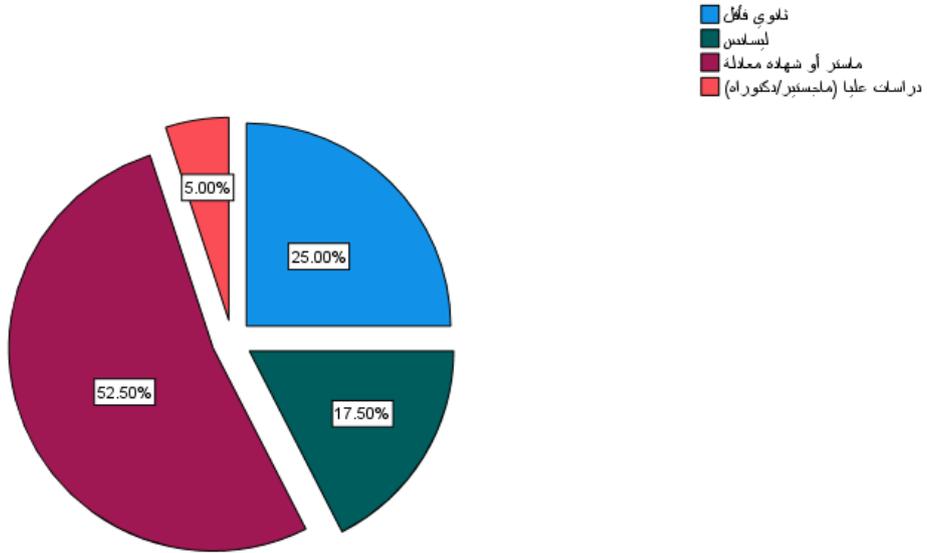


### السن

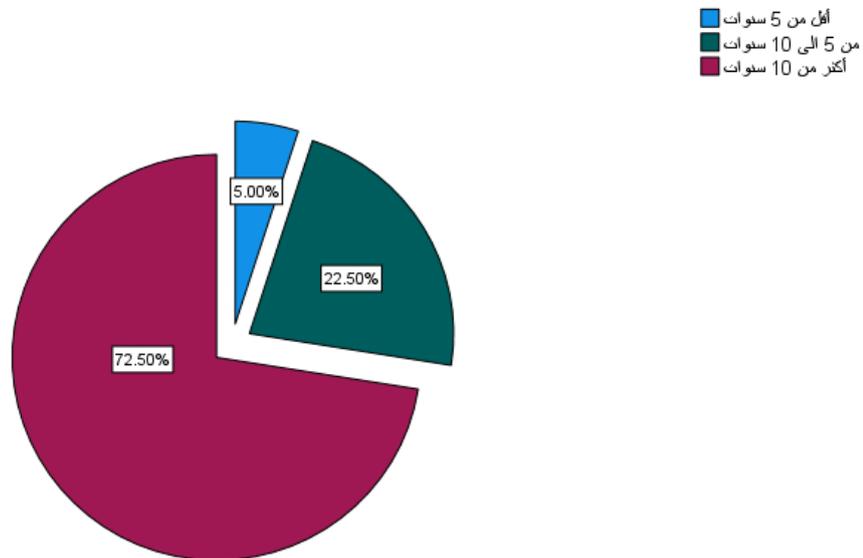
■ من 30 إلى أقل من 40 سنة  
■ من 40 إلى أقل من 50 سنة  
■ 50 سنة فأكثر



