



جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان: العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير
تخصص: مالية البنوك والتأمينات

بعنوان:

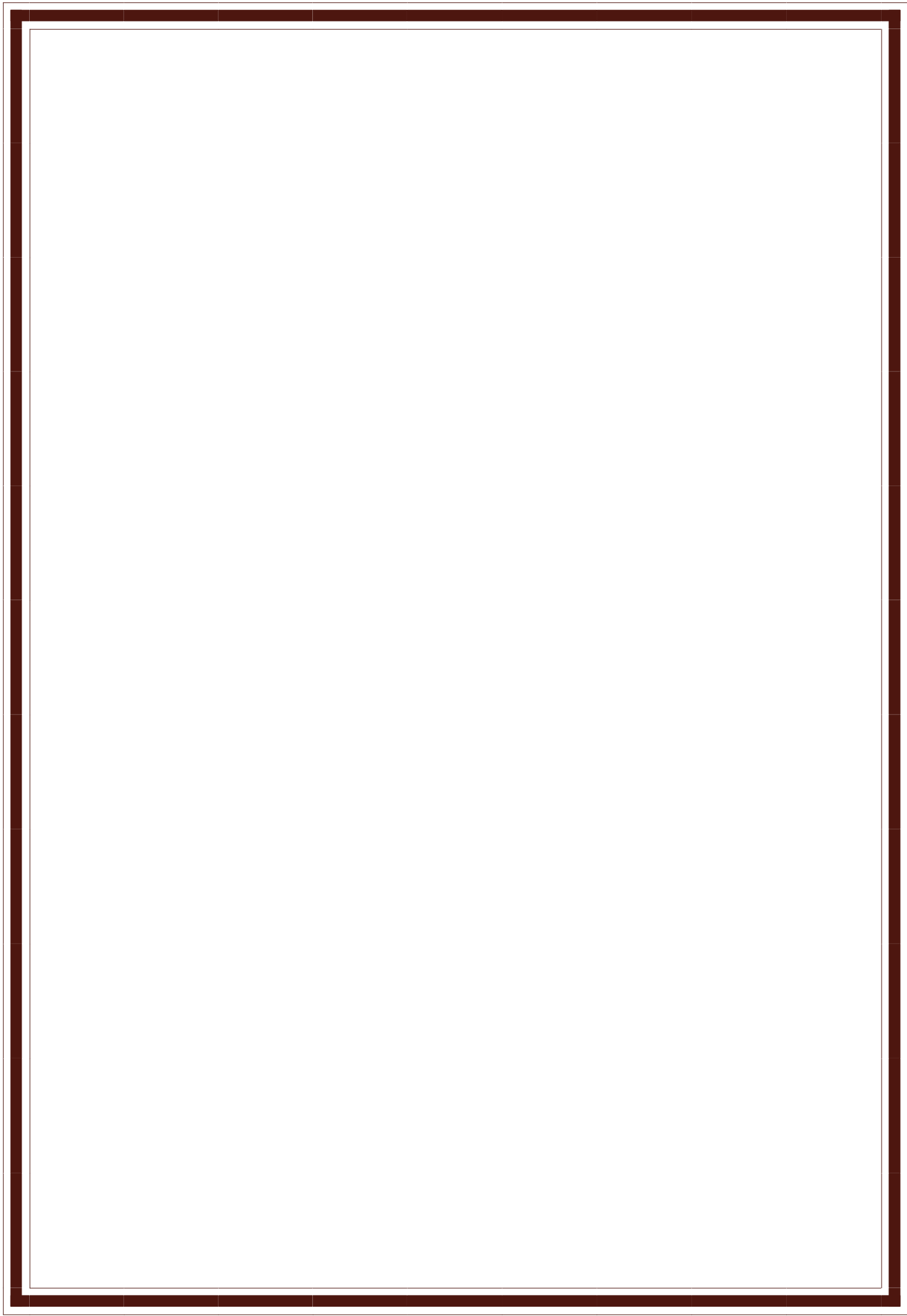
**دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين
"دراسة ميدانية لشركة التأمين الوطنية Saa-ورقة خلال
2026"**

من إعداد الطالبتين: فنتيز نسرين - زاوي مارية
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 24/05/2026

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ زغود تبر (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
أ/ حجاج نفيسة (أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
أ/ الداوي خيرة (أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2026/2025





جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان: العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، علوم التسيير
تخصص: مالية البنوك والتأمينات

بعنوان:

دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين
"دراسة ميدانية لشركة التأمين الوطنية Saa-ورقلة خلال
2026"

من إعداد الطالبتين: فنتيز نسرين - زاوي مارية
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 24/05/2026

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/ زغود تبر (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
أ/ حجاج نفيسة (أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
أ/ الداوي خيرة (أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2026/2025

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل، فله

الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، وله الفضل، أولاً وآخراً

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من كان لهما الفضل بعد الله في كل ما وصلت إليه، إلى من
غرسا في نفسي حب العلم والطموح، وسهرا وتعبا من أجل مستقبلي، إلى أمي وأبي
الغاليين، أطال الله في عمرهما وحفظهما، وجزاهما عني خير الجزاء، فلهما مني كل الحب والامتنان
إلى إخوتي وأخواتي وعائتي الكريمة، الذين كانوا دائماً مصدر دعم وتشجيع وسنداً لي في
مسيرتي الدراسية .

وإلى خالتي الغالية نصيرة مولاي، رحمها الله رحمة واسعة، التي كانت بالنسبة لي قدوة ومصدر إلهام، ولا يزال
أثرها الطيب محفوراً في قلبي وذاكرتي، أسأل الله أن يجعل ذكرها الطيبة وابتسامتها الصادقة نوراً في قبرها،
وأن يسكنها فسيح جناته .

كما أهدي هذا العمل إلى كل من مدّ لي يد العون، وساعدني أو ساندني بكلمة طيبة أو دعاء صادق، إلى
كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع، راجيةً من الله أن يجعله علماً نافعاً وسبيلاً للخير، وأن يكون بداية لمزيد من
العلم والمعرفة.

مارية



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله «وآخر دعواهم أن الحمد لله

رب العالمين» الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

أهدي تخرجي هذا إلى من علمني العطاء وإلى من أحمل اسمه بكل افتخار وأرجو

من الله أن يمد في عمرك تری ثمارا قد حاز قطافها بعد طول انتظار والدي العزيز

وإلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان وإلى بسمة الحياة وسر الوجود وإلى كم

كان دعائها سر نجاحي أغلى الحبايب "أمي الحبيبة"

إلى أعز الناس إلى قلبي "أخواتي" وعائتي الكريمة الذين كانوا عوناً وسنداً لي في رحلة

إلى كل من علمني حرفاً وأثار عقلي بالعلم أساتذتي الأفاضل، إلى من شجعني وقاسمني

أفراحي وأحزاني صديقات دربي بدون إستثناء لكم بالمعنى أسمى الحب والتقدير

أهديكم هذا الإنجاز ثمرة نجاحي الذي لطالما تمنيته، ها أنا اليوم أتممت أول تمراته بفضل من الله عز وجل، فالحمد لله على ما

وهبني وأن يعينني ويجعلني مباركة أينما كنت.

نسرین



الشكر و العرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: من اصطنع اليكم معروفًا فجانزوه فان عجزتم عن مجازاته فادعوا له حتى يعلم أنكم شكرتم، فان الله يحب الشاكرين "رواه الطبراني أول من يشكر ويحمد آناء الليل وأطراف النهار، الله العلي القدير وألهمنا الصبر على انجانر هذا العمل المتواضع.

الشكر موصول الى كل من أفادنا بعلمه، ثم نتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذة المشرفة "نفيسة حجاج" على قبولها الإشراف وتوجيهاتها وملاحظاتها التي كانت نور لخطوات هذا المجهود .
ونتقدم بالشكر والعرفان إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة في قراءة ومناقشة هذا العمل .
كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى مسؤولي شركة التأمين SAA وكل من قدم لنا يد العون والى كل من ساعدنا بمعلومة أو نصيحة كالاستاذ بن الساسي عبد الحفيظ . وإلى كل أساتذتنا المحكمين ونختص بذلك أستاذنا خويلدات صالح والعروسي العربي ومناصرة رشيد و طير محمد .

2026

هاربة و نسرين

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين، من خلال دراسة ميدانية على مستوى الشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة خلال فترة 2026، حيث بلغت عينة الدراسة 40 موظف، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V27) في معالجة وتحليل البيانات. وقد توصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين .

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي، خدمة تأمينية، جودة خدمات التأمين، شركة التأمين .

Abstract:

This study aims to analyze the role of digital transformation in improving the quality of insurance services through a field study conducted at the National Insurance Company (Saa), Ouargla agency during the period of 2026. The study sample consisted of 40 employees. The research adopted a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the primary tool for data collection. The data were processed and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V27). The results revealed a statistically significant impact of digital transformation on improving the quality of insurance service.

Keywords: Digital Transformation, Insurance Services, Quality of Insurance Services, Insurance company.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
IV	الإهداء 1
V	الإهداء 2
VI	الشكر
VII	ملخص
VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين	
7	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين
7	المطلب الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي
13	المطلب الثاني: الإطار النظري لتحسين جودة خدمات التأمين
23	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين
23	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية
25	المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
27	المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية
30	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين	
33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
33	المطلب الأول: معلومات عامة حول شركة التأمين الوطنية saa
36	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية وأدوات جمع البيانات
44	المبحث الثاني: عرض وتفسير و مناقشة نتائج الدراسة

44	المطلب الأول: وصف خصائص العينة
50	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
59	المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضيات
64	خلاصة الفصل الثاني
65	خاتمة
68	قائمة المراجع
74	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	مؤشرات تقييم جودة خدمة التأمينية	19
(2-1)	مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	28
(1-2)	نسبة عينة الدراسة	35
(2-2)	متغيرات الدراسة	35
(3-2)	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت الخماسي)	38
(4-2)	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)	39
(5-2)	اختبار التوزيع الطبيعي	40
(6-2)	لاتساق الداخلي لفقرات البعد الاستراتيجي من المحور الأول للجزء الثاني	41
(7-2)	الاتساق الداخلي لفقرات بعد التقنيات الرقمية من المحور الأول للجزء الثاني	41
(8-2)	الاتساق الداخلي لفقرات البعد الوظيفي من المحور الأول للجزء الثاني	42
(9-2)	الاتساق الداخلي لفقرات البعد الهيكلي التنظيمي من المحور الأول للجزء الثاني	42
(10-2)	الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأمني السيبراني من المحور الأول للجزء الثاني	43
(11-2)	الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني للجزء الثاني	43
(12-2)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	45
(13-2)	توزيع أفراد العينة حسب السن	46
(14-2)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	47
(15-2)	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي	48
(16-2)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العلمية	49
(17-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة للبعد الاستراتيجي	50
(18-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة لبعد التقنيات الرقمية	51
(19-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة للبعد الوظيفي	51
(20-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة للبعد الهيكلي التنظيمي	52
(21-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة للأمن السيبراني	52
(22-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة لمحور التحول الرقمي	53

54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة لمحور جودة خدمات التأمين	(23-2)
55	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير التحول الرقمي على جودة خدمات التأمين	(24-2)
56	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي	(25-2)
57	قيم معاملات خط الانحدار	(26-2)
58	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين حسب المتغيرات الشخصية	(27-2)

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	وسائل التحول الرقمي	12
(2-1)	نموذج الفجوات لجودة الخدمة	21
(1-2)	نموذج يوضح الوكالات التابعة للمديرية الجهوية SAA ورقة	34
(2-2)	المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة	36
(3-2)	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	45
(4-2)	توزيع عينة الدراسة حسب السن	46
(5-2)	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	47
(6-2)	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	48
(7-2)	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العلمية	49
(8-2)	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	57

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الأساتذة المحكمين	74
02	الاستبيان	75
03	مخرجات SPSS	78

مقدمة

توطئة

منذ منتصف القرن العشرين، شهد العالم طفرة تقنية هائلة أدت إلى انتشار الرقمنة في مختلف القطاعات الحيوية، وهي الوتيرة التي تصاعدت بشكل ملموس مع ظهور شبكة الإنترنت في التسعينيات، ثم تعاظمت مع انطلاق عصر البيانات الضخمة. حيث أعادت الرقمنة صياغة المشهد الاقتصادي والاجتماعي.

وفي السنوات الأخيرة، برز مفهوم التحول الرقمي كضرورة استراتيجية مدفوعاً بقوتي العولمة وتكنولوجيا المعلومات. وقد تجلت الحاجة الماسة لهذا التحول بوضوح خلال الأزمات العالمية مما فرض على المؤسسات المالية والخدمية تبني ثقافة التغيير. وبما أن مؤسسات التأمين تقع في قلب المنظومة الاقتصادية المعاصرة، فقد أصبح لازماً عليها استثمار التقنيات الرقمية لتطوير أدائها؛ بدءاً من أتمتة العمليات الداخلية وصولاً إلى رقمنة الخدمات الموجهة للعميل، لضمان استمراريتها وتنافسيتها في سوق لا يعترف إلا بالسرعة والدقة.

وفي سياق متصل، تُعد جودة خدمات التأمين من العوامل الأساسية لكسب ثقة العملاء وتحقيق التميز، إذ لم تعد تقتصر على تقديم الخدمة فقط، بل أصبحت تشمل سرعة الاستجابة، المصداقية، وفعالية التعويضات. وفي ظل التحديات التي يشهدها سوق التأمين الجزائري، أصبح تحسين جودة الخدمات ضرورة حتمية، خاصة مع تزايد الاعتماد على التحول الرقمي لمواكبة متطلبات العملاء وتعزيز القدرة التنافسية لشركات التأمين.

بناءً على ما سبق، يبرز التحول الرقمي كركيزة أساسية لتطوير جودة الخدمات التأمينية، من خلال الانتقال بها من الأطر التقليدية إلى تجربة رقمية مرنة تتسم بالسرعة والموثوقية. وفي ظل توجه شركات التأمين الجزائرية نحو دمج الحلول الذكية، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور هذا التحول في تحسين مستوى جودة الخدمات التأمينية.

إشكالية الدراسة

وبناءً على ما سبق توصلنا إلى تحديد مشكلة الدراسة على النحو التالي:

" إلى أي مدى يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال سنة 2026 ؟ "

الإشكاليات الفرعية:

يمكننا الإجابة عن هذه الإشكالية بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى التحول الرقمي لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة ؟
2. ما هو مستوى جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة ؟

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة ؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية خلال فترة الدراسة ؟

الفرضيات

حتى يتم تحديد إجابة عن التساؤلات السابقة يمكننا صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

1. مستوى التحول الرقمي لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة منخفض خلال فترة الدراسة؛
2. مستوى جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة منخفض خلال فترة الدراسة ؛
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة؛
4. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة ؛
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية خلال فترة الدراسة.

مبررات اختيار الموضوع

تم اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب نذكرها في الآتي :

- ✓ الدور الحيوي الذي يلعبه قطاع التأمين في الاقتصاد الوطني وضرورة تطويره لتعزيز التنافسية؛
- ✓ الرغبة في تعميق المعارف المكتسبة في تخصص مالية البنوك والتأمينات وتطبيقها ميدانياً؛
- ✓ الرغبة في التعمق في مواضيع التحول الرقمي الحديثة ومواكبة تطورات قطاع التأمين وتطبيقها على واقع المؤسسات الجزائرية كنوع من التطوير الذاتي ومواكبة العلمية للتطورات المتسارعة في هذا التخصص.

أهداف الدراسة

نهدف من خلال إجراء دراستنا إلى تحقيق العديد من الأهداف متمثلة في:

- ✓ رصد واقع تبني تقنيات التحول الرقمي لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة ، وتحديد المستوى الذي وصلت إليه الوكالة في هذا المسار؛
- ✓ استطلاع آراء الموظفين حول دور الأنظمة الرقمية في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية ، وانعكاس ذلك على مستوى الخدمة المقدمة للزبون؛

✓ صياغة مجموعة من التوصيات والمقترحات العلمية المبينة على نتائج الدراسة الميدانية، والتي تهدف إلى دعم استراتيجيات الرقمنة لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة ، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي والارتقاء بجودة الخدمات التأمينية.

أهمية الدراسة

- 1- المساهمة في معالجة إشكالية بطء الخدمات التأمينية التقليدية من خلال تقديم "التحول الرقمي" كحل جذري لتحسين الأداء؛
- 2- كشف العلاقة الارتباطية بين أدوات الرقمنة و جودة الخدمة في بيئة قطاع التأمين الجزائري، وهو جانب يحتاج لمزيد من الإثراء البحثي؛
- 3- تزويد إدارة الشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة ببيانات ميدانية واقعية حول مدى كفاءة وفعالية الأنظمة الرقمية المطبقة من وجهة نظر الكادر الوظيفي، مما يساهم في تحديد نقاط القوة والضعف في المسار الرقمي الحالي واتخاذ قرارات تطويرية لتعزيز جودة الخدمة التأمينية.

حدود الدراسة:

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على الشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة؛
- الحدود الزمانية: تم انجاز بحثنا هذا خلال السنة الجامعية 2026.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

بصدد دراستنا هذا الموضوع اعتمدنا على :

- المنهج الوصفي التحليلي في كل من الجانب النظري للدراسة وكذلك من خلال عرض ومناقشة الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع؛
 - دراسة الحالة من خلال دراسة الشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة وتحليل واقعها الميداني بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة.
- أما فيما يخص الأدوات المستخدمة فتتمثل في :
- الكتب، الأطروحات، الرسائل، البحوث والدراسات والمواقع الإلكترونية وهذا فيما يخص الجانب النظري للدراسة؛
 - أما في الجانب التطبيقي فتم استخدام مجموعة من البرامج متمثلة في برنامج SPSS v27 لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

صعوبات البحث

- الصعوبة في قياس الدراسة ؛

- ضيق الوقت المخصص لإنجاز البحث.

هيكل البحث

تمت معالجة الموضوع من خلال فصلين كما يلي:

- **الفصل الأول:** يتناول الأدبيات النظرية والتطبيقية لدور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين وذلك من خلال التركيز على الإطار العام لمفهوم التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين، إضافة إلى مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية وتتمثل في الأدبيات التطبيقية؛
- **الفصل الثاني:** يتناول الدراسة الميدانية لدور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين في شركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة حيث سنعرض فيه الطريقة والأدوات مع التحليل والمناقشة

الفصل الأول :

الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحويل
الرقمي و جودة خدمات التأمين

تمهيد:

يشهد العالم المعاصر تحولاً جذرياً نحو الرقمنة التي أعادت تشكيل أساليب العمل في مختلف القطاعات الاقتصادية؛ إذ لم يعد التحويل الرقمي مجرد أداة تقنية مساندة، بل أضحت المحرك الأساسي لإعادة هندسة العمليات وتطوير الميزة التنافسية. وباعتبار قطاع التأمين أحد أكثر القطاعات حيوية، فقد بات لازماً عليه تبني هذه التحولات لمواكبة متطلبات العصر، حيث يبرز الرابط الجوهرى هنا في دور التكنولوجيا كمدخل أساسي لتحسين جودة خدمات التأمين، والانتقال بها من الأطر التقليدية إلى تجربة رقمية تتسم بالسرعة، الشفافية، والموثوقية.

تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين حيث تناولنا في **المبحث الأول**: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين؛ من خلاله تأصيل المفاهيم المتعلقة بكلا المتغيرين، وتوضيح العلاقة بينهما. أما **المبحث الثاني**: فقد خصص للأدبيات التطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين؛ حيث تم التركيز على عرض وتحليل الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع عملياً، لاستخلاص أهم النتائج المتعلقة بدور التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات .

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين

يشهد قطاع التأمين في السنوات الأخيرة تحولاً تدريجياً نحو اعتماد التحويل الرقمي في مختلف عملياته وخدماته، بهدف تحسين الأداء ورفع جودة الخدمات المقدمة للمؤمن لهم. سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب. تناول المطلب الأول التحويل الرقمي، بينما خصص المطلب الثاني لجودة خدمات التأمين، في حين تم التطرق في المطلب الثالث إلى دور التحويل الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين.

المطلب الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

يهدف هذا المطلب إلى إبراز مفهوم التحويل الرقمي من خلال عرض أهم تعريفاته وأهميته وخصائصه، وكذا أبعاده والوسائل والمعوقات.

الفرع الأول : مفهوم التحويل الرقمي

أولاً: تعريف التحويل الرقمي

هناك العديد من التعريفات والمفاهيم حيث ان كل تعريف يعكس جانباً مختلفاً من جوانب التحويل الرقمي من بينها نذكر:

- يعرف بأنها عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية بهدف تحقيق التميز في أداء الشركات والمؤسسات وتعزيز قدرتها التنافسية من خلال تسهيل عملية تنفيذ الخطط الاستراتيجية للأعمال. ويكون التحويل استراتيجياً ويتدخل في وظائف الشركة كلها من المبيعات إلى التوريد وتقنية المعلومات وكل سلسلة القيمة.¹
- ويعرف أيضاً على أنه " مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي بالإعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة".²
- يعرف أيضاً على أنه "ذلك التحويل الذي يتطلب نموذج عمل وقدرات تقنية ورقمية يتم جمعها لابتكار منتجات وخدمات إبداعية مقارنة بالطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وكذا تحسين الكفاءات التشغيلية وتخفيض التكلفة والاستحواذ على شريحة أكبر من المؤمن لهم والجمهور من أجل التفوق على المنافسين".³
- كما عرف التحويل الرقمي بأنه "استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء أو الوصول إلى المؤسسات بشكل أساسي واستخدام التطورات الرقمية مثل التحليلات والتنقل والوسائط الاجتماعية والأجهزة المدمجة الذكية، مع تحسين استخدامهم للتقنيات التقليدية مثل تخطيط موارد المؤسسات، وتغيير علاقات العملاء والعمليات الداخلية".⁴

¹ إيهاب عيسى عبد الرحمن المصري، التحويل الرقمي في إدارة الموارد البشرية (DTHR)، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2023، ص: 13.

² خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحويل الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، جامعة الجليلي بونعامة - خميس مليانة، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2023، ص: 18.

³ نبيلة عبد الفتاح قشطي، حوكمة التحويل الرقمي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، الأردن، المجلد 01، العدد 05، 2021، ص: 418.

⁴ إسماعيل عثمان شريف إسحاق، التحويل الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المملكة العربية السعودية، المجلد 05، العدد 02، 2022، ص: 407.

- التحويل الرقمي في شركات التأمين هو " استراتيجية تشمل اتمتة عمليات التأمين وإعادة تصميم نماذج الأعمال وابتكارها من جديد لتكييفها مع المتطلبات الجديدة، وتعزيز جانب الكفاءة والسرعة فيها، عبر إضافة أدوات رقمية وأساليب مبتكرة لتحسين عمليات التأمين الحالية، وخلق قيمة مضافة جديد للعملاء".¹

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف التحويل الرقمي على أنه: " هو عملية استراتيجية تعتمد على دمج التقنيات الرقمية في كافة مفاصل الشركة، بهدف تغيير نموذج العمل التقليدي إلى نموذج ذكي، مما يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء بما يضمن التميز والتنافسية".

ثانيا: أهمية التحويل الرقمي

يمكن تلخيص أهمية التحويل الرقمي في النقاط التالية:²

- يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها ؛
- تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل؛
- سهولة وسرعة ومرونة تطبيق خدمات جديدة؛
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة ما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والإنفاق معا؛
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات؛
- إمكانية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل؛
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين؛
- تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة المقدمة للجمهور ويخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية التي تقدم الخدمة .

الفرع الثاني: أبعاد وخصائص التحويل الرقمي

أولا: أبعاد التحويل الرقمي

تتمثل في خمسة أبعاد أساسية:

1. **البعد الاستراتيجي للتحويل الرقمي:** "من خلال تحديد دور التحويل الرقمي في استراتيجية الأعمال المستقبلية للشركة وإذا تتمتع الإدارة بالمهارات اللازمة لتنفيذه، وأيضا من خلال تحديد ما إذا كانت استراتيجية الأعمال الرقمية منطقية ومتسقة وسهلة الفهم والإدراك والتفسير وانشاء استراتيجية عمل واضحة ومتناسكة للتحويل الرقمي".³

¹ بن خلوف وسام، رياض مريم، أثر التحويل الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، تيار، المجلد 08، العدد 02، 2024، ص: 395.

² بلقاسمي خالد، دعيي عمر، مظاهر التحويل الرقمي في الجزائر - عرض تجربة الجزائر، ضمن أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحويل الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة غرداية، الجزائر، 08-09 نوفمبر 2023، ص: 3.

³ خولة مرسي، دور التحويل الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية-دراسة حالة دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في الجزائر- ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2024-2025، ص: 18.

2. **بعد التقنيات الرقمية:** "يعتبر التحويل الرقمي تحولا تقنيا كبيرا يعتمد على تطوير واستخدام التقنيات الحديثة المتاحة، مثل الذكاء الاصطناعي، والتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، وغيرها من التقنيات وتطورت هذه التقنيات بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، مما جعل من السهل على المنظمات الانتقال إلى العمل الرقمي وتبني حلول مبتكرة".¹

3. **البعد الهيكلي والتنظيمي:** "إن المتطلبات الناتجة عن الرقمنة لها تأثير كبير على الشركة ككل فمجرد الحصول على المعدات التقنية وتعيين ممثل عن (IT) المسؤول عن الرقمنة لا تكفي لوحدها بل يجب على الشركة إجراء تغييرات عميقة ودراسة عدة قرارات إستراتيجية مستدامة وذلك في سياق الثقافة التنظيمية المتعلقة بوسائل التحويل الرقمي وتطوير مساحة التعلم".²

4. **البعد البشري:** "هم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، ويمثلون البنية الانسانية والوظيفية لمنظومة الادارة الالكترونية، وهم العنصر الاهم فيها، ويمثلون القيادات الرقمية والمديرون المحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ومنهم المديرون والوكلاء والمساعدون يقومون بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، كما نجد المبرمجون، وضباط البيانات، فأساس نجاح إقتصاد المعرفة هو تعليم وتدريب رأس المال البشري لهدف تنميته وتأهيله على إنتاج المعرفة وتبادلها ونشرها وإستخدامها بفعالية".³

5. **البعد الأمني السيبراني:** "يعكس أهمية حماية البيانات والمعلومات الحساسة عبر استثمارات في حلول أمنية متقدمة مثل التشفير والتحقق متعدد العوامل، إلى جانب تعزيز الوعي الأمني لدى الموظفين".⁴

ثانيا: خصائص التحويل الرقمي

تتسم عملية التحويل الرقمي في المؤسسات بمجموعة من الخصائص وهي كالتالي:⁵

- مشاركة العملاء والمستخدمين في خلق القيمة حيث تستخدم المؤسسات المنصات الرقمية للتفاعل مع عملائها، من خلال تحليل سلوك العملاء وزيادة معدلات عمل إعادة بيع البيانات؛
- التحويل من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية أو الإلكترونية أو إدارة بدون أوراق، كتابة جديدة للتسجيل أو التخزين والاسترجاع ونقل المعلومات، ما يسهل من عملية اتخاذ القرار ويزيد من سرعتها؛
- إنشاء علاقات عبر الحدود للمسافات البعيدة مع العملاء دون الحاجة إلى تواجد شركة دائمة في غيرها من الدول؛

¹ حويش حورية، مجذوب خيرة، مساهمة التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية- دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت-، **مجلة الاقتصاد والمالية**، المجلد 10، العدد 02، جامعة بن خلدون تيارت، الجزائر، 2024، ص: 64.

² ربيع زروالي، مهدي جابر، التحويل الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية، **مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية**، جامعة محمد الشريف سوق أهراس، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص: 364.

³ مختار خديجة، بوقرييس فريد، التحويل الرقمي في ظل جائحة كوفيد 19، **مجلة هيروود للعلوم الإنسانية والاجتماعية**، معهد شركة هيروود للبحث العلمي والتكوين بالجزائر المجلد 06، العدد 02، 2022، ص: 855.

⁴ حويش حورية، دور التحويل الرقمي في رفع كفاءة وأداء البنوك التجارية الجزائرية- دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص مالية بنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2025، ص: 51.

⁵ خديجة خنيطي، التحويل الرقمي ودوره في تحسين أداء الشركة _ دراسة حالة شركة براندت للأجهزة الكهربائية، **مجلة التنمية الاقتصادية**، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، المجلد 09، العدد 01، جوان 2024، ص: 156.

✚ إن المؤسسات التي تعتمد على الأعمال الرقمية غالباً ما تكون منصات تمكن الجانبين من التفاعل، ويمكن أن يكون الجانبان بائعين ومشتريين للسلع أو الخدمات التقليدية، وفي هذه الحالة تكون هذه المؤسسات على الإنترنت لتقليل تكاليف المعاملات، ويبحث مستخدموها أيضاً عن طرق جديدة للمنتجين والمستهلكين لتزويد المستهلكين بخدمات جديدة؟

✚ الاعتماد بشكل كبير على الأصول غير الملموسة التي تشمل على الملكية الفكرية وتطوير واستخدام البرمجيات والخوارزميات، التي تحلل كمية كبيرة من البيانات الناتجة عن الأعمال التجارية على منصات الإنترنت، وكذلك المحتوى الإبداعي الذي يلعب دوراً رئيسياً في الإنتاج أو تقديم الخدمات عبر الإنترنت؛

تميل المؤسسات الرقمية مثل مؤسسات التجارة الإلكترونية والإعلانات عبر الإنترنت والحوسبة السحابية إلى الاحتكار، وذلك بسبب تأثير الشبكة والحجم الكبير وقيود الاستخدام والأنظمة المتعددة الجوانب.

الفرع الثالث : وسائل التحويل الرقمي

تعدد تقنيات ووسائل التحويل الرقمي نذكر منها مايلي:

– الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence):

"عملية تطوير أنظمة الحاسب الآلي بحيث تكون قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادة استخدام الذكاء البشري، مثل الإدراك البصري، التعرف على الكلام، صنع القرار والترجمة، كما يعرف كذلك بكونه مسمى يطلق على نوعية الذكاء التي يمكن أن تكتسبها الآلة من خلال تزويدها بالبرمجيات والخوارزميات التي تجعلها تبدو وكأنها تمتلك عقلاً يحاكي العقل البشري بقدراته المختلفة".¹

– روبوتات الدردشة (Chatbots) :

"برنامج مدعوم بمجموعة من القواعد وبعض الذكاء الاصطناعي، والتي يمكنك التفاعل معها عبر واجهة الدردشة. يمكن النظر إليها بشكل أساسي، باعتبارها أنظمة آلية موجودة داخل تطبيقات المراسلة مثل فيسبوك وسلاك والماسنجر وما إلى ذلك، وهي مصممة لتقليد محادثات بشرية وتنفيذ إجراءات محددة مسبقاً، بناءً على الأوامر الصوتية أو المدخلات النصية".²

– البيانات الضخمة (Big Data) :

"عبارة عن أنماط البيانات التي تتخطى قدرات أنظمة ومستودعات وقواعد البيانات التقليدية الراهنة على تخزينها وإدارتها وإجراء مختلف العمليات عليها بفاعلية وكفاءة".³

¹ بركات رحمة، عشي صليحة، التحويل الرقمي ومستقبل صناعة التأمين في ظل الثورة الصناعية الرابعة: سيناريوهات مابعد كوفيد 19، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجلفة، المجلد 17، العدد 02، 2023، ص: 233.

² عبد الزاق بركات، الجيلاني حافي، الاستثمار في روبوتات الدردشة لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية دراسة تطبيقية بالمكتبة المركزية لجامعة وهران 1، مجلة بليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 01، العدد 03، 2019، ص: 14.

³ مصطفى محمد إبراهيم الهاللي، التحويل الرقمي في عصر البيانات الضخمة: مراجعة علمية، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، المجلد 1، العدد 1، 2021، ص: 199.

- انترنت الأشياء (IOT) :

"ويطلق عليها اختصاراً بـ IOT وهي عبارة بنية تحتية عالمية لمجتمع معلومات، تسمح بتقديم خدمات متقدمة، آمنة وموثوقة عن طريق الربط المادي والافتراضي على أساس المعلومات والاتصالات المتشابكة التقنيات".¹

-المنصات الرقمية:

"هي البيئة التفاعلية، التي تقوم بتوظيف جميع التقنيات المرتبطة بالويب، والتي تحتوي على عرض متماسك /متناسق، تقني وتجاري للولوج إلى العالم البعيد، والخدمات التفاعلية وغيرالتفاعلية التي يمكن ان تداع أو تقدم عبر الويب، كما يمكن أن تخضع للدفع، ويكون الولوج إليها محدودا أو مجانا".²

- البلوك تشين(Blockchain) :

"هي عبارة عن قاعدة بيانات تعمل مثل شبكة موزعة غالبا ما يشار إليها كدفتر استاذ موزع يمكنها تسجيل كتل من البيانات المشفرة الآمنة والمثبتة، هذا الهيكل الفريد يوفر امكانية التعاون بين هذه الكيانات ضمن ذات الشبكة، ما يسمح لهم بنقل القيمة او المعلومات دون الحاجة إلى سلطة مركزية".³

- وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، وتساب، ماسنجر منصات الإنترنت):

"أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي إحدى الطرق في مشاركة الأفكار والأخبار والصور وما يرافقها من تعليقات، بمجرد ضغط زر واحد، ولذلك يتم إطلاق قنوات اتصال جديدة من طرف الهيئات الرسمية الحكومية مثل شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين وخدمتهم".⁴

- الاستشارات الروبوتية (Robo-Advisors) :

"عبارة عن منصات رقمية توفر خدمات تخطيط مالي مؤتمتة تعتمد على الخوارزميات مع إشراف بشري ضئيل أو معدوم. يقوم مستشار الروبوت النموذجي بجمع معلومات من العملاء حول وضعهم المالي وأهدافهم المستقبلية من خلال استطلاع عبر الإنترنت ثم يستخدم البيانات لتقديم المشورة واستثمار أصول العميل تلقائياً".⁵

- الهواتف الذكية وتطبيقاتها :

"عرفت الهواتف الذكية أيضا على أنها هواتف توفير إمكانية للولوج أو الدخول إلى الشبكة العنكبوتية وتصفح الانترنت والمواقع الالكترونية والاطلاع على البريد الإلكتروني وإرسال رسائل إلكترونية من خلال مواقع مثل Microsoft و Gmail، وتعمل على أنظمة تشغيل مثل Android، Apple، BlackBerry، Linux، و Windows Mobile كما تعرف على أنها وسائل اتصالية تعمل على نظام لاسلكي متصل بهوائيات وأعمدة مخصصة لنقل الإشارات".⁶

¹ مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين - عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية-، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022، ص: 67.

² تسرين بوطاروس، الجمعي حجام، المنصات الرقمية الإعلامية الجزائرية بين تحدي الواقع والتطلع نحو المستقبل، مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد 08، العدد 01، جوان 2024، ص: 348.

³ دغوش العطرة، مساهمة التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 16، العدد 01، جوان 2023، ص: 35.

⁴ قرين ربيع، تقنيات التحويل الرقمي واستراتيجياته-تماذج عن قصص فشل ونجاح لشركات عالمية-، مجلة المشكلة الاقتصادية والتنمية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، المجلد 02، العدد 02، 2023، ص: 64.

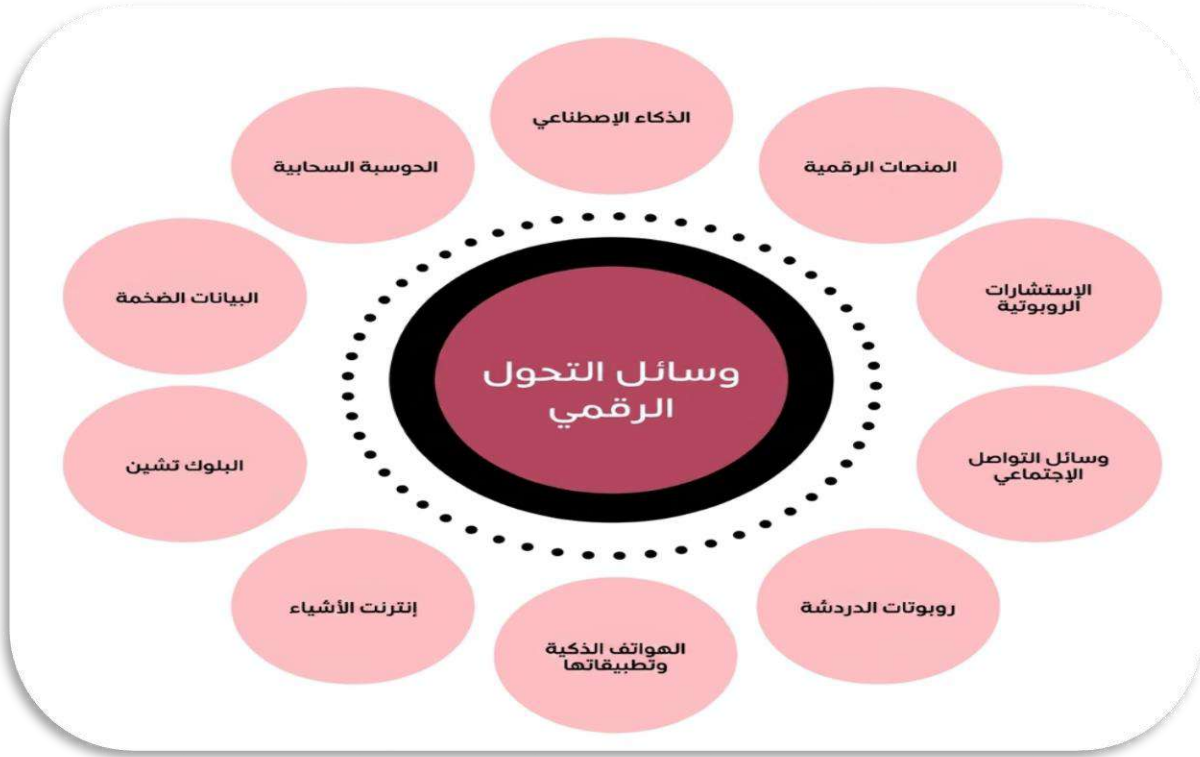
⁵ <https://futuretechs2040.com/?p=2003>، 20 أبريل 2026، 22:30.