### المستوى\_التعليمي

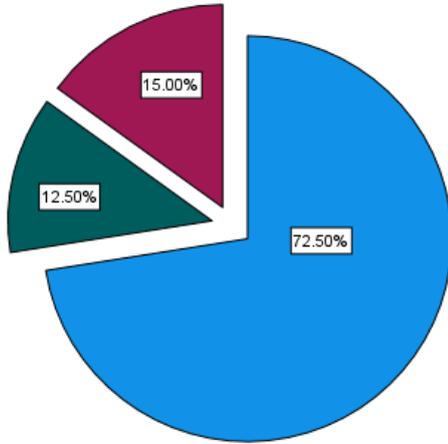


### الخبرة



المستوى\_الوظيفي

■ اطار  
■ اطار محكم  
■ عون تنفيذ



Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
X1	40	4.1750	.93060
X2	40	3.7750	1.09749
X3	40	3.9500	.87560
X4	40	3.9250	.99711
X5	40	3.8500	.86380
X6	40	3.7250	1.08575
X7	40	3.7250	.87669
X8	40	3.8250	.84391
X9	40	3.8750	1.04237
X10	40	4.0000	.45291
X11	40	4.0250	.69752
X12	40	4.1750	.59431
X13	40	4.2000	.56387
X14	40	3.9250	.57233
X15	40	3.8000	.56387
X16	40	4.1500	.57957
X17	40	4.1000	.74421
X18	40	3.8500	.83359
X19	40	3.2500	1.00639
X20	40	3.2250	1.32988
X21	40	3.6750	.79703
X22	40	3.8750	.72280
X23	40	4.2500	.58835
X24	40	4.2250	.61966
X25	40	3.9500	.78283
X26	40	4.0750	.76418
X27	40	3.4750	.96044
X28	40	3.8000	.60764
X29	40	4.0000	.64051
X30	40	4.1000	.63246
X31	40	4.1250	.64798
X32	40	3.9000	.87119
X33	40	3.9500	.74936

X34	40	4.0500	.55238
X35	40	3.8500	.53349
X36	40	3.9000	.59052
X37	40	3.9250	.69384
X38	40	4.2000	.46410
X39	40	4.2250	.47972
X40	40	3.9750	.53048
X41	40	4.0250	.42290
X42	40	4.0500	.50383
البنية التحتية	40	3.9350	.80942
استخدام التكنولوجيا	40	3.8625	.61543
بيئة العمل	40	4.0500	.34119
المهارات	40	3.6625	.46911
الملموسية	40	3.9950	.44025
الاعتمادية	40	3.9850	.43533
الاستجابة	40	3.9350	.51518
الامان	40	4.0950	.34489
المتغير المستقل الابتكار الرقمي	40	3.8775	.44875
المتغير التابع جودة الخدمات	40	4.0025	.35697
Valid N (listwise)	40		

### اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل والمتغير

التابع حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما:

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل الابتكار الرقمي <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable : المتغير التابع جودة الخدمات

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.008 <sup>a</sup>	.000	-.026-	.36163

a. Predictors : (Constant), المتغير المستقل الابتكار الرقمي

b. Dependent Variable : المتغير التابع جودة الخدمات

**ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.000	1	.000	.002	.961 <sup>b</sup>
	Residual	4.969	38	.131		
	Total	4.970	39			

a. المتغير التابع جودة الخدمات  
b. Predictors : (Constant), المتغير المستقل الابتكار الرقمي