⁶ سي طيب الهاشمي رضا، التحويل الرقمي و إشكالية التغيير التنظيمي، أطروحة لنيل الدكتوراه، جامعة مصطفى اسطبولي، معسكر، 2023، ص: 140.

- الحوسبة السحابية (Cloud Computing):

"توفر مجموعة من الخدمات المتكاملة، مثل: تخزين البيانات، والنسخ الاحتياطي، والمزامنة التلقائية، بالإضافة إلى معالجة برمجية وإدارة المهام والطباعة عن بُعد".¹

الشكل 1-1 يوضح وسائل التحويل الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الرابع : معوقات التحويل الرقمي

وفقا للدراسة التي قام بها Bouarar و Gupta فإن المعوقات التي تحول دون نجاح التحويل الرقمي في الشركات تتمثل في:²

- عدم وضوح الرؤية؛
- عدم وضوح الهدف من التحويل الرقمي؛
- افتقار إدارة الشركة إلى الفهم و المعرفة والخبرة المتعلقة بالتحويل الرقمي؛
- نقص المرونة التنظيمية؛
- نقص مهارات من يتولون مهمة التحويل الرقمي كفهم التكنولوجيا والتعاون والانفتاح؛
- عدم توافق المكافآت والحوافز مع التحويل الرقمي؛

¹ براء حسن عبد الله سليم، تأثير تطبيق التحويل الرقمي (الرقمنة) على ريادة الأعمال في شركات التأمين الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص التنمية المستدامة، معهد التنمية المستدامة، جامعة القدس، فلسطين، 2025، ص:19.

² لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحويل الرقمي في الشركات، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، المجلد 08، العدد 15، 2021، ص: 40.

- عدم وضوح أنظمة القياس والمكافآت؛
- عدم مشاركة الموظف وانخراطه في التحويل الرقمي؛
- مقاومة الموظفين للتغيير.

المطلب الثاني: الإطار النظري لتحسين جودة خدمات التأمين

يهدف هذا المطلب إلى إبراز بعض المفاهيم المتعلقة بجودة خدمات التأمين وكذا عرض أهميته و خصائصه، وكذا مؤثراته ونموذج قياس جودة الخدمة وآخرها أساليب تحسين جودة خدمات التأمين.

الفرع الأول : مفهوم خدمات التأمين

قبل تعريف خدمات التأمين سنتطرق لإعطاء تعريف لبعض المصطلحات المتعلقة بها.

أولاً: تعريف الخدمة :

يمكن تعريف الخدمة على أنها النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة.

قدم العديد من الباحثين في بعض التعريفات نذكر منها:

- عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها "نشاط ، منفعة أو حالة إرضاء معروضة للبيع بتلك الصفة أو تابعة لمنتج مباع".
- أما كوتلر (kotler) فيعرف الخدمة على أنها " أي نشاط أو أداء يخضع للتبادل، ويمكن الطرف أن يقدمه الآخر، و من الضروري أن يكون غير ملموس ولا ينتج عنه أي نقل للملكية، قد يرتبط أو لا يرتبط بمنتج مادي".¹
- وعرف (Adrain Palmer) الخدمة بالقول " أن الخدمة هي عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد".²
- عرف Bitner & Zetaml " الخدمات أنها " الخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة مثل الراحة والصحة والتسلية واختصار الوقت.... الخ، وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريتها الأول".³
- من التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة على أنها نشاط أو منفعة غير ملموسة تقدم للتبادل، لا تؤدي إلى انتقال الملكية، وقد ترتبط بمنتج مادي أو لا يكون.

ثانياً: تعريف خدمات التأمين :

تعد الخدمة التأمينية أحد أهم الخدمات المالية فهي تمثل كافة النشاطات التي تعمل على عرض الطاقات والمهارات والمهام والممارسات المالية بشكل عال، وبذل كل الإمكانيات لتلبية احتياجات ورغبات الزبائن ، ومن ثم تسعى إلى تحقيق أهدافها ولقد عرفها العديد من الباحثين على النحو التالي:

¹ أفتاروس محمد أمين، تسويق الخدمة التأمينية بشركات التأمين، مجلة دراسات إقتصادية، جامعة علي لونيبي البليدة 2، المجلد 22، العدد 2020، 01، ص: 184.

² فريد كورطال، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، جامعة سكيكدة، دار كنوز المعرفة العلمية، الجزائر 2009، ص: 65.

³ فاطمة الزهراء بوداود، تسويق الخدمة التأمينية، مجلة دراسات العدد الإقتصادي، جامعة الأغواط، المجلد 08، العدد 02، 2017، ص: 237.

- حيث عرفها آدريان بالمر " **Adriane Palmer** " في كتابه مبادئ تسويق الخدمات على أنها: "عبارة عن منتج تسوقه وتنتجه شركة التأمين بهدف تلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل، والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤولية اتجاه غيره، وهي نشاط خاضع للمبادلة وينتج عنه نقل للملكية غير أن عملية التبادل هذه ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين التي تثبت حق العميل في الاستفادة من الخدمة التأمينية وفقا للشروط المتفق عليها من العقد ¹ .

- وأيضاً عرفت الخدمة التأمينية على أنها: "الخدمات التي تقدمها شركات التأمين الحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة، متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده ² .

- عرفت الخدمات التأمينية، فيمكن القول بأنها: "أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المعرضة لنفس الخطر كالسيارة، المنزل ... الخ)؛ لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية ³ .

- عرفت أيضاً الخدمة التأمينية: " أنها عبارة عن منتج تسوقه وتنتجه شركات التأمين (المورد) بهدف تلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل، والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤوليته تجاه غيره ⁴ .

من التعاريف السابقة يمكننا أن نعرف خدمات التأمين على أنها خدمات تقدمها شركات التأمين بهدف حماية الأفراد والممتلكات من المخاطر المحتملة، من خلال تعويض الخسائر وفق شروط متفق عليها.

ثالثاً: خصائص خدمات التأمين

تتميز الخدمات التأمينية باعتبارها خدمات مالية بما يلي ⁵:

- عدم انفصال الخدمة التأمينية عن شخصية مقدمها: " فهي مرتبطة عموماً بمؤشر الاستهلاك والانتفاع المباشر بوقت إنتاجها "؛
- عدم التجانس في تقديم الخدمة: عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة للعملاء أي صعوبة تنميطها لعدد كبير من الأفراد والمشروعات مع تقديمها بنفس مستوى الجودة؛

¹ بلعجال يمينية، عتو محمد، جودة الخدمة من وجهة نظر زبون شركة التأمين - دراسة ميدانية لريائن الشركة الجزائرية للتأمين Saa، مجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة ، جامعة سيدي بلعباس، المجلد 15، العدد 01، 2021، ص: 539.

² بالي حمزة، بورني حناشي، جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون، مجلة إقتصاد المال والأعمال، جامعة حمه لخضر الوادي، المجلد 05، العدد 02، 2020، ص: 188 .

³ قاسم فهمي، قياس جودة الخدمات شركات التأمين العاملة في اليمن، من وجهة نظر العملاء باستخدام نموذج الاداء الفعلي SERVERF -دراسة تطبيقية على شركة المتحدة للتأمين، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 05، العدد 02، 2021، ص: 78.

⁴ بلعدي عقيلة، تحسين جودة الخدمة التأمينية باستخدام نماذج صفوف الانتظار - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA ، مجلة إقتصاديات شمال افريقيا، جامعة الجزائر 3، المجلد 17، العدد 27، ص: 221.

- عدم إمكانية نقل ملكية الخدمة التأمينية: فمن هذا المنطلق تكون العلاقة بين البائع والمشتري غير محدودة، فعادة ما يعتمد المشتري للخدمة على بائعها أو مقدمها تحديدا حين استعماله لها؛
- الخدمة التأمينية شيء غير ملموس: "فلا يمكن لمسها أو رؤيتها أو سماعها أو اختبارها قبل أن يتم إنتاجها، وعليه فإن المستفيد يمكن أن يمتلك تصورا محدودا عن الخدمة في التفاوض حول شرائها أو الحصول عليها من خلال تجربته السابقة أو ما تمت معرفته، وعبر وسائل مختلفة عن تلك الخدمات"، مما يصعب الحكم على جودتها؛
- فائدة الخدمة وتذبذب الطلب عليها: فهي تتلشى بعد تقديمها مما يؤدي إلى عدم إمكانية تخزينها في حالة عدم الاستفادة منها أو من النتائج المحققة منها في كل مرة تؤدي فيها، ولا يمكن الاحتفاظ بها لحين الطلب عليها فهي تنتج وتقدم عند الطلب عليها والإنفاق على مضمون تقديمها ونوعيتها؛
- الخدمات التأمينية تباع ثم تنتج وتستهلك: هذا الأمر يستدعي وجود عملية تسويقية قوية ومكلفة، كما أن التجديد و الابتكار في كيفية تسويق هذه الخدمة يتطلب علاقة قوية بين رجل التسويق والمنتج أو مقدم الخدمة؛
- طبيعة الخدمة التأمينية: تتطلب أن يكون مقدم الخدمة جاهزا في أي وقت لتقديم الخدمة المطلوبة منه بسبب الطلب المتزايد عليها؛
- المسؤولية الضمنية: وتتمثل في مسؤولية الشركة اتجاه الأموال والممتلكات الخاصة بالزبائن ومما تقدمه من خدمات لهم، فالزبون يتلقى من إدارة شركة التأمين وعد بتقديم الخدمة بمسؤوليتهم في الحفاظ على أمواله ورعايتها بما يؤول إلى الهدف الذي ينشده من التعامل مع الشركة، وبالمقابل تلزم هذه الأخيرة بالحفاظ على أمواله وممتلكاته من أجل كسب ثقته في مواصلة التعامل معها؛
- تدفق المعلومات باتجاهين: تمتاز الخدمات التأمينية "بكونها تمر بسلسلة من الأطراف في الشركة للعمليات المالية، وخلال الفترة الزمنية التي تغطيها تلك الخدمة"، وهذا الأمر يسمح للزبون من تقييم هذه المعلومات وتدفعها من خلال خبرته في التعامل مع الشركة أو من خلال تقييمه للأدوات المستخدمة في إنتاجها؛
- التأمين خدمة مستقبلية: فهي تبدأ من وقت توقيع العقد والذي ينتج عنه الشعور النفسي بالأمان، ففترة أدائها تمتد إلى نهاية عقد التأمين؛
- التأمين خدمة متنوعة ومتعددة التغطيات: فهي تتنوع وفقا لطبيعة الأخطار المؤمنة، أو الأشياء المؤمن عليها، أو مبالغ التأمين، وفترة السريان والشروط التي تتضمنها الوثائق، فهذا التنوع يوضح عدم تشابه وثائق التأمين مما يصعب المفاضلة أو المقارنة بين تكاليف كل منها ؛
- لتأمين خدمة وسيطه التسويق : تقدم خدمة التأمين للأفراد والمؤسسات المختلفة في أماكن تواجدهم، حيث تلجأ إلى الاستعانة بالوكلاء والسماصرة والمنتجين لتسويق خدماتها وحتى فروعها؛
- التأمين خدمة حتمية من جانب الشركة: استمرار شركات التأمين في مزاوله النشاط وتقديم الخدمة يجب أن يقترن بالقدرة على الوفاء بالتزاماتها المستقبلية تجاه حملة الوثائق ولسنوات سريانها.

الفرع الثاني: مفهوم جودة خدمات التأمين

أولاً: تعريف الجودة

تعتبر الجودة أسلوب حديث الإدارة في الوقت الحاضر و أصبحت ضرورة هامة تستعمل في جميع المجالات و لجميع المنظمات من أجل البقاء و الاستمرار و لهذا لا فقد تعددت التعريفات نذكر منها:

- الجودة كمصطلح (Quality) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي " تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه "، وهي لاتعني بالضرورة الأفضل أو الأحسن دائماً، بل هي مفهوم نسبي يختلف باختلاف الجهة المستخدمة له.¹
- وأيضاً عرفت الجودة على أنها : عبارة عن مقياس لمدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم، المعلنة والضمنية، فالجودة لاتعني بالضرورة التميز، وإنما ببساطة المطابقة للمواصفات أو ترجمة لحاجات الزبائن وتوقعاتهم.²
- تعرف الجمعية الأمريكية للجودة The American Society for Quality: الجودة بأنها تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية، ويجب أن يكون فريق إدارة المنظمة حريصاً وعلى دراية بأن إدارة الجودة الشاملة مكمل لإدارة الشركة الحديثة.³
- يعرف "ديمنج ادوارد" الجودة على أنها نوعية المنتج أو الخدمة التي تصل إلى درجة معينة من الدقة والإتقان. تساعد مالكيها مادياً وتتمتع بسوق جيدة ومستدامة.
- ويعرفها جوزيف جوران في كلمتين القابلية والاستخدام " فهو يرى الجودة من منظورين هامين هما تخفيض معدلات الأخطاء والتحسين المستمر في شكل ومضمون الخدمة، وهذا ما يساعد في تحقيق العديد من الأهداف وأهمها: تحقيق رضا العميل؛ زيادة الميزة التنافسية بغية الوصول إلى رضا العملاء؛ انخفاض معدل حدوث الخطأ، وانخفاض معدل تكاليف الخدمة أو السلعة المقدمة.⁴

ثانياً: تعريف جودة الخدمات

- يعد مفهوم جودة الخدمة من أكثر المفاهيم الفكرية التي حظيت بالإهتمام كبير من قبل الباحثين في حقول المعرفة الإدارية الهادفة إلى التطوير والتحسين المستمر للخدمات.
- قد نجد إختلافاً وعدم دقة في تعريف جودة الخدمة وهذا نظراً للخصائص العامة التي تميز الخدمة عن السلعة.
- تعرف Mitchell على أنها " التركيز على التقاء الاحتياجات والمتطلبات، وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات الزبائن. وجودة الخدمة المدركة هي الاتجاه الذي يحدد وجهة نظر الزبون العالمي اتجاه الخدمة. ووجهة النظر هذه ناتجة عن مقارنة توقعات زبائن الخدمة مع ادراكاتهم عن الأداء الفعلي للخدمة".⁵

¹ بونحنك هدى، بوراس نادية، الخدمات الإلكترونية في ظل إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار يافا العلمية الحديثة، عمان، 2023، ص: 15.

² بالي حمزة، بورني حناشي، مرجع سبق ذكره، ص: 187.

³ مدحت محمد محمود أبو النصر، إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات، الطبعة الأولى، جامعة حلوان، القاهرة، 2015، ص: 49.

⁴ رفيق أسعد إدريس، بخلفه عفرأ، التجديد التسويقي وجودة الخدمات التأمينية - دراسة ميدانية لوكالة سلامة للتأمينات الجزائرية، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، جامعة وهران 2، المجلد الثاني، العدد 02، ص: 13.

⁵ فادية جباري، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء (دراسة حالة الوكالة A التابعة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين Saa تلمسان خلال الفترة (2014-2015) ، مجلة الحقيقة، جامعة أبو بوبكر بلقايد تلمسان، العدد 2018، 43، ص: 672.

- حيث تعرف بأنها: " تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين".¹
- و تعرف أيضا : " بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم له".²
- ومن خلال ما سبق يمكننا تعريف جودة الخدمة بأنها : مدى نجاح الشركة في مطابقة أدائها الفعلي للمواصفات المعيارية وتوقعات الزبائن المدركة.
- ثالثا: تعريف جودة خدمات التأمين :**
- فهي عبارة عن " قدرة شركة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات العملاء المؤمن لهم ويتطابق مع توقعاتهم وفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر وتمثل مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم لذلك تجد بأنه وفي مجال الخدمات التأمينية فإن الجودة تأخذ عدة مستويات منها:
- الجودة المطلوبة (المرغوبة) وهي المحددة في دفتر شروط الخدمة؛
- الجودة المقدمة (المدركة) وهي التي يتم تقديمها بعد وضعها حيز التنفيذ؛
- الجودة المحققة: الجودة التي يحصل عليها الزبون؛
- الجودة المنتظرة (المتوقعة) التي يتوقعها الزبون الحصول عليها مقابل ثمن الشراء.
- ويقصد بجودة الخدمة التأمينية هي: "نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة، والتي تمثل المحدد الرئيسي الرضا الزبون أو عدم رضاه، لذلك فإن معظم المؤسسات تجعل من هذه المسألة ضمن أولويات أعمالها لتعزيز جودة ما تقدمه من خدمات تأمينية".
- تعرف جودة الخدمة التأمينية على أنها : "عبارة عن مجموعة من الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادرة على مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم وتعمل على إرضائهم، وتمثل تقييماً شاملاً لأداء الشركة ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة".³

من خلال التعريفا السابقة يمكننا تعريف جودة خدمات التأمين على انها :قدرة شركة التأمين على تقديم خدمات تأمينية تتسم بالكفاءة والموثوقية والاستمرارية، بما يلبي احتياجات وتوقعات العملاء المؤمن لهم ويحقق رضاهم، من خلال تقليص الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة والجودة المقدمة فعليا، وتعد معياراً لتقييم أداء شركات التأمين ومدى تميزها في السوق.

رابعا: أهمية جودة خدمات التأمين

في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال وتحديات المنافسة التي تواجهها العديد من الشركات الخدماتية بما فيها شركات التأمين تمثل الجودة في الخدمات المقدمة من طرفها سبيلاً لتحقيق الميزة التنافسية تمكنها من تعزيز مكانتها السوقية

¹.ميامون كافي، تحديد خصائص خدمة التأمين المقدمة بإستخدام تحليل التشابه-دراسة حالة زبائن شركات التأمين، المجلة الدولية للدراسات التسويقية، جامعة سطيف 1، العدد، 02، 2018، ص: 13.

² خيرة قرن، فاطمة بلقرع، تسير جودة الخدمات، مجلة دفاتر إقتصادية، جامعة الجلفة، المجلد 2، العدد1، 2011، ص: 153.

³ محسن بن الحبيب، فاتح نجاع، مساهمة الذكاء الاقتصادي في الرفع من جودة الخدمة التأمينية-حالة الشركة الوطنية للتأمينات ورقلة، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 05، العدد 02، 2022، ص: 202.

وتضمن بقاءها واستمراريتها، كما تتيح لها إمكانية التوسع في أسواق أخرى مستقبلية؛ وتستشف أهمية جودة الخدمة التأمينية من خلال النقاط التالية:

- ✓ تعمل جودة الخدمة التأمينية على تحقيق سمعة جيدة لشركة التأمين، من خلال العلاقات التي تربطها بعملائها والعمل على تحقيق رغباتهم وحاجاتهم؛
- ✓ إن تطبيق جودة الخدمة على أنشطة شركات التأمين يعزز الثقة في المنتجات التأمينية المقدمة من قبل هذه الشركات ويرفع من عدد مبيعاتها، وبالتالي تحقيق ربحية إضافية للشركة وزيادة حصتها السوقية؛
- ✓ جذب واستقطاب عملاء جدد ويتحقق لك بواسطة الاتصالات بين العملاء الحاليين والعملاء المستقبليين من خلال نقل الانطباعات الجيدة وتقديم الصورة الإيجابية عن شركة التأمين للغير، فالعميل الحالي يكون مصدراً لعملاء آخرين؛
- ✓ تحسين الأداء المالي للشركة وذلك بزيادة المبيعات، ويكون ذلك بتوسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين والعمل على استقطاب عملاء جدد، إضافة إلى تخفيض التكاليف الناجمة عن تصحيح الأخطاء الممكن حدوثها وتوفير تكاليف البحث عن عملاء جدد، فالعميل الحالي أكثر ربحية ومصدر لعملاء آخرين؛
- ✓ الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع نطاق التعامل معهم فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للعملاء بشكل يتوافق مع احتياجاتهم ويقابل توقعاتهم، يجعلهم راضين عن الخدمة التأمينية المقدمة من طرف الشركة، الأمر الذي ينتج عنه استمرارهم في التعامل معها، وفي بعض الأحيان يزيد نطاق التعامل بشراء منتجات تأمينية أخرى متنوعة بمعنى كسب ولاء الزبون ووفائه للشركة.¹

الفرع الثالث : مؤشرات تقييم ونماذج قياس جودة الخدمة

أولاً: مؤشرات تقييم جودة خدمات التأمين

مؤشرات جودة الخدمة التأمينية في عام 1985 قام كل من Berry, Zeithmal Parasuraman بوضع عشر مؤشرات لأبعاد جودة الخدمة وفي دراسة لاحقة سنة 1988 تمكنوا من دمج هذه المؤشرات العشر في خمس أبعاد وهي:

- ✓ **الملموسية:** ويشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى الشركة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو الشركة وديكوره لخلق جو مريح للعميل.²

¹ .ساخي بوبكر، دور وأهمية جودة الخدمة التأمينية في جلب العملاء ، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة لونيبي علي البليدة (2) مخير المقاوله تسيير الموارد البشرية والتنمية المستدامة، 2022، لمجلد 17، العدد 01، ص: 239.

² عبد الخالق أحمد باعلوي، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، مركز جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 2013، ص162.

- ✓ **الإعتمادية:** هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة وبدرجة عالية من الدقة والصحة، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء، تماماً مثلما تم وعده وأن يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات.¹
- ✓ **الاستجابة:** تشير إلى مدى استعداد شركة التأمين ورغبتها في تقديم المساعدة للزبائن، والرد على استفساراتهم، والسرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجون إليها، والمساهمة في حل مشكلات الزبائن المحددة، عن طريق استعداد مدير الشركة ورغبته، مثلاً، في لقاء زبون معين لديه مشكلة عاجلة تتطلب مساعدته وتدخله لحل المشكلة.²
- ✓ **الضمان:** يمكن تعريفه بأنه ما يتمتع به الموظفون من معرفة ولطف في التعامل، وقدرة الشركة وموظفيها على خلق وإكساب الثقة والأمان في نفوس العملاء. أي أن هذا البعد يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة نفسها ومن يقدمها، كما أنه يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه الشركات أو من يقدمها أو كلاهما، إذن هذا البعد مهم جداً لا سيما في حالة الخدمات التي يدرك فيها العملاء مخاطرة عالية، أو على عدم تأكد فيما يتعلق بتقييم النتائج مثل البنوك.³
- ✓ **التعاطف:** تبعاً لهذا البعد فعلى مقدم الخدمة أن يتمتع بقدر من الاحترام والأدب والمحادثة المعبرة فضلاً عن الاحترام المتبادل. من ثم فإن هذا المعيار يشير إلى المودة والاحترام بين مقدم الخدمة و عميل وكالة والتي ينبغي إبرازها خلال التفاعل المتبادل. ومن أهم مظاهر مؤشر: ساعات عمل الوكالة ملائمة لجميع فئات عملاء، حسن معاملة الزبون واحترامه، تقديم الموظفين الخدمة للعملاء حسب أولوية و دون مفاضلة.⁴

الجدول رقم (1-1): مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

المؤشر	البيان
الملموسية	● جاذبية المظهر ● التصميم الداخلي للشركة ● حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة ● المظهر اللائق لمقدمي الخدمة
الإعتمادية	● الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة ● تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء) ● معلومات دقيقة وصحيحة
الاستجابة	● السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة ● الاستجابة الفورية لحاجات الزبون

¹ سميحة محمدي ، زهير طافر، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية بشار LA SAA، مجلة المدبر، العدد 7، ديسمبر 2018، ص78.

² شهيد نصير سعدي حسن، علاء عبد الكريم هادي البديري، التوجهات المستقبلية لقطاع التأمين في دمج شركات التأمين العامة في العراق وأثره في جودة الخدمة التأمينية: دراسة تطبيقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 14، العدد 47، 2019، ص 103.

³ بالي حمزة، بورني حناشي ، مرجع سبق ذكره، ص 189.

⁴ مزيان عبد القادر، تقييم وقياس جودة خدمات وكالات التأمين في السوق الجزائري، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي غليزان، المجلد 01، العدد 01، 2018، ص174.

• الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي	
• الشعور بالأمان في التعامل • الثقة بمقدمي الخدمات	الضمان (الأمان)
• تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن التعامل • فهم ومعرفة احتياجات الزبائن • ملائمة ساعات العمل • وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا • تقدير ظروف الزبون والتعاطف معه • اللطف في التعامل مع الزبون	التعاطف

المصدر: ثابت عبد الرحمان ادريس، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية وبدولة الكويت في المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت ، مجلس النشر العلمي، المجلد الرابع، العدد 01، 1996، ص 21.

ثانياً: نماذج قياس جودة الخدمة

"لقد وضع العديد من الباحثين العديد من النماذج لقياس و تقييم جودة الخدمات، أحصاها (Seth, N., 2005) في 19 نموذجاً مختلفاً، غير أن أكثر هذه النماذج شهرة و تطبيقاً هما نموذج جودة الخدمة ونموذج أداء الخدمة، و سوف نتطرق فيما يلي إلى هذين النموذجين.

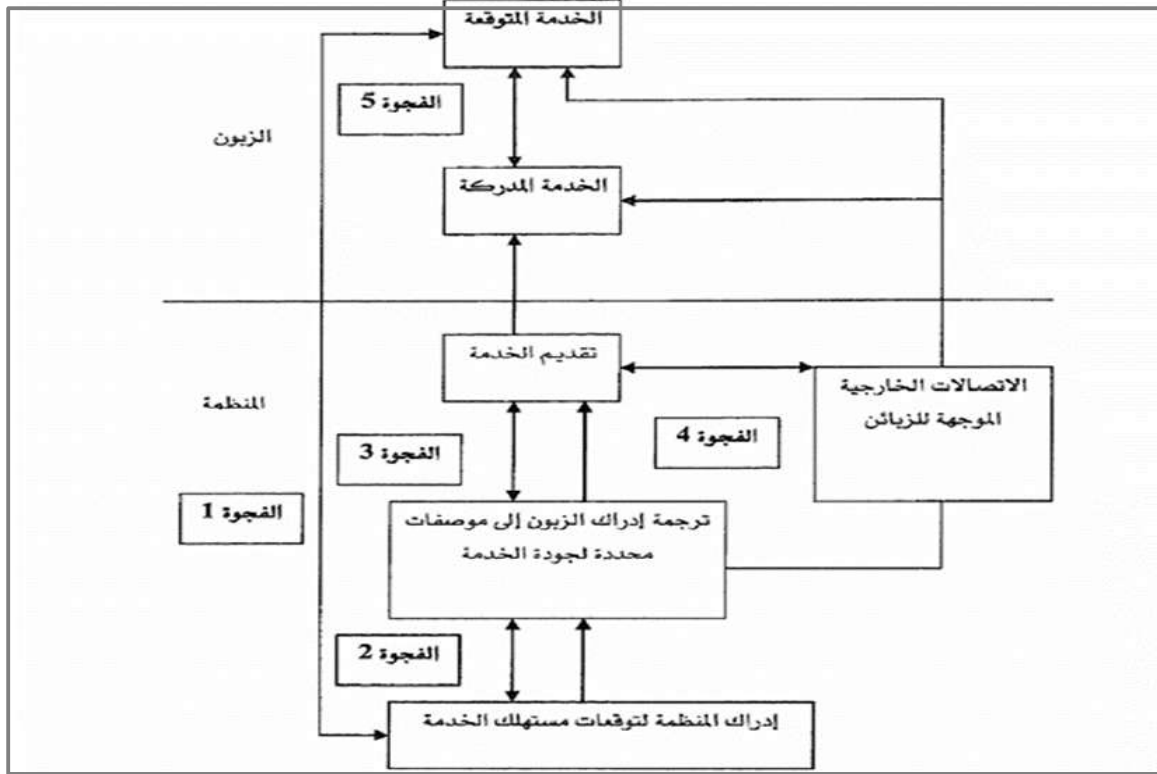
❖ نموذج جودة الخدمة

"يطلق على نموذج جودة الخدمة (Service Quality) الذي يعرف اختصاراً بـ (ServQual)، تسميات أخرى هي: نموذج الفجوات (The Gaps Model)، الإدراكات ناقص التوقعات (Perceptions-Minus-Expectations)، و فرق النتيجة (Different Scores).

يرجع نموذج جودة الخدمة إلى الباحثين (Parasuraman, Zeithaml and Berry) الذين طوروا سنة 1985 نموذجاً لقياس وتقييم جودة الخدمة يقوم على قياس خمس فجوات (أربع فجوات من جهة مقدم الخدمة أو المسوق، و فجوة من جهة الزبون)¹. والشكل الموالي يوضح الفجوات الخمس :

¹ جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة بنك جزائري-، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص: 87.

الشكل رقم (1-2) : نموذج الفجوات لجودة الخدمة



المصدر: بشير بودية، طارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات ، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 157. يمثل الجزء العلوي من النموذج الفجوة التي تتعلق بالزبون، بينما يمثل الجزء السفلي الفجوات الأربع المتعلقة بالمنظمة (مقدم الخدمة)، وهي كما يلي:

أ. الفجوة الأولى (الفجوة بين توقعات الزبون وإدراك الإدارة):

في هذه الحالة قد لا تستطيع الإدارة أن تفهم ما يريده المستفيدون بحيث أن تحديد جودة الخدمة يتطلب المعرفة الجيدة لرغبات العملاء، أي حدوث اختلاف بين تصورات الإدارة لتوقعات العملاء وتوقعاتهم الفعلية.

ب. الفجوة الثانية (الفجوة بين إدراك الإدارة وبين المواصفات المحددة لجودة الخدمة):

في هذه الحالة قد تضع الإدارة مواصفات للخدمة غير مناسبة أو غير واضحة تسهم في صعوبة التواصل بينها وبين العميل وقد يرجع السبب إلى نقص في تدريب موردي الخدمة أو إلى التذبذبات الكبيرة في الطلب، أو بسبب محدودية الموارد وسوء تسيير الإدارة التي ينتج عنها وجود اختلاف بين تصور الإدارة لتوقعات الزبون وبين المواصفات الفعلية المحددة لجودة الخدمة.¹

ج. الفجوة الثالثة (الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة وبين تقديمها):

يمكن أن تؤدي المشكلات غير المتوقعة أو الإدارة الضعيفة إلى فشل توفير الخدمة في الوفاء بمخصصات جودة الخدمة. وقد يرجع ذلك إلى خطأ بشري، لكن أيضاً في عطل فني في تسهيل أو دعم انتاج السلع.

¹ بشير بودية، طارق قندوز، أصول ومضامين تسويق الخدمات ، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص: 154-156.

د - الفجوة الرابعة (الفجوة بين تقديم الخدمة والاتصالات الخارجية):

قد يكون هناك حالة من عدم الرضا عن خدمة ما نظراً للتوقعات المبالغ فيها والتي تشكلت من خلال جهود اتصالات مقدم الخدمة. يحدث ذلك عندما لا يرقى توصيل الخدمة الفعلي إلى التوقعات المعروضة في اتصالات الشركة.¹

هـ - الفجوة الخامسة (الفجوة بين الخدمة التي يتوقعها والخدمة التي يدرکہا العميل):

في هذه الفجوة نجد أن الخدمات المدركة من قبل الزبائن لا تطابق الخدمات المتوقعة، فالتقييم الشخصي لجودة الخدمة على أنها عالية أو منخفضة الجودة يعتمد على كيفية ادراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمات المقدمة وما توقعه الزبون.² و تجدر الإشارة إلى أن الكثير من الدراسات قامت بتطبيق نموذج الفجوات و في مختلف القطاعات الخدمية إلا أنه لا يوجد إتفاق بين نتائجها، فبعضها جاء مؤيداً لاستخدام المقياس، و بالتالي إمكانية تطبيقه في جميع مجالات الخدمات لمتنعه بدرجة عالية من الثبات و الصلاحية، كما جاءت نتائج البعض الآخر غير مؤيدة لاستخدامه.

❖ نموذج أداء الخدمة

نتيجة للانتقادات الموجهة لمقياس "servqual" استمرت جهود الباحثين للتوصل إلى نموذج آخر علمي وعملي لقياس جودة الخدمة، حيث توصل (Cronin and Taylor 1992) إلى مقياس آخر لا يعتمد على الفجوات من الإدراكات والتوقعات، حيث انصب انتقاد الباحثين في النموذج السابق في صعوبة تحديد و قياس توقعات العملاء و كذلك العمليات الحسابية المعقدة نسبياً التي تتضمنها عملية القياس.

وعليه يقوم هذا النموذج على فكرة مبسطة و هي أن جودة الخدمة يجب قياسها بطريقة لا تختلف عن قياس الاتجاهات "Attitudes" أي أن القياس ينصب على اتجاهات المستفيدين من الخدمة المقدمة نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة،

و يمكن التعبير عنه كما يلي: **جودة الخدمة = الأداء | Service quality = performance**.

وقد استخدم الباحثان في نموذجهما نفس الأبعاد الخمسة و هي: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف. ولقد ثبت نجاح هذا الموضوع في تفسير الجودة الشاملة المدركة للخدمة موضوع القياس و التقييم، بالإضافة إلى ذلك فإنه تميز ببساطته من حيث القياس و التحليل.³

الفرع الرابع : أساليب تحسين جودة خدمات التأمين

هناك أساليب عدة لتطوير جودة الخدمة في شركات التأمين كالآتي:⁴

- تأسيس مجلس الجودة الذي يقوم بعملية التنسيق والاتصال بأعضاء فريق تطوير الجودة؛

¹ أدريان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة: بهاء شاهين - علاء أحمد إصلاح - دعاء الشراقي، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2009، ص: 550.

² أكرم محسن الياسري، حيدر محمد كريم الدحيدحاوي، مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال: تصميم برنامج محسوب لتقييم جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر المديرين والزبائن، الطبعة الأولى، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص: 85.

³ فيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -، اطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010، ص: 108.

⁴ فائزة محمد عبد الكريم، اثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق المزايا التنافسية -دراسة ميدانية-، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، مجلد 6، عدد 17، 2011، ص: 240.

- الاستمرار في عملية تحسين الجودة لتعطي انطباعاً بأن برنامج تحسين الجودة لم ينتهي بعد؛
- لكي تحقق الشركات مستويات مرتفعة من الجودة يستوجب من مقدم الخدمة الفهم الكافي لتوقعات الزبائن، فالبداية خطيرة والنهائية أكثر خطورة فيبدأ الزبون بتشكيل توقعاته وينتهي بتقييم جودة الخدمة وما بين البداية والنهائية شركات تنجح وشركات تفشل؛
- تتحقق جودة الخدمة فقط عن طريق فريق عمل كفء ومؤهل ، فإذا أراد مقدم الخدمة ذلك يتوجب عليه تعيين موظفين أكفاء ويقوم بتدريبهم بشكل مكثف كي يتمكنوا من تقديم الخدمة بدون أخطاء من المرة الأولى، فالموظفين هم رأس مال الشركة الحقيقي ولن تنجح أي شركة ما لم تولي موظفيها اهتماماً مثل الزبائن الخارجيين أو أكثر؛
- ينبغي للشركة أن تكون قريبة من الزبائن ونهم بهم المعرفة توقعاتهم ومستوى الخدمة المقدمة لهم كما ينبغي لها أن تقوم بمكافأة الزبائن على سلوكهم الجيد في التعامل مع الشركة ، ومعاملتهم باحترام كما تعامل موظفيها، وتقديم هدايا لهم عندما يكرروا زيارتهم للشركة أو منحهم بعض الخصومات عندما يحضروا زبوناً جديداً؛
- ينبغي للشركة مكافأة وتحفيز من يقدم جهود غير عادية في تطوير وتحسين الجودة لغرض تحفيزهم على تقديم أفضل الخدمات للزبائن.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للتحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين

سننظر في هذا المبحث إلى عرض الدراسات السابقة التي اعتمدناها وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم .

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية

1. (حسن عبد الله سليم، 2025)¹: هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تبني التقنيات الرقمية ومدى مساهمتها في تعزيز التوجهات الريادية لدى هذه الشركات. اتبع الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الوظائف الإشرافية بشركات التأمين الفلسطينية والبالغ عددهم 156 موظفاً، حيث طبقت الاستبيان، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع عينة من المديرين العامين وأعضاء مجالس الإدارة في 13 شركة تأمين، وكانت نتائج الدراسة أن تطبيق التحويل الرقمي وواقع ريادة الأعمال في شركات التأمين الفلسطينية جاءا بدرجة مرتفعة، مع وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي في تعزيز ريادة الأعمال؛ ومساهمة التحويل الرقمي بشكل مباشر في تحسين الكفاءة التشغيلية وتوليد أفكار ابتكارية تزيد من جودة الخدمات وتنافسية الشركات و ان شركات التأمين تولي أهمية متزايدة لإدارة المخاطر كجزء من توجهها الريادي، وتسعى لمواءمة استراتيجياتها الرقمية مع أهدافها العامة لمواكبة التطورات التقنية.

¹ براء حسن عبد الله سليم تأثير تطبيق التحويل الرقمي على ريادة الأعمال -دراسة حالة شركات التأمين الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، المعهد التنمية المستدامة، فلسطين، 2025.