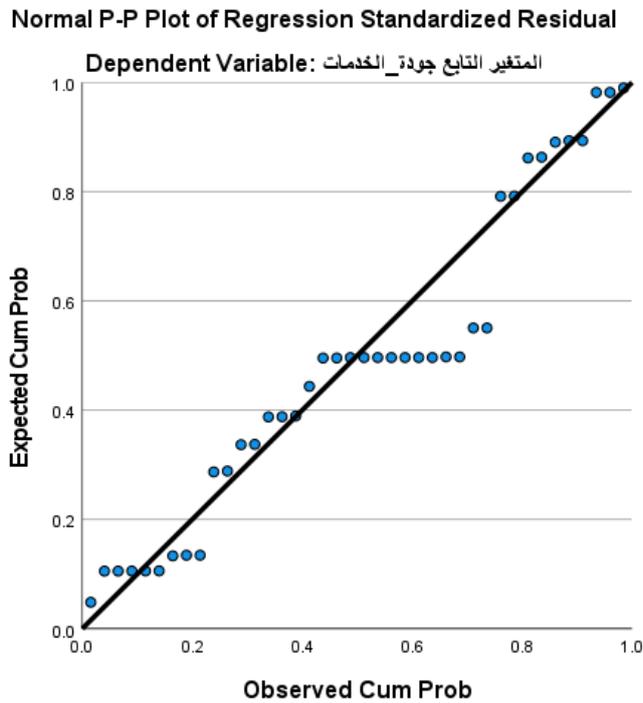
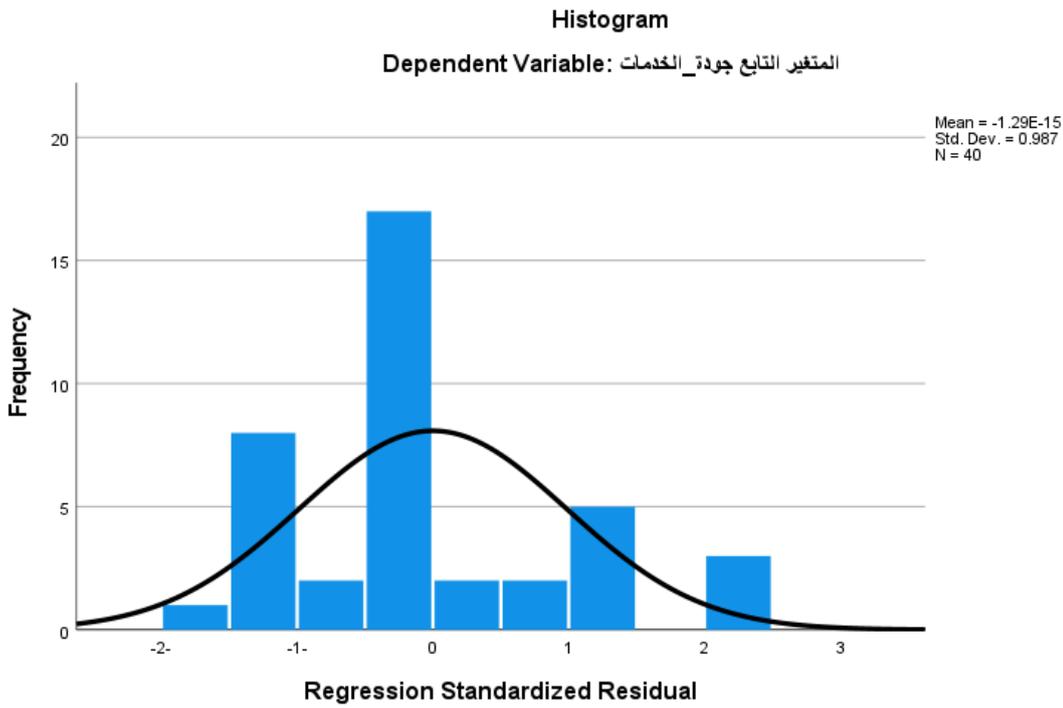
**Coefficients<sup>a</sup>**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.978	.504		7.898	.000
	المتغير المستقل الابتكار الرقمي	.006	.129	.008	.050	.961

a. المتغير التابع جودة الخدمات

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.9931	4.0097	4.0025	.00287	40
Residual	-.60094-	.84033	.00000	.35696	40
Std. Predicted Value	-3.274-	2.501	.000	1.000	40
Std. Residual	-1.662-	2.324	.000	.987	40



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

الانحدار المتدرج:

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	بيئة_العمل	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	البنية_التحتية	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. المتغير التابع جودة\_الخدمات. Dependent Variable :

### Model Summary<sup>c</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 <sup>a</sup>	.289	.271	.30487
2	.626 <sup>b</sup>	.392	.359	.28573

a. Predictors : (Constant),  
 b. Predictors : (Constant),  
 c. المتغير التابع جودة\_الخدمات. Dependent Variable :