2. (بن خلود ، 2024)¹: هدفت الدراسة التعرف على أهم التقنيات الرقمية اللازمة للتحويل الرقمي في شركات التأمين ومعرفة درجة تبني مختلف وكالات الشركة الوطنية للتأمين المبادرات التحول الرقمي ، تم استخدام المنهج الوصفي لمعرفة طبيعة التحول الرقمي والحوكمة في شركات التأمين، وفي الجانب التطبيقي باستخدام استبيان تم توزيعه لعينة من 60 موظفاً على المديرين ورؤساء الأقسام في مختلف وكالات الشركة الوطنية للتأمين Saa تم تحليل البيانات و برنامج احصائي باستخدام Spss v 27 حيث توصلت الى اهم النتائج أن التحول الرقمي يعزز بشكل كبير عمليات إدارة المخاطر، ويحسن دقة اتخاذ القرارات، ويضمن امتثالاً أفضل للأطر التنظيمية، ان التحول الرقمي لا يؤثر بشكل كبير على الشفافية.
3. (قاسم كرم، هدي عبود، 2023)²: هدفت إلى إبراز أثر فاعلية هذه التقنيات الرقمية في تطوير جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين العامة في العراق، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لتأصيل الجانب النظري، بالإضافة إلى المنهج الإحصائي في الجانب التطبيقي، وقد تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة قصدية بلغت 61 موظفاً في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة، واستُخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع معالجتها إحصائياً باستخدام نظام SPSS لاختبار الفرضيات وتحليل النتائج، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى إدراك واستجابة عينة البحث لأهمية التحول الرقمي جاء بدرجة "متوسطة"، الاعتماد على التقنيات الرقمية يقلل الأخطاء البشرية وتخفض تكاليف تداول المستندات الورقية بين الإدارات، وان الرقمنة إلى توسيع دور شركات التأمين في تقديم خدمات استشارية وحلول تأمينية مبتكرة تناسب مع احتياجات العملاء في العصر الرقمي.
4. (دراجي ، 2023)³: هدفت إلى إبراز دور تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين المعاصرة لدى مؤسسات التأمين العاملة في الجزائر، حيث تكمن آثار ابتكارات التكنولوجيا المالية في الانتقال بالصناعة من الأنماط التقليدية إلى الأنماط الرقمية المبتكرة ، تم تبينه من خلال دراسة ميدانية ، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى المنهج الإحصائي لاختبار الفرضيات ميدانياً، حيث تم إجراء الدراسة على عينة قوامها 390 من المهنيين العاملين في القطاع عبر مختلف جهات الوطن ، وتمت معالجة البيانات باستخدام البرامج الإحصائية (SPSS,AMOS,EViews) خلال الفترة (2004-2022)، وكانت نتائج الدراسة كالاتي يوجد أثر إيجابي لتبني تكنولوجيا التأمين في تطوير مراحل الصناعة بالجزائر ؛ تلعب المؤشرات التشريعية والبيئية التكنولوجية دوراً حاسماً في تحفيز شركات التأمين على التحول الرقمي ؛ إن نجاح تبني هذه التقنيات لا يتوقف عند الإمكانيات المادية والتقنية فحسب، بل يتجاوز ذلك إلى ضرورة توفير "مناخ تشريعي وتكنولوجي" ملائم يتفاعل مع النظام البيئي الذي تنشط فيه هذه المؤسسات.

¹ بن خلود وسام ، " أثر التحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA"، مجلة للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 08 ، العدد 02 ، تيار، 2024

² نوار قاسم كرم خلود هدي عبود، تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية دراسة تطبيقية شركة التأمين الوطنية العراقية " ، مجلة دراسات محاسبية ، المجلد 18 ، العدد 63 ، العراق، 2023 .

³ دراجي أنيس " دور تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين - دراسة إمكانية التبن من وجهة نظر المهنيين في سوق التأمين الجزائري "، أطروحة دكتوراه، جامعة باجي مختار، عنابة، 2023.

5. (صبحي مهدي السيد، فرج مسعود العربي ، 2022)¹: هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم التحويل الرقمي وأهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات المؤثرة في الصناعة، كما استعرضت الورقة مزايا وعيوب هذا التحويل والتحديات التي تواجه الشركات في تطبيقه على شركات تكنولوجيا التأمين الناشئة وفرص التعاون مع الشركات التقليدية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الأبعاد التقنية وتحليل علاقتها بنموذج أعمال التأمين. وكانت نتائج الدراسة كالاتي يساهم التحويل الرقمي في خفض التكاليف التشغيلية من خلال رقمنة العمليات، وتحسين المنتجات الحالية وخلق منتجات جديدة تجذب شرائح أوسع من العملاء؛ يعمل التحويل الرقمي على تحسين تجربة العميل من خلال قنوات توزيع متعددة وتوفير استجابة فورية عبر روبوتات الدردشة؛ تقدم شركات تكنولوجيا التأمين الناشئة مناهج ابتكارية تدفع الشركات التقليدية نحو تغيير نموذج عملها وتطوير أدائها من خلال حلول تقنية ذكية تزيد من الكفاءة والفاعلية.
6. (معروز، 2022)²: هدفت الدراسة إلى إبراز دور التأمين التكنولوجي في الانتقال من الأنظمة الورقية التقليدية إلى الأنظمة الرقمية المبتكرة لتعزيز القدرة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر. وقد سلطت الباحثة الضوء على التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البلوكشين، والبيانات الضخمة، وكيف تساهم هذه الابتكارات في تحسين جودة الخدمة وتخفيض التكاليف، كل هذا سيحاول البحث تبيانها من خلال دراسة ميدانية أجريت على موظفي مجموعة من شركات التأمين العاملة في الجزائر ، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى المنهج الإحصائي لجمع البيانات واختبار الفرضيات، وقد تم إجراء الدراسة على عينة قدرها 70 موظفا، وتمت معالجة البيانات باستخدام نظام SPSS وكانت نتائج الدراسة كالاتي يساهم التأمين التكنولوجي في تخفيض تكاليف الخدمات التأمينية والعمولات المقدمة للوسطاء، مما يسمح باكتساب قاعدة عملاء جديدة؛ تطبيق هذه التقنيات يرفع من القدرة الاستيعابية لشركات التأمين ويحسن من مهارات موظفيها وقدرتها على تقييم المخاطر والتسعير بشكل أدق؛ يساعد استخدام التكنولوجيا في تحسين الصورة الذهنية للشركة لدى العملاء وزيادة ولائهم من خلال تقديم منتجات تتوافق مع احتياجاتهم الفعلية.
7. (بشير ميلاد، 2018)³: هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استفادة هذه الشركات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، لا سيما في مجال تدعيم النشاط التأميني الليبي بالتوجه نحو الاستثمار الإلكتروني. التأمين. اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي شمل عينة الدراسة 75 موظفاً في (08) شركات تأمين بمدينة طرابلس، وعولجت البيانات باستخدام نظام SPSS، وكانت نتائج الدراسة كالاتي وجود وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لدى الشركات محل الدراسة، وجود

¹ ريم صبحي مهدي السيد علاء فرج مسعود العربي ، التأمين والثورة الصناعية الرابعة "التحول الرقمي ومستقبل صناعة التأمين"، مجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية الإدارية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، المجلد 13 العدد 03 ، مصر، 2022.

² سامية معروز، أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين دراسة عدد من شركات التأمين ، "مجلة دراسة إقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة، الجزائر، المجلد 09، العدد 01.

³ عبد الرحمن بشير ميلاد، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية في شركات التأمين دراسة حول كفاءة شركات التأمين الليبية وفاء إستثمارها الإلكتروني، مجلة العلوم إقتصادية والسياسية ، جامعة الأسمرية الإسلامية ، كلية اقتصاد والتجارة ، ليبيا ، العدد 12 ، 2018.

علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء ؛ تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فعالية وربحية شركات التأمين، وتفتح آفاقاً واسعة للدخول في الاستثمارات الإلكترونية بفضل مخرجات التقنيات الحديثة.

المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. **دراسة (Nozimov & Qarshiboyev, 2025):**¹ هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التحويل الرقمي على جودة خدمات التأمين، و رفع رضا العملاء، وتحقيق تنافسية السوق، إضافة إلى تحديد العقبات التقنية والأمنية التي قد تحد من تحقيق الجودة الشاملة. ولتحقيق هذه الأهداف اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين التقارير والبيانات الثانوية المتعلقة بمؤشرات الأداء وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي ساهمت الرقمنة في رفع مستوى جودة الخدمات التأمينية ؛ أدت الأنظمة الرقمية الذكية إلى تقليل الأخطاء البشرية وتعزيز موثوقية الشركة أمام المؤمن لهم؛ القدرة على تقديم خدمات رقمية متكاملة ومتنوعة عبر المنصات الرقمية .
2. **دراسة (Anuja Dhyani & Jain & Preeti, 2025):**² هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحويل الرقمي على مستويات رضا العملاء في قطاع التأمين، مع الإشارة إلى أن جائحة كوفيد-19 مثلت حافزاً أساسياً سرع من تبني التأمين الرقمي في الهند ودفع القطاع نحو رقمنة غير مسبوقه. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات الأولية بواسطة استبيان منظم وُزع على عينة مكونة من 200 زبون في ولاية أوتاراخاند، كما اعتمدت الدراسة في شقها التحليلي على أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: أدى تطبيق خدمات التأمين الرقمي إلى زيادة ملحوظة في رضا العملاء ؛ ساهمت التدابير الأمنية الصارمة والتواصل الشفاف في تعزيز الثقة لدى العملاء، مما انعكس إيجاباً على مستويات رضاهم؛ أظهر التحليل وجود فروق ديموغرافية؛ حيث كانت فئة الشباب والأكثر تعليماً هي الأكثر رضا وتقبلاً للتحويل الرقمي.
3. **دراسة (Khalikulova et al, 2025):**³ هدفت هذه الدراسة تحليل دور التحويل الرقمي كمحرك رئيسي للابتكار في قطاع التأمين، وكيفية دمج التقنيات الحديثة في نماذج الأعمال لتطوير جودة الخدمات. إضافة إلى تحديد دور الثقافة التنظيمية والبنية التحتية في نجاح عملية التحويل ، اعتمد الفريق البحثي على المنهج الوصفي التحليلي إلى التحليل الإحصائي. وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: إن تطوير الأنشطة الابتكارية لشركات التأمين له تأثير مباشر وملحوس على التنمية الاقتصادية للبلاد، ؛ ساهمت أنشطة التأمين الرقمية بشكل فعال في عمليات منع المخاطر الاقتصادية وإعادة توزيعها ؛ يتيح ابتكار منتجات جديدة وتطوير الخدمات التقليدية رقمياً إنشاء قنوات بيع مبتكرة، وطرح منتجات ذكية؛ مما يحسن جودة الخدمة ويضمن التنافسية.

¹ Nozimov & Qarshiboyev, The Role of Digital Technologies in Improving the Quality of Insurance Services , **International Journal of Political Sciences and Economics**, Vol 4, No 12, Uzbekistan, 2025.

² Anuja Dhyani & Jain & Preeti, Impact of Digital Transformation in Insurance Services on Customer Satisfaction: A Case Study of Uttarakhand, **Trends in Finance and Economics**, Vol 3, No 2, India, 2025.

³ Khalikulova et al, Strategies for Enhancing Innovation in the Insurance Industry Through Digital Transformation. **Proceedings of the 8th International Conference on Future Networks & Distributed Systems (ICFNDS)**, Uzbekistan, 2025.

4. دراسة (Fedorovych, Rykhalskyy & Poltavskyy, 2025)¹: هدفت هذه الدراسة إلى تحليل آفاق وتحديات دمج أدوات الذكاء الاصطناعي (AI) في خدمات التأمين ، اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة إلى التحليل الإحصائي ، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: تشير نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي أداة أساسية لتحسين أنشطة التأمين، مثل الاكتتاب، وتقييم المخاطر، ومعالجة المطالبات، وتقديم خدمة عملاء شخصية؛ توقعت الدراسة نمواً هائلاً في حجم سوق الذكاء الاصطناعي في قطاع التأمين، ليرتفع من 4.59 مليار دولار في عام 2021 إلى حوالي 141.44 مليار دولار بحلول عام 2034 .
5. دراسة (Megan Daniel & Laura Maxime, 2025)²: هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التقنيات الرقمية الحديثة على كفاءة العمليات التأمينية. واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 350 متخصصاً في مجال التأمين، وتمت معالجة البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار المتعدد، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع 15 مديراً تنفيذياً. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: كشفت النتائج عن وجود ارتباطات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستويات تبني كل تقنية وتحسن دقة تقييم المخاطر، وكشف الاحتيال، والكفاءة التشغيلية، ومقاييس رضا العملاء؛ أثبتت النتائج أن الذكاء الاصطناعي له الأثر الأكبر في أتمتة الاكتتاب وتخصيص الأسعار، بينما ساهمت إنترنت الأشياء في الوقاية الديناميكية من المخاطر؛ ساهمت تقنية البلوكشين بشكل فعال في تبسيط معالجة المطالبات وتعزيز الشفافية، مما أدى إلى رفع مؤشرات ثقة ورضا العملاء.
6. دراسة (Jayameena Desikan & Jayanthila Devi, 2021)³: هدفت هذه الدراسة تحليل انعكاسات التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات وتجربة العملاء في قطاع التأمين، من خلال اتخاذ شركة (HDFC ERGO) كنموذج تطبيقي، ولتحقيق أهدافها في رصد أثر التقنيات الحديثة (كالذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء)، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي و دراسة الحالة، مع استخدام أسلوب أدوات التحليل المقارن والتقييم التقني لمؤشرات أداء الشركة ، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: ساهمت الرقمنة في رفع الكفاءة التشغيلية وتقليص زمن الاستجابة، مما أدى لتعزيز رضا العملاء؛ أدى استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء إلى تقديم خدمات أكثر تطوراً وفعالية؛ يعد الاعتماد على القنوات الرقمية والذكاء الاصطناعي الركيزة الأساسية لضمان التنافسية في سوق التأمين المعاصر.
7. دراسة (Johanna & Armin , Christian, 2021)⁴: هدفت الدراسة إلى قياس مدى انتشار التقنيات الرقمية بين الوسطاء، وتحديد القيمة المضافة التي توفرها هذه التكنولوجيا في ظل المتغيرات الحديثة (مثل جائحة كوفيد-19)، اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم توزيع استبيان على عينة ضخمة بلغت 671 وكيل تأمين ووسيط في ألمانيا، وتمت معالجة البيانات إحصائياً ذلك لتحليل الفروق بين فئات الوسطاء ومدى استجابتهم للرقمنة. و أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: أن التحول الرقمي لا يزال غير متقدم لدى نسبة كبيرة من الكوادر البيعية في قطاع التأمين الألماني؛ أثبت

¹ Fedorovych, I, Rykhalskyy, O, & Poltavskyy, D, Digital Transformation of Insurance Industry: Implications of AI Tools Integration, *International Journal of Organizational Leadership*, vol 14, Ukraine, 2025.

² Megan Daniel & Laura Maxime, *Digital Transformation in the Insurance Industry: Assessing the Impact of AI, IoT and Blockchain on Risk Management and Customer Experience*, University of Fribourg , Switzerland, 2025.

³ Jayameena Desikan & Jayanthila Devi, Digital Transformation in Indian Insurance Industry - A Case Study, *International Journal of Case Studies in Business and Education (IJCSBE)*, Vol 5, No 2, India, 2021.

⁴ Christian, Johanna, and Armin, The status quo of digital transformation in insurance sales: an empirical analysis of the german insurance industry, *ZVersWiss*, Vol. 110, Germany, 2021

التحليل الإحصائي أن الوكلاء الحصريين والفئات العمرية الشابة هم الأكثر تقدماً في استخدام الأدوات الرقمية مقارنة بالوسطاء المستقلين؛ أن نجاح التحويل الرقمي يتوقف على تغيير الثقافة التنظيمية ودعم العنصر البشري تقنياً لرفع جودة الخدمة، لا لاستبداله بالتكنولوجيا.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية

سنحاول في هذا المطلب تقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) واستخراج أوجه التشابه والاختلاف فيما بينهما:

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

البيانات	الدراسات الحالية	الدراسة السابقة
من حيث الزمان والمكان	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2025-2026 أما بالنسبة للمكان فكان في شركة التأمين المتواجدة داخل إقليم مدينة ورقلة.	تمت في أماكن عربية وأجنبية حيث شملت الأماكن التالية: الجزائر، فلسطين، العراق، مصر، ليبيا، الهند، سويسرا، آسيا، أوكرانيا، ألمانيا، أوزبكستان وفي الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية 2025.
من حيث العينة	ركزنا في دراستنا على موظفي شركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة محل الدراسة.	ركزت معظم الدراسات على عينة من موظفي المؤسسات التأمين و الزبائن و المهنيين محل الدراسة.
من حيث المنهج وأدوات الدراسة	اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي ، مع استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات. و البرنامج الإحصائي Spss v 27	تنوعت الدراسات السابقة حيث أن البعض منها اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ، والبعض على المقابلة و استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات والبرنامج الإحصائي spss.
من حيث نوع القطاع	كانت دراستنا حول شركة التأمين بولاية ورقلة	كانت الدراسات متنوعة من القطاعات التأمين العام والخاص.
من حيث المتغيرات	اعتمدت دراستنا على متغيرين التحويل الرقمي وجودة خدمات التأمين .	تناولت أيضا متغيرات مختلفة أهمها: التحويل الرقمي، التكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة التأمين، تأمين تكنولوجيا، أدوات الذكاء الاصطناعي ، رضا ولاء العملاء.

هدفت معظم الدراسات السابقة إلى التعرف على الخدمات التأمين الرقمية المقدمة من طرف مختلف المؤسسات التأمين وأثرها على الجودة، ورضا الزبائن وغيرها.	اعتمدت دراستنا إلى معرفة مدى تأثير التحويل الرقمي في تحسين جودة الخدمات التأمين في الشركة محل الدراسة من خلال الاستفادة من الرقمنة الموجودة.	من حيث الهدف
--	---	----------------------------

أوجه التشابه:

يكمن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

- من حيث مكان الدراسة أنها تمت في شركة التأمين؛
- أنها استخدمت الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة؛
- في المتغير المستقل وهو التحويل الرقمي؛
- اعتمدت على الاستبيان كأداة الدراسة.

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث:

- دراستنا تمت في التأمين الجزائرية (ورقلة)، بينما الدراسات السابقة تمت في دول مختلفة من العالم؛
- المتغير التابع لمواضيع الدراسة، حيث المتغير التابع لموضوع دراستنا هو جودة الخدمات التأمين بينما الدراسات السابقة فتتوزع بين جودة الخدمات، ورضا وولاء العملاء وغيرها....؛
- من حيث عينة الدراسة فدراستنا كانت حول الموظفين، اما الدراسات السابقة فانت حول الموظفين ؛
- من حيث الزمان فدراستنا تمت في السنة الحالية 2026 بينما الدراسات السابقة كانت خلال السنوات 2018-2025.

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل الإطار النظري للتحويل الرقمي، وجودة خدمات التأمين، والدراسات السابقة التي إعتمدنا عليها في دراستنا، حيث تطرقنا من خلاله إلى مبحثين: المبحث الأول تناولنا في الجزء الأول منه ماهية التحويل الرقمي خصائصها والأبعاد، الوسائل، المجالات والمعوقات؛ أما في الجزء الثاني فتناولنا ماهية جودة خدمة التأمين خصائصها، مؤشرات التقييم، نماذج قياس الجودة ، وأخيرا أساليب تحسينها.

أما في المبحث الثاني: فتناولنا في الجزء الأول أهم الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في دراستنا الحالية، وفي جزءه الثاني تناولنا مقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

من خلال ماترقنا في هذا الفصل نرى أن الجودة في الخدمات التأمين وتنويعها من أهم العوامل الرئيسية التي تسعى شركة التأمين في تعزيز الكفاءة التشغيلية وخدمات مبتكرة من أجل البقاء والإستمرارية والمحافظة على مكانتها.

الفصل الثاني :

الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في

تحسين جودة خدمات التأمين

من خلال شركة التأمين الوطنية saa

تمهيد:

بعد التطرق للفصل الأول من الدراسة للجانب النظري لكل من التحول الرقمي وجودة الخدمات التأمين، وكذا أهم الدراسات السابقة يأتي هذا الفصل ليخصص للدراسة التطبيقية، من خلال معرفة دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين مبرزين في ذلك مدى تبني شركة التأمين لتقنيات الرقمية وتوظيفها في تطوير خدماتها، كما تهدف الدراسة إلى فهم العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى الجودة التي يشعر بها الموظفين .

وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

- **المبحث الأول:** سيتم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة ؛

- **المبحث الثاني:** عرض النتائج، تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

إن الهدف من الدراسة الميدانية يكمن في معرفة مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين في شركة التأمين محل الدراسة، ومن أجل إسقاط الإطار النظري على الواقع يتطلب توفير إطار منهجي تحدد من خلاله القواعد الأساسية التي تمكن من ذلك، ولأجل ذلك توجب اختيار الأداة المناسبة للدراسة.

المطلب الأول: معلومات عامة حول شركة التأمين الوطنية saa

نعرض في هذا المطلب تقديم الشركة محل الدراسة، إضافة إلى مجتمع الدراسة والعينة المستهدفة.

1- التعريف بشركة التأمين الوطنية Saa ونشأتها:

تُعد الشركة الوطنية للتأمين Saa (Société Nationale d'Assurances) الشركة الرائدة والأعرق في قطاع التأمين بالجزائر، حيث تم استهلال مسارها التاريخي بموجب القرار المؤرخ في 12 ديسمبر 1963، لتتأسس في بدايتها كشركة مختلطة بمساهمة أجنبية قُدرت بـ 39%. وشهدت الشركة تحولاً استراتيجياً جوهرياً في 27 ماي 1966، تاريخ صدور الأمر رقم 66/127 الذي قضى بتأميم قطاع التأمينات، لتتحول بموجبه إلى شركة وطنية بالكامل بنسبة 100%، وتتولى السيادة الكاملة واحتكار عمليات التأمين في الجزائر آنذاك.

ومع مطلع الثمانينات، دخلت الشركة مرحلة جديدة من التطوير الهيكلي، حيث انتقلت في فيفري 1987 إلى نظام التمويل الذاتي (L'Autonomie)، والذي توج في سنة 1989 بتحويلها إلى شركة ذات أسهم (SPA) برأس مال أولي قدره 80 مليون دج. ومنذ ذلك الحين، واصلت الشركة تعزيز ملاءتها المالية عبر عدة مراحل من رفع رأس المال؛ من 16 مليار دج في سنة 2007 إلى 20 مليار دج في 2011، وصولاً إلى رأس مال ضخّم يقدر حالياً بـ 35 مليار دج. ويساهم في رأس مالها اليوم مؤسسات مالية وطنية كبرى (مثل بنك BADR، بنك BNA، وشركة SAP). وتستند الشركة في ريادتها اليوم إلى أوسع شبكة توزيع وطنية تضم 15 مديرية جهوية، وقراية 293 وكالة مباشرة، مما يجعلها الشركة الأكبر من حيث الحصة السوقية بشعارها الراسخ: "Saa مؤمنكم الأحسن".

إن للتأمين يشمل عدة فروع و يغطي أخطار عديدة قد تصادف الفرد في حياته اليومية وهي تحافظ على أمواله و ممتلكاته و حياته و نصف 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.

2- تعريف المديرية الجهوية بورقلة :

وتتم دراسته الحالة في المديرية الجهوية بورقلة والتي هي من بين المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لوزارة المالية العامة، الكائن مقرها بساحة اول ماي بورقلة ، انشئت في السبعينيات كمندوبية تابعة لوحدة الاغواط، أي لم تكن تتعامل مع المركز مباشرة، وفي

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

سنة 1990 استقلت وحدة ورقلة عن وحدة الاغواط وكانت تضم 13 وكالة موزعة على اربعة ولايات (ورقلة، غرداية، تمنراست، الوادي).

وفي منتصف 2004 تم ضم وحدة الأغواط وبعض الوكالات التابعة لوحدة بسكرة إلى وحدة ورقلة وأصبحت تسمى المديرية الجهوية بورقلة بدلا من وحدة ورقلة والتي أصبحت تضم 24 وكالة كما هو موضح في الشكل .
أما عن نشاط الشركة فهي ككل شركات التأمين ذات طابع اقتصادي تجاري فهي تهدف لتحقيق الربح من خلال مختلف نشاطات التأمين التي تكلفها بها الشركة الأم حيث بلغ عدد اليد العاملة بالشركة 137 موظف حاليا.

الشكل رقم (1-2) نموذج يوضح الوكالات التابعة للمديرية الجهوية Saa ورقلة

وكالة ورقلة "ب"	وكالة منيعة	وكالة جانت
وكالة ورقلة " أ "	وكالة جامعة	وكالة عين أمناس
وكالة ورقلة " ج "	وكالة المغير	وكالة عين صالح
وكالة تقرت	وكالة القنطرة	وكالة تمنراست
وكالة حاسي مسعود	وكالة بريان	وكالة إليزي
وكالة الحجيرة	وكالة الوادي	وكالة الدبيلة
وكالة قمار	وكالة متليلي	وكالة غرداية " أ "
وكالة غرداية " ب "	وكالة حاسي الرمل	الوكيل العام

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على وثائق الشركة

3- تقديم المصلحة المستقبلية:

دائرة الاعلام الالي

هو مركز التحكم في الشركة يدير جميع الخدمات المرتبطة بالبنية التحتية للشبكة وادارة أجهزة الكمبيوتر والخوادم وتتمثل الادارة في:

- تخصيص عناوين شبكة IP للأجهزة؛
- ادارة الشبكات الافتراضية ومراقبة الشبكة؛
- توفير خدمة البريد الالكتروني للمستخدمين ؛

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

- توفير خدمة الوصول الى موقع ويب الشركة من خلال تفعيل الخوادم.

ويتفرع مركز الاعلام الالي الى مصلحتين :

➤ **مصلحة البرمجة** : تختص في تعداد البرامج Software يشرف عليها رئيس مصلحة.

➤ **مصلحة صيانة العتاد** : تختص في تعداد وصيانة العتاد Hardware يشرف عليها رئيس مصلحة.

الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

• مجتمع الدراسة:

باعتبار أن الدراسة الميدانية في شركة التأمينات **Saa** بورقلة الكائن مقرها بساحة اول ماي ، فإن مجتمع الدراسة هم الموظفين في الشركة والذين بلغ عددهم 40موظف.

• عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في موظفي شركة التأمين الوطنية **Saa** بولاية ورقلة ، وتم توزيع 40 استمارة من الاستبيان على الموظفين وتمكننا من استرجاعهم كاملة والجدول التالي يوضح الاستبيانات الموزعة:

الجدول رقم(2-1): نسبة عينة الدراسة

الإستمارات الصالحة للتحليل	الإستمارات الملغاة	الإستمارات الغير مسترجعة	الإستمارات المسترجعة	الإستمارات الموزعة ورقيا	
40	0	0	40	40	العدد
100%	00%	00%	100%	100%	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الإستبيانات المعدة

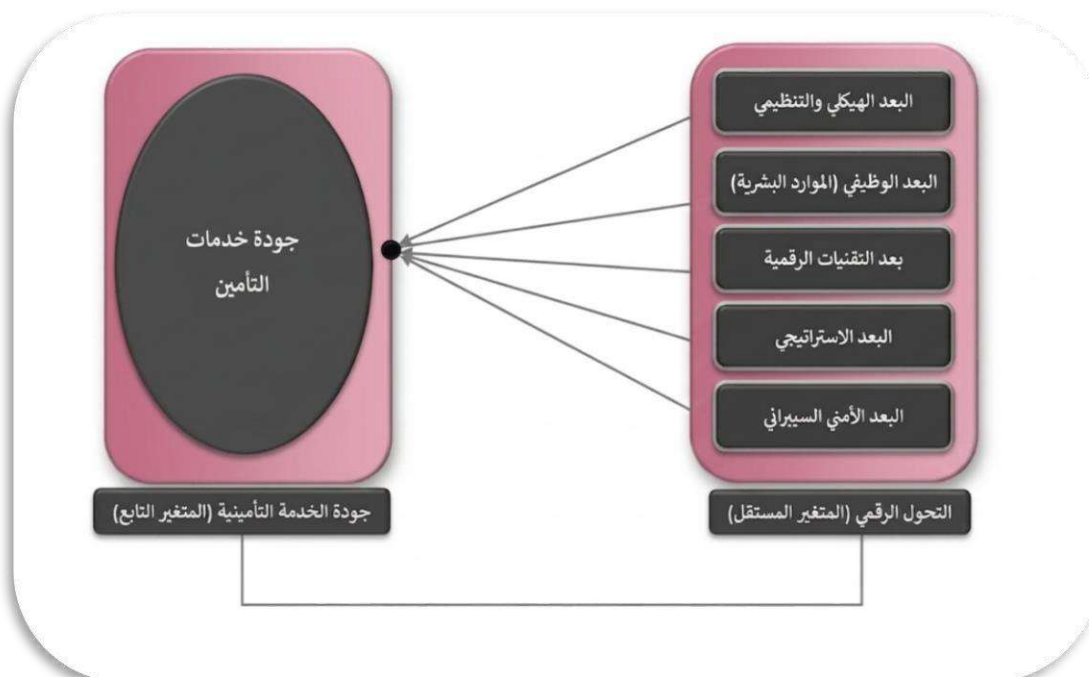
• متغيرات الدراسة:

الجدول رقم(2-2): متغيرات الدراسة

أنواع المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير المستقل	التحول الرقمي(البعد الاستراتيجي،التقنيات الرقمية،الموارد البشرية،البعد الهيكلي التنظيمي، الأمني السيبراني)
المتغير التابع	جودة خدمات التأمين

المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم (2-2): المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية وأدوات جمع البيانات

من خلال هذا المطلب التعرف على الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج (SpssV27) من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية التي اعتمدنا عليها في حساب النتائج.

أولا : أدوات جمع البيانات

نظرا لطبيعة الموضوع ومن أجل العمل على تحقيق أهدافه، فقد تم الاعتماد على نوع واحد من أدوات جمع البيانات وهي الاستبيان.

1. أداة الدراسة:

سعيًا لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، اعتمدنا على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية. وتتمثل هذه الأداة في استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المصاغة بعناية، تم توجيهها لعينة ممثلة لمجتمع الدراسة. وتبرز أهمية الاستبيان في قدرته على توفير بيانات دقيقة ومنظمة، حيث تتيح للمستقصى منهم الإجابة بحرية وموضوعية، مما يضمن كفاءة أعلى في تحليل النتائج.

2. إجراءات معالجة الدراسة:

في موضوع الدراسة اعتمدنا على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة .

❖ الاستبيان:

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

وقد تم تصميم الاستبيان بعناية ليشمل محاور تعكس موضوع الدراسة بشكل كامل. كما تم ترتيب الاستبيان في قسمين رئيسيين :

1. الجزء الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

يتضمن هذا الجزء معلومات أساسية عن عينة الدراسة، مثل:

1. الجنس

2. العمر

3. المؤهل العلمي

4. المنصب الوظيفي

5. الخبرة العلمية

2. الجزء الثاني: محاور الدراسة

➤ **المحور الأول:** تناول المتغير المستقل التحول الرقمي حيث تضمن خمسة أبعاد بمجمل 15 سؤال كما يلي:

- البعد الأول: البعد الاستراتيجي ويضم 3 فقرات؛
- البعد الثاني: بعد التقنيات الرقمية ويضم 3 فقرات؛
- البعد الثالث: البعد الوظيفي (الموارد البشرية) ويضم 3 فقرات؛
- البعد الرابع: البعد الهيكلي التنظيمي ويضم 3 فقرات؛
- البعد الخامس: البعد الأمني السيبراني ويضم 3 فقرات.

➤ **المحور الثاني:** تناول المتغير التابع وهو جودة خدمات التأمين واحتوى على 15 فقرات.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني في الاستبيان اعتمدنا على مقياس ليكارت ذو 5 درجات، يطلب من الموظف

إعطاء درجو الموافقة على كل عبارة واردة على مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

- غير موافق بشدة: تعطى لها (1) درجة؛
- غير موافق: تعطى لها (2) درجتان؛
- محايد: تعطى لها (3) درجات؛
- موافق: تعطى لها (4) درجات؛
- موافق بشدة: تعطى لها (5) درجات.

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

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

درجة الموافقة	البيانات	الاتجاه العام	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	1	منخفض جدا	من 1.00 إلى 1.80
غير موافق	2	منخفض	من 1.81 إلى 2.60
محايد	3	متوسط	من 2.61 إلى 3.40
موافق	4	مرتفع	من 3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	5	مرتفع جدا	من 4.21 إلى 5.00

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار الخوارزمي

للنشر والتوزيع، جدة، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 540-541.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($5 - 1 = 4$) ثم نقسمه 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).

ثانيا: الأدوات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات لقد تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v27)، حيث اشتمل على الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ **معامل الثبات ألفا كرومباخ** لقياس مستوى الثبات الداخلي للاستبيان، حيث تتراوح قيمته بين (0-1). كلما اقترب القيمة من 1، دل ذلك على أن الأداة أكثر ثباتا. يعتبر مقبولا إذا كانت القيمة أكبر من 0.6 ؛
- ✓ **التكرارات والنسب المئوية** تم استخدام هذه الأساليب في تحليل البيانات العامة في الجزء الأول من الاستبيان، حيث ساعدت في وصف خصائص عينة الدراسة بشكل دقيق؛
- ✓ **المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية** للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة؛
- ✓ **تحليل الإنحدار الخطي البسيط** يساعد في اختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع بشكل فردي. يستخدم هذا الأسلوب لتحديد العلاقة بين المتغيرات وتحليل تأثيراتها؛
- ✓ **معامل ارتباط بيرسون** أداة إحصائية تُستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المتغيرين؛
- ✓ **اختبار كولموغوروف-سميرنوف** .

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

✓ مصفوفة الارتباط لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

✓ تحليل الاختبار Ttest وتحليل التباين الأحادي oneway anova لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

بعد تطبيق أداة الدراسة وجمع بيانات وتم تفرغ الاستمارات وترميز البيانات، باستعمال برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في تحليل البيانات Spss.

ثالثاً: صدق وثبات الاستبيان

1. **ثبات الأداة :** يُشير ثبات الاستبيان إلى مدى قدرة الأداة على إعطاء نتائج متسقة ومستقرة عند إعادة تطبيقها على نفس العينة، أو عينات مماثلة، وفي ظروف مشابهة عبر فترات زمنية مختلفة. وبمعنى آخر، فإن الثبات يعكس درجة الموثوقية في نتائج الاستبيان وعدم تأثرها بالصدفة أو العوامل العارضة، مما يضمن كفاءة الأداة في قياس المتغيرات المراد دراستها بنفس الدرجة من الفعالية في كل مرة تُستخدم فيها.

وللتحقق من ثبات الاستبيان في هذه الدراسة، تم الاعتماد على معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha)، وهو أحد أكثر المقاييس الإحصائية شيوعاً لتقييم درجة الاستقرار والموثوقية. يعمل هذا المعامل على قياس الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان ومدى ترابطها وتوافقها مع بعضها البعض. وتعتبر قيمة الثبات قوية كلما اقتربت من الواحد الصحيح، حيث تشير الأدبيات الإحصائية إلى أن القيمة التي تبلغ 0.60 فأكثر تُعد مؤشراً مقبولاً وموثوقاً يعكس مستوى جيداً من الثبات، مما يسمح بالاعتماد على النتائج المتوصل إليها وتعميمها

جدول (2-4) معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

الفقرات	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
التحول الرقمي	15 عبارة	0.931
جودة خدمات التأمين	15 عبارة	0.919
التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين	30 عبارة	0.959

المصدر: من إعداد الطالبتين إيمانا علي مخرجات برنامج Spss

يتضح لنا من خلال نتائج التحليل الإحصائي أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) لمحاور الدراسة قد بلغت قيمته الإجمالي 0.959. وهي قيمة مرتفعة جداً وتتجاوز بكثير الحد الأدنى المقبول إحصائياً (0.60)، مما يؤكد تمتع أداة الدراسة (الاستبيان) بدرجة عالية جداً من الثبات والاتساق الداخلي بين فقراتها. وهذا يشير إلى صدق الاستبيان وصلاحيته التامة لجمع البيانات والاعتماد على نتائجها في الجانب التحليلي للدراسة.

2. **صدق الأداة :** بهدف التحقق من مدى وضوح فقرات الاستبيان وسلامتها اللغوية والعلمية، تم عرض الأداة في صورتها الأولية على الأستاذ المشرف لتقديم توجيهاته، بالإضافة إلى مجموعة من الأساتذة المتخصصين (انظر الملحق 01)، وكذا

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

استطلاع رأي رئيس مصلحة بشركة التأمين (Saa) لضمان ملائمة الأسئلة لواقع العمل الميداني، وكذا أيضا اختبار التوزيع الطبيعي والاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان. وبناءً على الملاحظات والنصائح المقدمة، تم إجراء التعديلات اللازمة التي شملت حذف وتصحيح بعض العبارات، وإعادة صياغة البعض الآخر لضمان تبسيطها ووضوحها، حتى استقرت الأداة في شكلها النهائي المعتمد (انظر الملحق رقم 02).

اختبار التوزيع الطبيعي

يقيس اختبار كولموجروف - سمرنوف ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويوضح الجدول الموالي نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أقل من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي ما يعني عدم استخدام الاختبارات المعلمية.

الجدول (2-5) اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	Kolmogorov-smirnov	Sig.asymptotique (bilatérale)
	Statistiques	SIG معنوية
X1: البعد الإستراتيجي	0.235	0.000
X2: بعد التقنيات الرقمية	0.236	0.000
X3: البعد الوظيفي	0.143	0.038
X4: البعد الهيكلي التنظيمي	0.270	0.000
X5: البعد الأمني السيبراني	0.262	0.000
X: كل الأبعاد	0.174	0.004
Y: جودة خدمات التأمين	0.171	0.005

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج Spss

بناءً على نتائج اختبار كولموجروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) الموضحة في الجدول، تبين أن قيم مستوى الدلالة (Sig) لجميع أبعاد الدراسة ومتغيراتها كانت (0.005)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعنوي (0.05). إحصائياً، هذا يشير إلى أن بيانات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي. ومع ذلك، ونظراً لأن حجم العينة (N=40) يعتبر أكبر من 30 مفردة، فقد تم الاعتماد على الاختبارات المعلمية (Parametric Tests) استناداً إلى نظرية النهاية المركزية (Central Limit Theorem)، والتي تنص على أن توزيع المعاينة يقترب من التوزيع الطبيعي كلما زاد حجم العينة عن 30، مما يجعل نتائج التحليل المعلمي دقيقة وصحيحة.

التحليل الوصفي لنتائج الدراسة

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

الانساق الداخلي لعبارات الاستبيان: يقصد بالانساق الداخلي مدى ترابط فقرات الاستبيان مع الأبعاد التي تنتمي إليها. وللتحقق من ذلك، تم حساب معاملات الارتباط (بيرسون - Pearson) بين كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ضمن المتغير المستقل الذي يمثل التحول الرقمي. توضح الجداول التالية معاملات الارتباط، حيث يتبين أن جميع القيم ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، وهذا يؤكد صدق الانساق الداخلي للفقرات وقدرتها على قياس ما وضعت لأجله.