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.438	1	1.438	15.471	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3.532	38	.093		
	Total	4.970	39			
2	Regression	1.949	2	.975	11.937	.000 <sup>c</sup>
	Residual	3.021	37	.082		
	Total	4.970	39			

a. المتغير التابع جودة\_الخدمات. Dependent Variable :

b. Predictors : (Constant),

c. Predictors : (Constant),

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.723	.581		2.964	.005

	بيئة العمل	.563	.143	.538	3.933	.000
2	(Constant)	2.007	.557		3.606	.001
	بيئة العمل	.633	.137	.605	4.621	.000
	البنية التحتية	-.145-	.058	-.328-	-2.502-	.017

a. Dependent Variable : المتغير التابع جودة الخدمات

#### Excluded Variables<sup>a</sup>

Model	Beta In	T	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance	
1	البنية التحتية	-.328 <sup>b</sup>	-2.502-	.017	-.380-	.958
	استخدام التكنولوجيا	-.304 <sup>b</sup>	-2.175-	.036	-.337-	.874
	المهارات	.019 <sup>b</sup>	.134	.894	.022	.983
2	استخدام التكنولوجيا	-.024 <sup>c</sup>	-.084-	.933	-.014-	.216
	المهارات	.186 <sup>c</sup>	1.322	.195	.215	.812

a. Dependent Variable : المتغير التابع جودة الخدمات

b. Predictors in the Model : (Constant), بيئة العمل

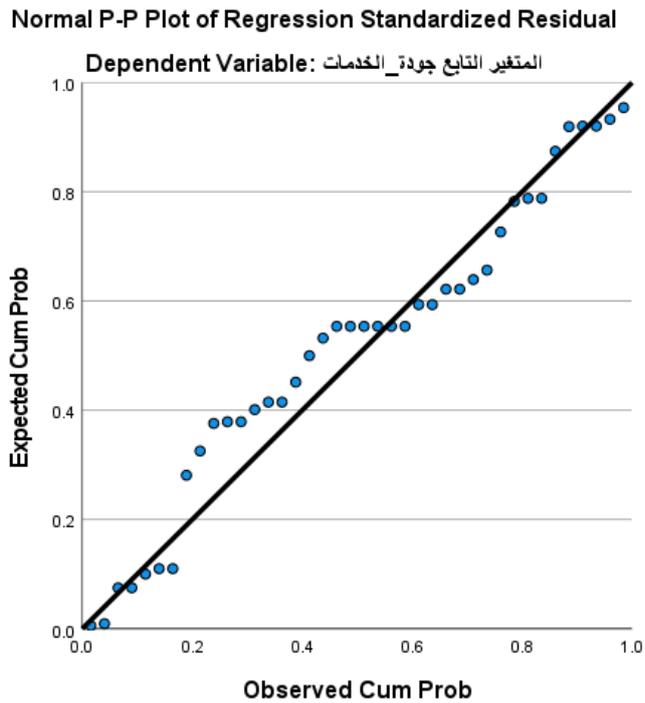
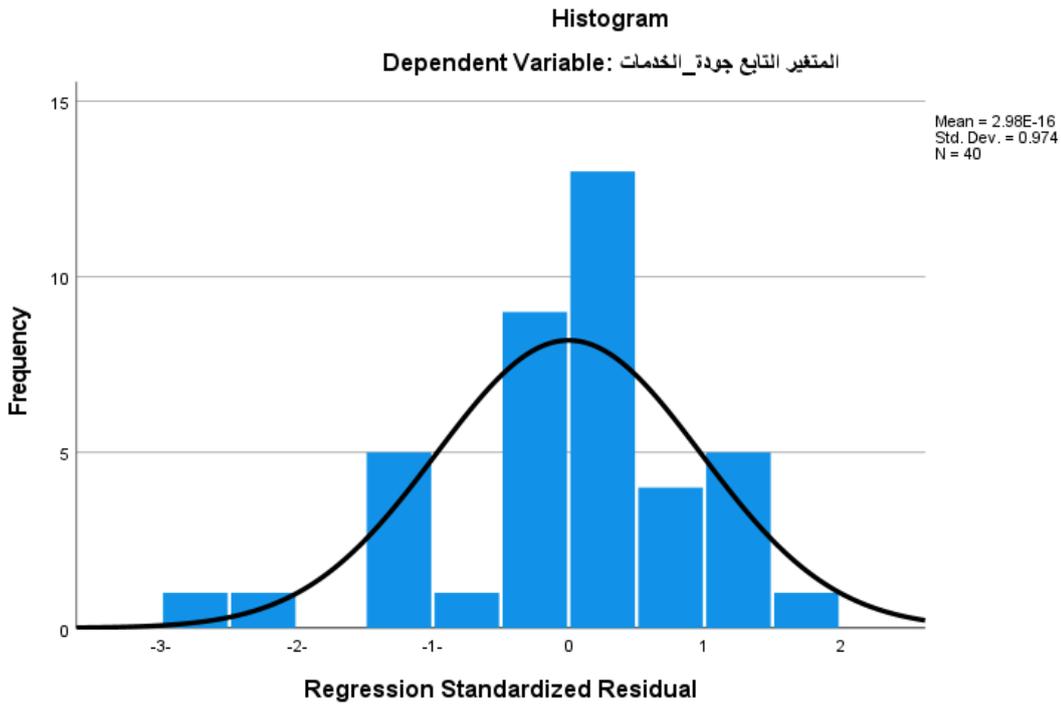
c. Predictors in the Model : (Constant), بيئة العمل ,البنية التحتية