✓ الانساق الداخلي لفقرات المحور الأول للجزء الثاني للمتغير المستقل: التحول الرقمي

جدول رقم (2-6) الانساق الداخلي لفقرات البعد الاستراتيجي من المحور الأول للجزء الثاني

الفقرات	معامل الارتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة sig
يدخل التحول الرقمي ضمن أهداف الشركة الاستراتيجية .	0.960	0.000
تبنى الشركة الابتكارات التكنولوجية بما ينسجم مع توجهاتها الاستراتيجية الرقمية.	0.961	0.000
تساهم لاستراتيجية الرقمية المتبناة في رفع الميزة التنافسية لخدمات التأمين.	0.950	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لفقرات "البعد الاستراتيجي" ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث نلاحظ أن جميع قيم مستوى الدلالة (sig) تساوي (0.000) وهي أقل من المستوى المعتمد، كما أن معاملات ارتباط (بيرسون) تراوحت ما بين (0.950 و 0.961) وهي قيم عالية جداً وموجبة. وبذلك نعتبر عبارات البعد الاستراتيجي ذات مصداقية وانساق داخلي عالٍ لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (2-7) الانساق الداخلي لفقرات بعد التقنيات الرقمية من المحور الأول للجزء الثاني

الفقرات	معامل الارتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة sig
تتميز الأنظمة الرقمية للشركة بأداء تقني عالي في استيعاب ومعالجة تدفق البيانات الضخمة	0.836	0.000
تتميز الأنظمة والواجهات الإلكترونية المعتمدة في الشركة بالمرونة وسهولة الاستخدام	0.906	0.000
توفر الشركة بنية تحتية رقمية (أجهزة، برمجيات، وسرعة تدفق) تدعم متطلبات التحول الرقمي في مجال التأمين.	0.908	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

يوضح الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لفقرات "بعد التقنيات الرقمية" ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث نلاحظ أن جميع قيم مستوى الدلالة (sig) تساوي (0.000) وهي أقل من المستوى المعتمد، كما أن معاملات ارتباط (بيرسون) تراوحت ما بين (0.836 و 0.908) وهي قيم عالية جداً وموجبة. وبذلك نعتبر عبارات بعد التقنيات الرقمية ذات مصداقية واتساق داخلي عالٍ لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (2-8) الاتساق الداخلي لفقرات البعد الوظيفي من المحور الأول للجزء الثاني

الفقرات	معامل الارتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة sig
توفر الشركة دورات تدريبية وتكوينية مستمرة لتطوير المهارات الرقمية للموظفين.	0.858	0.000
يوجد عدد كافٍ من الموظفين لدعم التحول الرقمي في الشركة.	0.894	0.000
لدى الموظفين مهارات رقمية تمكنهم من استخدام الأنظمة الحديثة بشكل جيد.	0.860	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لفقرات "البعد الوظيفي" ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث نلاحظ أن جميع قيم مستوى الدلالة (sig) تساوي (0.000) وهي أقل من المستوى المعتمد، كما أن معاملات ارتباط (بيرسون) تراوحت ما بين (0.858 و 0.894) وهي قيم عالية جداً وموجبة. وبذلك نعتبر عبارات البعد الوظيفي ذات مصداقية واتساق داخلي عالٍ لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (2-9) الاتساق الداخلي لفقرات البعد الهيكلي التنظيمي من المحور الأول للجزء الثاني

الفقرات	معامل الارتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة sig
يتلاءم الهيكل التنظيمي للشركة مع متطلبات العمل الرقمي وسرعة تدفق المعلومات.	0.922	0.000
توجد وحدة إدارية (أو مصلحة) واضحة المهام مسؤولة عن الإشراف على الأنظمة الرقمية	0.875	0.000
تساهم التكنولوجيا المستخدمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الإجراءات الورقية الروتينية.	0.777	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لفقرات "البعد الهيكلي التنظيمي" ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث نلاحظ أن جميع قيم مستوى الدلالة (sig) تساوي (0.000) وهي أقل من المستوى المعتمد، كما أن

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

معاملات ارتباط (بيرسون) تراوحت ما بين (0.777 و 0.922) وهي قيم عالية جداً وموجبة. وبذلك نعتبر عبارات البعد الهيكلي التنظيمي ذات مصداقية واتساق داخلي عالٍ لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (2-10) الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأمني السيبراني من المحور الأول للجزء الثاني

الفقرات	معامل الارتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة sig
تستخدم الشركة أنظمة حماية وتشفير فعالة لضمان أمن وسرية بيانات الزبائن والمعاملات الرقمية.	0.896	0.000
تلتزم الشركة بتحديث برمجيات الأمان وأنظمة الحماية الخاصة بها بشكل دوري ومنظم.	0.920	0.000
توفر الشركة إجراءات واضحة للإبلاغ عن أي اختراق أمني أو تهديد رقمي.	0.876	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يوضح الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لفقرات "البعد الأمني السيبراني" ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث نلاحظ أن جميع قيم مستوى الدلالة (sig) تساوي (0.000) وهي أقل من المستوى المعتمد، كما أن معاملات ارتباط (بيرسون) تراوحت ما بين (0.876 و 0.920) وهي قيم عالية جداً وموجبة. وبذلك نعتبر عبارات البعد الأمني السيبراني ذات مصداقية واتساق داخلي عالٍ لما وضعت لقياسه.

✓ الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني للجزء الثاني للمتغير التابع: جودة خدمات التأمين

جدول (2-11): الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني للجزء الثاني

الفقرات	معامل الارتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة sig
تنعكس الحداثة التقنية للشركة على تصميم واجهاتها الرقمية (موقع/تطبيق) بشكل جذاب وسهل	0.659	0.000
تستخدم الشركة أحدث الأجهزة والتقنيات الرقمية في مكاتبها، مما يعطي صورة جيدة لدى العملاء.	0.748	0.000
تعتمد الشركة وسائل وتقنيات رقمية في نظامها الخدمي تسهل عملية التعامل مع احتياجات ذوي الهمم	0.787	0.000

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

0.000	0.826	تعتمد الشركة على تقنيات حديثة للرد بسرعة على طلبات العملاء دون الحاجة للذهاب للشركة.
0.000	0.678	توفر الشركة معلومات خدمات التأمين إلكترونياً، لتسهيل معاملات العملاء.
0.000	0.547	تساهم الأنظمة الرقمية في الشركة ، تسريع وتيرة معالجة شكاوى العملاء والرد عليها بفعالية.
0.000	0.738	ساهم التحول الرقمي بفعالية في تقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية لبيانات عقود التأمين.
0.000	0.668	تضمن الأنظمة الرقمية للشركة حماية وسرية البيانات الشخصية والمعلومات المالية للزبائن.
0.000	0.603	تمنح الأنظمة الرقمية دقة عالية في حساب التعويضات، مما يعزز موثوقية الخدمة أمام الزبائن
0.000	0.633	تساعد الأنظمة الرقمية في الشركة على تحليل بيانات الزبائن لتقديم عروض تأمينية مخصصة تناسب احتياجاتهم
0.000	0.713	يتميز تعامل الموظفين مع الزبائن باللباقة والاحترام والتقدير في جميع مراحل تقديم الخدمة.
0.000	0.747	تستخدم الشركة الأنظمة الرقمية لتقديم تهاني ومزايا في المناسبات الخاصة والوطنية.
0.000	0.609	تتوفر الخدمات التأمينية الرقمية بشكل دائم ومنتظم دون انقطاع مبالغ فيه في الأنظمة.
0.000	0.690	تلتزم الشركة بإنجاز المعاملات في المواعيد المحددة بدقة منذ اعتماد تقنيات التحول الرقمي.
0.000	0.691	تحتفظ الشركة بمختلف البيانات داخل المنصات بدقة وموثوقية.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات بيرسون لعبارات الجزء الثاني من المحور الثاني للمتغير التابع تدل على صدق انتماء فقرات المحور الثاني جودة خدمات التأمين بشكل عام كما نلاحظ أن قيم SIG مستوى الدلالة الإحصائية لكل الفقرات أقل من 0.05 أي وجود ارتباط معنوي.

المبحث الثاني: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: وصف خصائص العينة

بالنسبة لخصائص عينة الدراسة المكونة من موظفي شركة Saa، فقد تمت معالجة البيانات وتحليلها من خلال خمسة جوانب أساسية تتمثل في: (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة العلمية). ويهدف هذا الوصف إلى تقديم صورة واضحة عن تركيبة العينة البشرية محل الدراسة، ومعرفة مدى تنوع خلفياتهم وتأثير ذلك على إجاباتهم المتعلقة بواقع التحول الرقمي ودوره على جودة الخدمات في الشركة.

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

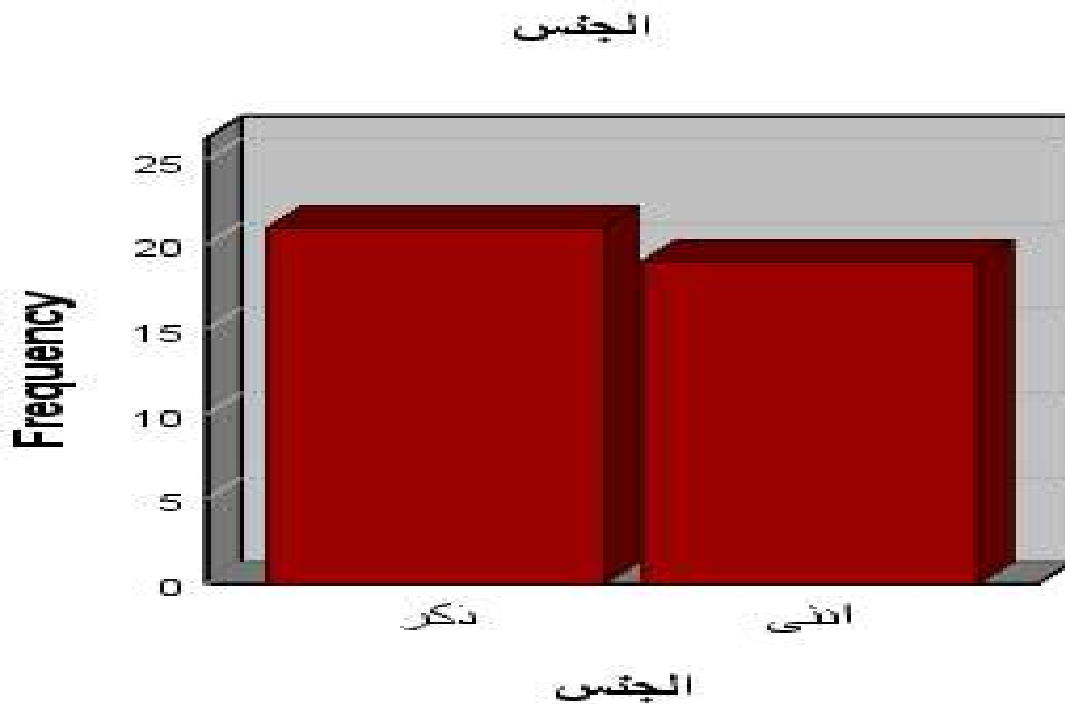
أولاً: متغير الجنس

الجدول رقم (2-12): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	% النسبة
1	الجنس	الذكور	21	52.5
	س	الإناث	19	47.5
المجموع الكلي			40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الإناث بلغت (47.5%) من مجموعة أفراد العينة ونسبة الذكور قدرت بـ (52.5%) من مجموع العينة حيث أن هناك تفاوت طفيف ونسبة الذكور أكبر بقليل.

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

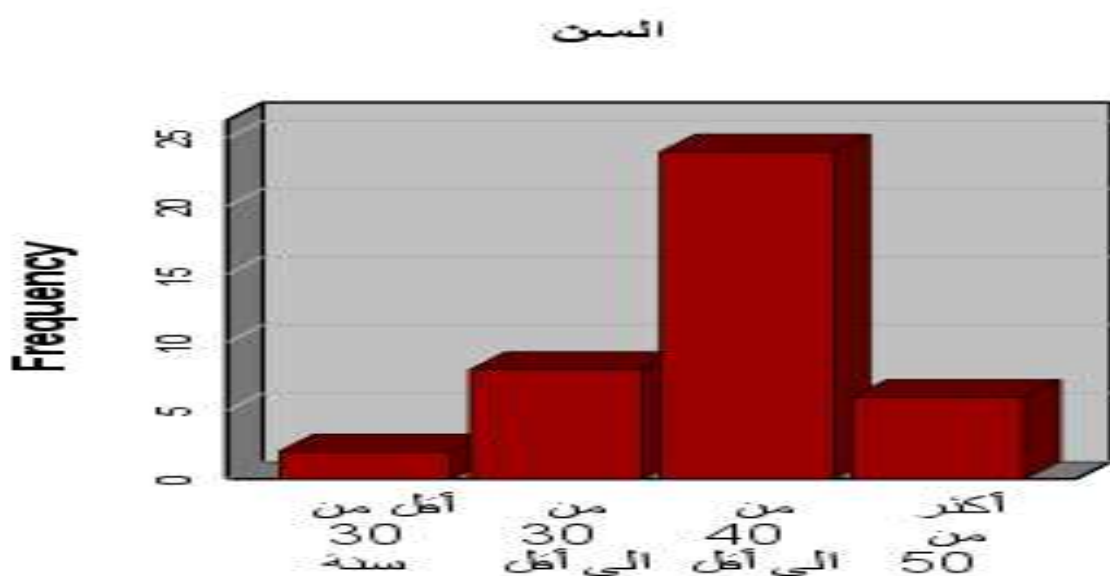
ثانيا: متغير السن

الجدول رقم (2-13): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	% النسبة
2	السن	أقل من 30 سنة	2	5
		من 30 إلى أقل من 40 سنة	8	20
		من 40 إلى أقل من 50	24	60
		أكثر من 50 سنة	6	15
المجموع الكلي				
			40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن الفئة العمرية التي من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة تحصلت على أكبر نسبة وهي (60%) ثم بعدها تأتي الفئة من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة بنسبة (20%)، ثم تليها الفئة الأكثر من 50 سنة بنسبة (15%) وفي الأخير الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة (5%).

ثالثا: متغير المؤهل العلمي

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

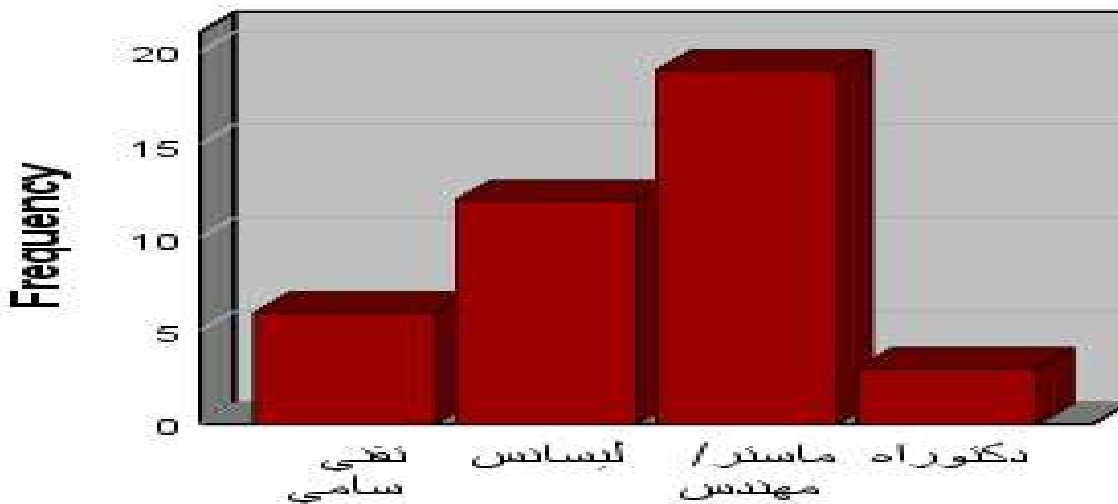
الجدول رقم (2-14): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	% النسبة
3	المؤه ل العلمي	تقني سامي	6	15
		ليسانس	12	30
		ماستر / مهندس	19	47.5
		دكتوراه	3	7.5
المجموع الكلي			40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي تظهر نتائج الجدول على أن أكبر نسبة من العينة هي لصالح من لديهم ماستر/ مهندس وذلك بنسبة (47.5%) وتليها مؤهل ليسانس بنسبة (30%) ثم يلي ذلك تقني سامي بنسبة (15%) وأخيرا مؤهل الدكتوراه بأقل نسبة (7.5%).

رابعاً: متغير المنصب الوظيفي

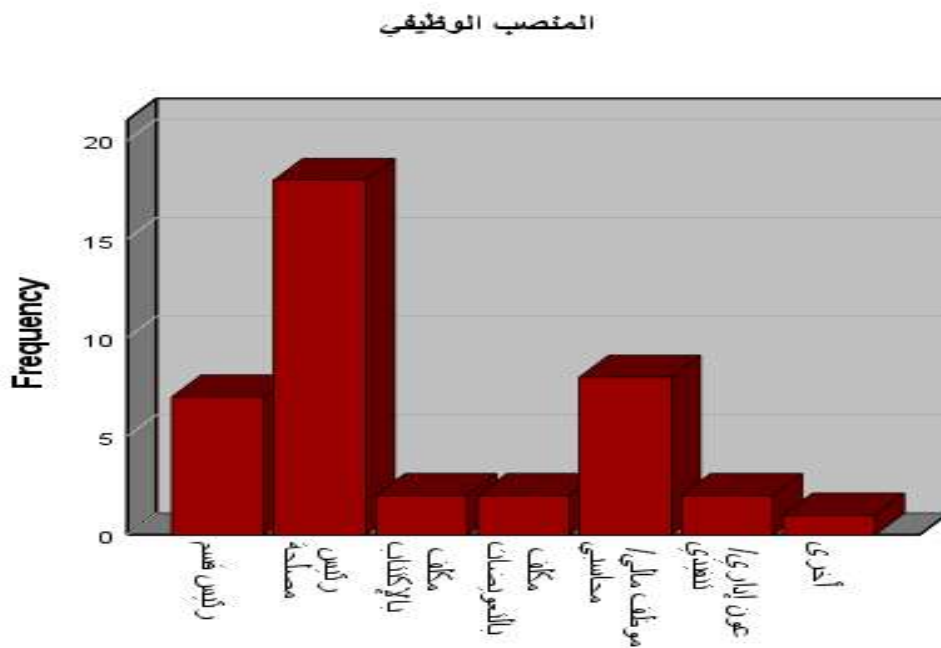
الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

الجدول رقم (2-15): توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	% النسبة
4	المنصب ب الوظيفي	رئيس قسم	7	17.5
		رئيس مصلحة	18	45
		مكلف بالإكتتاب	2	5
		مكلف بالتعويضات	2	5
		موظف مالي/ محاسبي	8	20
		عون إداري/ تنفيذي	2	5
		أخرى	1	2.5
		المجموع الكلي	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم (2-6): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

بالإعتماد على النتائج المستخرجة، نلاحظ أن هناك تفاوت فيما يخص توزيع العينة حسب متغير المنصب الوظيفي، حيث أن أعلى نسبة هي لرئيس المصلحة بنسبة (45%) يليها الموظف المالي / المحاسبي بنسبة (20 %) ثم رئيس القسم بنسبة (17.5 %) بعدها المكلف بالاكنتاب بنسبة (5 %) و المكلف بالتعويضات بنفس النسبة (5 %) وكذا العون الإداري /التنفيذي بنسبة (5%) أيضا أما الآخرين بنسبة (2.5 %).