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.6215	4.5657	4.0025	.22356	40
Residual	-.72251-	.48161	.00000	.27830	40
Std. Predicted Value	-1.704-	2.519	.000	1.000	40
Std. Residual	-2.529-	1.686	.000	.974	40

a. Dependent Variable : المتغير التابع جودة الخدمات

#### Charts



		المتغير التابع جودة الخدمات
البنية_التحتية	Pearson Correlation	-.204-
	Sig. (2-tailed)	.208
	N	40
استخدام_التكنولوجيا	Pearson Correlation	-.074-
	Sig. (2-tailed)	.649
	N	40
بيئة_العمل	Pearson Correlation	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
المهارات	Pearson Correlation	.088
	Sig. (2-tailed)	.589
	N	40
المتغير المستقل الابتكار_الرقمي	Pearson Correlation	.008
	Sig. (2-tailed)	.961
	N	40

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المتغير التابع جودة_الخدمات	ذكر	26	3.9558	.36258	.07111
	أنثى	14	4.0893	.34204	.09141

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المتغير التابع جودة_الخدمات	Equal variances assumed	.040	.844	-1.132-	38	.265	-.13352-	.11791	-.37221-	.10518
	Equal variances not assumed			-1.153-	28.135	.259	-.13352-	.11581	-.37070-	.10367

Independent Samples Effect Sizes					
		Standardizer <sup>a</sup>	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
المتغير التابع جودة_الخدمات	Cohen's d	.35569	-.375-	-1.028-	.282
	Hedges' correction	.36291	-.368-	-1.008-	.277
	Glass's delta	.34204	-.390-	-1.050-	.283

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the pooled standard deviation.

Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.

Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.

## ANOVA

المتغير التابع جودة الخدمات

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.947	2	.473	4.354	<b>.020</b>
Within Groups	4.023	37	.109		
Total	4.970	39			

## Multiple Comparisons

Dependent Variable : المتغير التابع جودة الخدمات

		LSD				
		95% Confidence Interval				
(I) السن	(J) السن	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
من 30 الى أقل من 40 سنة	من 40 الى أقل من 50 سنة	.26250*	.11355	.026	.0324	.4926
	50 سنة فأكثر	.53333*	.21120	.016	.1054	.9613
من 40 الى أقل من 50 سنة	من 30 الى أقل من 40 سنة	-.26250*	.11355	.026	-.4926	-.0324
	50 سنة فأكثر	.27083	.20192	.188	-.1383	.6800
50 سنة فأكثر	من 30 الى أقل من 40 سنة	-.53333*	.21120	.016	-.9613	-.1054
	من 40 الى أقل من 50 سنة	-.27083	.20192	.188	-.6800	.1383

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

## ANOVA

المتغير التابع جودة الخدمات

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.203	3	.068	.511	.678
Within Groups	4.767	36	.132		
Total	4.970	39			

## ANOVA

المتغير التابع جودة الخدمات

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.159	2	.080	.613	.547
Within Groups	4.810	37	.130		
Total	4.970	39			

## ANOVA

المتغير التابع جودة الخدمات

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.554	2	.277	2.319	.112
Within Groups	4.416	37	.119		
Total	4.970	39			

### الملحق رقم (03) أسئلة المقابلة

- 1) تعتقد أن الابتكار الرقمي يؤثر على جودة خدمات المؤسسة
- 2) تواجه المؤسسة تحديات في تنفيذ استراتيجية الابتكار الرقمي
- 3) يمكن للمؤسسة تحقيق توازن بين الابتكار الرقمي وضمان جودة الخدمات
- 4) تعتقد أن الابتكار الرقمي يؤثر على سلوك العملاء ورضاهم تجاه الخدمات
- 5) تجد أن المؤسسة قادرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية الحديثة بشكل كافي.
- 6) تعتقد أن الابتكار الرقمي يمكن أن يزيد من كفاءة العمل وتحسين جودة الخدمات
- 7) تجري المؤسسة تحسينات مستمرة في أنظمتها وإجراءاتها بهدف تحسين جودة خدماتها
- 8) توفر المؤسسة الدعم الكافي لموظفيها لتنفيذ الأفكار الجديدة ومبتكرة.
- 9) تسعى المؤسسة إلى تقديم حلول رقمية متميزة ومستحدثة
- 10) تعتمد المؤسسة على آراء وتوجهات المستهلكين في تحسين خدماتها مع مراعات التطور التكنولوجي وتوجه الدولة نحو الاتجاه

#### الرقمي

- 11) تعتمد المؤسسة في ابتكاراتها على العديد من الخبرات الداخلية والخارجية
- 12) هل تملك المؤسسة ابتكارات خاصة بها تم تصميمها وتنفيذها من قبل الموظفين
- 13) تهتم المؤسسة بوظيفة البحث والتطوير التي تساعد على تطوير الابتكارات الرقمية.
- 14) تستخدم مؤسستكم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز كافة العمليات.
- 15) لكل نشاط في المؤسسة برامج إلكتروني خاص به
- 16) البرامج حديثة وتغطي متطلبات إنجاز متطلبات الوظائف
- 17) لدى مؤسسة أنظمة لحماية قاعدة البيانات
- 18) تملك المؤسسة العدد الكافي من موظفي مختصين في تكنولوجيا المعلومات
- 19) يتم توظيف مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- 20) يتم إجراء دورات تدريبية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- 21) مستوى الخدمة المقدمة مطابقة لتوقعات العميل
- 22) يتم منح امتيازات و ضمانات من حين لآخر كأخر كا نوع من التحفيز للمتعاملين
- 23) تتواصل الشركة من خلال الهاتف ومواقع التواصل الاجتماعي
- 24) هل تقدم الشركة أحيانا خدمات تفوق توقعات المعاملين
- 25) تستعمل الشركة على تبسيط اجراء التعاقد

# الفهرس

<u>الصفحة</u>	<u>فهرس</u>
02	❖ <u>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات</u>
02	<u>تمهيد:</u>
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات
03	الفرع الأول: الادبيات النظرية حول الابتكار الرقمي
03	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الابتكار الرقمي
04	المطلب الثاني: أساليب وتقنيات الابتكار الرقمي
06	المطلب الثالث: مقومات ومعوقات الابتكار الرقمي
08	المطلب الرابع: ابعاد الابتكار الرقمي
09	الفرع الثاني: الادبيات النظرية حول جودة الخدمات
09	المطلب الاول: ماهية الجودة
11	المطلب الثاني: مفهوم الجودة
22	المطلب الثالث: مفهوم جودة خدمة التأمين
23	المطلب الرابع: ابعاد جودة خدمة
24	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات
24	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
24	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
27	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
29	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل
31	❖ <u>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للابتكار الرقمي وجودة الخدمات مؤسسة الوطنية لتأمين</u> <u>saaورقلة</u>
32	تمهيد

33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
34	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
40	الفرع الأول: منهج الدراسة
40	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
41	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
43	الفرع الأول: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة
43	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
42	لمبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
43	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
44	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
49	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان
56	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج الدراسة
58	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
58	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
58	الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية
59	خلاصة الفصل
60	خاتمة
61	قائمة المراجع
64	الملاحق
	الفهرس