خامسا: متغير الخبرة العلمية

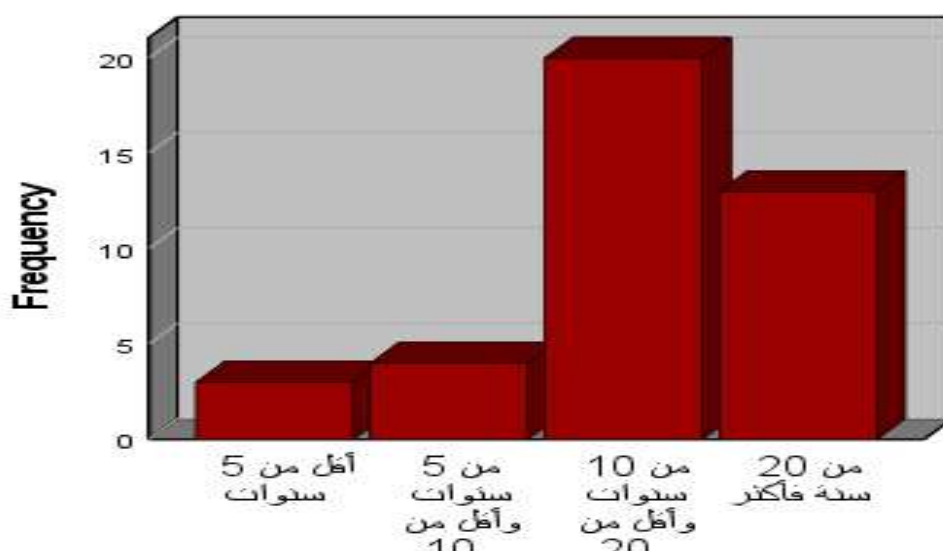
الجدول رقم(2-16): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العلمية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	% النسبة
5	الخبرة العلمية	أقل من 5 سنوات	3	7.5
		من 5 سنوات وأقل من 10	4	10
		من 10 سنوات وأقل من 20	20	50
		من 20 سنة فأكثر	13	32.5
		المجموع الكلي	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين

الشكل رقم(2-7): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العلمية

الخبرة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

بالنسبة لمتغير الخبرة العلمية تظهر نتائج الجدول على أن أكبر نسبة من العينة هي لصالح من لديه خبرة من 10 سنوات و أقل من 20 وذلك بنسبة (50%) وتليها خبرة 20 سنة فأكثر بنسبة (32.5%) ثم يلي ذلك خبرة 5 سنوات وأقل من 10 بنسبة (10%) وأخيرا خبرة أقل من 5 سنوات بأقل نسبة (7.5%).

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بالفرضيتين الأولى والثانية

أولا: تحليل عبارات المحور الأول التحول الرقمي

1. البعد الاستراتيجي: الجدول رقم (2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدرجة والرتبة للبعد

الاستراتيجي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع جدا	0.816	4.28	1	يدخل التحول الرقمي ضمن أهداف الشركة الاستراتيجية .
مرتفع	0.900	4.10	3	تتبنى الشركة الابتكارات التكنولوجية بما ينسجم مع توجهاتها الاستراتيجية الرقمية.
مرتفع	0.939	4.20	2	تساهم لاستراتيجية الرقمية المتبناة في رفع الميزة التنافسية لخدمات التأمين.
مرتفع	0.846	4.19		البعد الاستراتيجي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يقيم البعد الاستراتيجي أن الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.1917) بانحراف معياري (0.84694)، وهذا يدل على الأهمية البالغة التي توليها الشركة للتحول الرقمي باعتباره ركيزة أساسية ضمن رؤيتها الاستراتيجية. وتحليل عبارات هذا البعد حسب أولويتها، نجد أن العبارة الأولى التي تنص على أن "يدخل التحول الرقمي ضمن أهداف الشركة الاستراتيجية" قد تصدرت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.28) وانحراف معياري (0.816). تلتها في المرتبة الثانية العبارة الثالثة المتعلقة بمساهمة الاستراتيجية الرقمية في رفع الميزة التنافسية لخدمات التأمين بمتوسط بلغ (4.20) وانحراف معياري (0.939). بينما جاءت في المرتبة الثالثة العبارة الثانية الخاصة بتبني الشركة للابتكارات التكنولوجية بما ينسجم مع توجهاتها الرقمية بمتوسط قدره (4.10) وانحراف معياري (0.900). ويؤكد هذا الترتيب وجود توافق وانسجام كبير في آراء الموظفين حول جدية شركة SAA في دمج التقنيات الحديثة ضمن مسارها التطويري.

2. بعد التقنيات الرقمية :

الجدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة لبعد التقنيات الرقمية

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	0.891	3.98	3	تتميز الأنظمة الرقمية للشركة بأداء تقني عالي في استيعاب ومعالجة تدفق البيانات الضخمة
مرتفع	0.802	4.15	1	تتميز الأنظمة والواجهات الإلكترونية المعتمدة في الشركة بالمرونة وسهولة الاستخدام
مرتفع	0.928	4.10	2	توفر الشركة بنية تحتية رقمية تدعم متطلبات التحول الرقمي في مجال التأمين.
مرتفع	0.771	4.07		بعد التقنيات الرقمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يُظهر الجدول رقم (2-18) المتعلق بمحور التقنيات الرقمية أن استجابات الموظفين مالت بشكل كبير نحو الإيجاب، حيث سُجل متوسط حسابي عام قدره (4.0750) وانحراف معياري قيمته (0.77160)؛ وهذا يدل على الأهمية البالغة التي توليها الشركة لتوفير تقنيات رقمية متطورة باعتبارها ركيزة أساسية ضمن رؤيتها التطويرية. وعند فحص العبارات، نلاحظ أن العبارة الثانية التي تشير إلى "تميز الأنظمة والواجهات الإلكترونية بالمرونة وسهولة الاستخدام" نالت القبول الأكبر بحلولها في المرتبة الأولى بمتوسط (4.15) وانحراف (0.802). وفي المرتبة الثانية جاءت العبارة الثالثة التي تؤكد توفر البنية التحتية اللازمة للتحول الرقمي بمتوسط (4.10) وانحراف (0.928). أما العبارة الأولى التي تخص كفاءة الأنظمة في معالجة البيانات الضخمة، فقد حلت في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.98) وانحراف (0.891). إن هذه النتائج تعكس بوضوح مدى الرضا الميداني عن الإمكانيات التقنية المسخرة حالياً في شركة SAA.

3. البعد الوظيفي (الموارد البشرية) :

الجدول رقم (2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة للبعد الوظيفي (الموارد البشرية)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	0.917	3.93	1	توفر الشركة دورات تدريبية وتكوينية مستمرة لتطوير المهارات الرقمية للموظفين.
مرتفع	1.010	3.83	2	يوجد عدد كاف من الموظفين لدعم التحول الرقمي في الشركة.
مرتفع	1.001	3.65	3	لدى الموظفين مهارات رقمية تمكنهم من استخدام الأنظمة الحديثة بشكل جيد.
مرتفع	0.850	3.80		البعد الوظيفي (الموارد البشرية)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

تشير معطيات الجدول رقم (2-19) الخاص بالبعد الوظيفي إلى وجود استجابة إيجابية مرتفعة من قبل عينة الدراسة، حيث تحقق متوسط حسابي عام قدره (3.80) وانحراف معياري بلغ (0.850)؛ وهذا يدل على الأهمية البالغة التي توليها الشركة للاستثمار في رأسمالها البشري باعتباره المحرك الأساسي لنجاح عملية التحول الرقمي.

ومن خلال استعراض ترتيب العبارات، نجد أن العبارة الأولى المتعلقة بتوفير الدورات التدريبية المستمرة لتطوير المهارات الرقمية قد تصدرت المرتبة الأولى بمتوسط (3.93) وانحراف (0.917). تلتها في المرتبة الثانية العبارة التي تؤكد كفاية عدد الموظفين لدعم التحول الرقمي بمتوسط (3.83) وانحراف (1.010). أما العبارة الثالثة والخاصة بامتلاك الموظفين لمهارات تمكنهم من التعامل الجيد مع الأنظمة، فقد حلت في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.65) وانحراف (1.001). وتؤكد هذه النتائج أن شركة SAA تدرك أن كفاءة المورد البشري هي الضمان الحقيقي للانتقال الفعلي نحو بيئة عمل رقمية متكاملة.

4. البعد الهيكلي التنظيمي:

الجدول رقم (2-20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة للبعد الهيكلي التنظيمي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.928	3.60	3	يتلاءم الهيكل التنظيمي للشركة مع متطلبات العمل الرقمي وسرعة تدفق المعلومات.
مرتفع	1.032	3.75	2	توجد وحدة إدارية (أو مصلحة) واضحة المهام مسؤولة عن الإشراف على الأنظمة الرقمية
مرتفع	0.900	3.90	1	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الإجراءات الورقية الروتينية.
مرتفع	0.819	3.75		البعد الهيكلي التنظيمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يُبين الجدول رقم (2-20) المتعلق بالبعد الهيكلي التنظيمي أن آراء أفراد العينة جاءت بمستوى مرتفع، حيث سُجل متوسط حسابي عام قدره (3.75) وانحراف معياري قيمته (0.819)؛ وهذا يبرهن على التزام الشركة بتطوير بنيتها التنظيمية وجعلها أكثر مرونة لتتوافق مع متطلبات الرقمنة الحديثة. وعند تحليل ترتيب عبارات هذا المحور، نلاحظ أن العبارة الثالثة التي تنص على أن "تساهم التكنولوجيا المستخدمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الإجراءات الورقية الروتينية" قد تبوّأت المرتبة الأولى بمتوسط (3.90) وانحراف (0.900). تلتها في المرتبة الثانية العبارة المتعلقة بوجود وحدة إدارية واضحة المهام مسؤولة عن الإشراف على الأنظمة الرقمية بمتوسط (3.75) وانحراف (1.032). بينما جاءت العبارة الأولى التي تخص ملائمة الهيكل التنظيمي لسرعة تدفق المعلومات في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.60) وانحراف (0.928). وتعكس هذه النتائج الدور الجوهري الذي تلعبه الرقمنة في إعادة صياغة العمل الإداري داخل شركة SAA بما يضمن كفاءة الأداء وتقليص البيروقراطية.

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

5. البعد الأمني السيبراني:

الجدول رقم (2-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة للبعد الأمني السيبراني

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.067	3.87	2	تستخدم الشركة أنظمة حماية وتشفير فعالة لضمان أمن وسرية بيانات الزبائن والمعاملات الرقمية.
مرتفع	1.017	3.88	1	تلتزم الشركة بتحديث برمجيات الأمان وأنظمة الحماية الخاصة بها بشكل دوري ومنظم.
مرتفع	0.931	3.83	3	توفر الشركة إجراءات واضحة للإبلاغ عن أي اختراق أمني أو تهديد رقمي.
مرتفع	0.902	3.85	البعد الأمني السيبراني	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

يُظهر الجدول رقم (2-21) المتعلق ببعد الأمن السيبراني أن تقديرات أفراد العينة جاءت بمستوى مرتفع، حيث سُجل متوسط حسابي عام قدره (3.85) وانحراف معياري قيمته (0.902)؛ وهذا يبرهن على حرص الشركة على بناء بيئة رقمية آمنة تضمن سلامة العمليات وتصون خصوصية بيانات الزبائن. وعند تحليل ترتيب عبارات هذا البعد، نجد أن العبارة الثانية التي تشير إلى "التزام الشركة بتحديث برمجيات الأمان وأنظمة الحماية بشكل دوري" قد تبوأ المرتبة الأولى بمتوسط (3.88) وانحراف (1.017). تلتها في المرتبة الثانية العبارة الأولى المتعلقة باستخدام أنظمة تشفير فعالة لضمان أمن وسرية البيانات والمعاملات بمتوسط (3.87) وانحراف (1.067). بينما حلت في المرتبة الثالثة العبارة الثالثة الخاصة بتوفير إجراءات واضحة للإبلاغ عن الاختراقات أو التهديدات الرقمية بمتوسط (3.83) وانحراف (0.931). وتعكس هذه النتائج أن شركة SAA تدرك تماماً أن الحماية الرقمية هي الركيزة الأساسية لاستمرارية تقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية في ظل التحول الرقمي.

الجدول رقم (2-22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة لمحور التحول الرقمي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأبعاد
مرتفع	0.84694	4.1917	1	الاستراتيجي
مرتفع	0.77160	4.0750	2	تقنيات الرقمية
مرتفع	0.85000	3.8000	4	الوظيفي(الموارد البشرية)
مرتفع	0.81911	3.7500	5	التنظيمي الهيكلي
مرتفع	0.90232	3.8583	3	الأمني السيبراني
مرتفع	0.67084	3.9350	أبعاد التحول الرقمي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

من خلال الجدول رقم (2-22) نلاحظ أن البعد الاستراتيجي جاء في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي (4.1917) وانحراف معياري (0.84694)، ويأتي بعده بعد التقنيات الرقمية بمتوسط حسابي قدره (4.0750) وانحراف معياري (0.77160)، يليه بعد الأمن السيبراني بمتوسط (3.8583) وانحراف (0.90232)، ثم البعد الوظيفي (الموارد البشرية) بمتوسط (3.8000) وانحراف (0.85000)، وآخر درجة كانت لـ البعد التنظيمي الهيكلي بمتوسط حسابي (3.7500) وانحراف معياري (0.81911)، وكانت أبعاد التحول الرقمي بمستوى مرتفع بمتوسط قدره (3.9350) وانحراف معياري بـ (0.67084).

وهذا يثبت وجود ممارسة فعلية لعملية التحول الرقمي بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، مما لا يؤكد صحة الفرضية الأولى
ثانيا: تحليل عبارات المحور الثاني جودة خدمات التأمين.

الجدول رقم(2-23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و الدرجة والرتبة لمحور جودة خدمات التأمين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	0.947	3.97	8	تنعكس الحداثة التقنية للشركة على تصميم واجهاتها الرقمية (موقع/تطبيق) بشكل جذاب وسهل
مرتفع	1.001	3.85	13	تستخدم الشركة أحدث الأجهزة والتقنيات الرقمية في مكاتبها، مما يعطي صورة جيدة لدى العملاء.
مرتفع	0.958	3.83	15	تعتمد الشركة وسائل وتقنيات رقمية في نظامها الخدمي تسهل عملية التعامل مع احتياجات ذوي الهمم
مرتفع	0.971	3.92	12	تعتمد الشركة على تقنيات حديثة للرد بسرعة على طلبات العملاء دون الحاجة للذهاب للشركة.
مرتفع	1.107	3.83	14	توفر الشركة معلومات خدمات التأمين إلكترونياً، لتسهيل معاملات العملاء.
مرتفع	0.934	4.00	6	تساهم الأنظمة الرقمية في الشركة ، تسريع وتيرة معالجة شكاوى العملاء والرد عليها بفعالية.
مرتفع	0.749	4.05	3	ساهم التحول الرقمي بفعالية في تقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية لبيانات عقود التأمين.
مرتفع	0.698	4.03	4	تضمن الأنظمة الرقمية للشركة حماية وسرية البيانات الشخصية والمعلومات المالية للزبائن.
مرتفع	0.686	4.13	1	تمنح الأنظمة الرقمية دقة عالية في حساب التعويضات، مما يعزز موثوقية الخدمة أمام الزبائن
مرتفع	0.832	3.98	7	تساعد الأنظمة الرقمية في الشركة على تحليل بيانات الزبائن لتقديم عروض تأمينية مخصصة تناسب احتياجاتهم

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

مرتفع	0.733	4.02	5	يتميز تعامل الموظفين مع الزبائن باللباقة والاحترام والتقدير في جميع مراحل تقديم الخدمة.
مرتفع	0.832	3.97	9	تستخدم الشركة الأنظمة الرقمية لتقديم تهاني ومزايا في المناسبات الخاصة والوطنية.
مرتفع	0.749	3.95	10	تتوفر الخدمات التأمينية الرقمية بشكل دائم ومنظم دون انقطاع مبالغ فيه في الأنظمة.
مرتفع	0.797	3.93	11	تلتزم الشركة بإنجاز المعاملات في المواعيد المحددة بدقة منذ اعتماد تقنيات التحول الرقمي.
مرتفع	0.928	4.10	2	تحتفظ الشركة بمختلف البيانات داخل المنصات بدقة وموثوقية.
مرتفع	0.596	3.97		جودة خدمات التأمين

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول (2-23) يتبين أن مستوى جودة خدمات التأمين مرتفع وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ 3.9700 وانحراف معياري بـ 0.59608، وجاءت عبارة تمنح الأنظمة الرقمية دقة عالية في حساب التعويضات، مما يعزز موثوقية الخدمة أمام الزبائن في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 0.686، وفي المرتبة الأخيرة جاءت عبارة تعتمد الشركة وسائل وتقنيات رقمية في نظامها الخدمي تسهل عملية التعامل مع احتياجات ذوي الهمم في متوسط حسابي قدره 3.83 وانحراف معياري قدره 0.985. وهذا يثبت وجود جودة خدمات التأمين بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، مما لا يؤكد صحة الفرضية الثانية.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بالفرضيتين الثالثة والرابعة والخامسة

أولاً: اختبار الفرضية الثالثة والرابعة :

1. العلاقة الارتباطية

الجدول رقم (2-24): مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير التحول الرقمي على جودة خدمات التأمين

الأبعاد	معامل الارتباط مع المتغير التابع جودة خدمات التأمين	قيمة ثابت الدلالة الموافق	عدد أفراد العينة
		SIG	N
الاستراتيجي	0.626**	0.000	40
تقنيات الرقمية	0.716**	0.000	40
الوظيفي(الموارد البشرية)	0.719**	0.000	40
الهيكل التنظيمي	0.687**	0.000	40
الأمني السيبراني	0.767**	0.000	40
المتغير المستقل: التحول الرقمي	0.879**	0.000	40

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول (2-24) أن أقوى علاقة ارتباطية للبعد الأمني السيبراني بقيمة **0.767**، ثم تأتي بعدها البعد الوظيفي (الموارد البشرية) بقيمة **0.719**، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة، وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع جودة خدمات التأمين كما يلي:

- الاستراتيجي: يوجد تأثير طردي مرتفع على جودة خدمات التأمين؛
- تقنيات الرقمية: يوجد تأثير طردي مرتفع جداً على جودة خدمات التأمين؛
- الوظيفي (الموارد البشرية): يوجد تأثير طردي مرتفع جداً على جودة خدمات التأمين؛
- الهيكلي التنظيمي: يوجد تأثير طردي مرتفع على جودة خدمات التأمين؛
- الأمن السيبراني: يوجد تأثير طردي مرتفع جداً على جودة خدمات التأمين.

وهذا يثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي و جودة خدمات التأمين، مما يؤكد صحة الفرضية الثالثة
2. تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل:

الجدول رقم (2-25): قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R (deux)	معامل الارتباط (R)
1	الانحدار	1	10.708	129.177	0.000	0.773	0.879
	الخطأ المتبقي	38	3.150	0.083			
	المجموع	39	13.857				

المتغير المستقل: التحول الرقمي a. المتغير التابع جودة خدمات التأمين

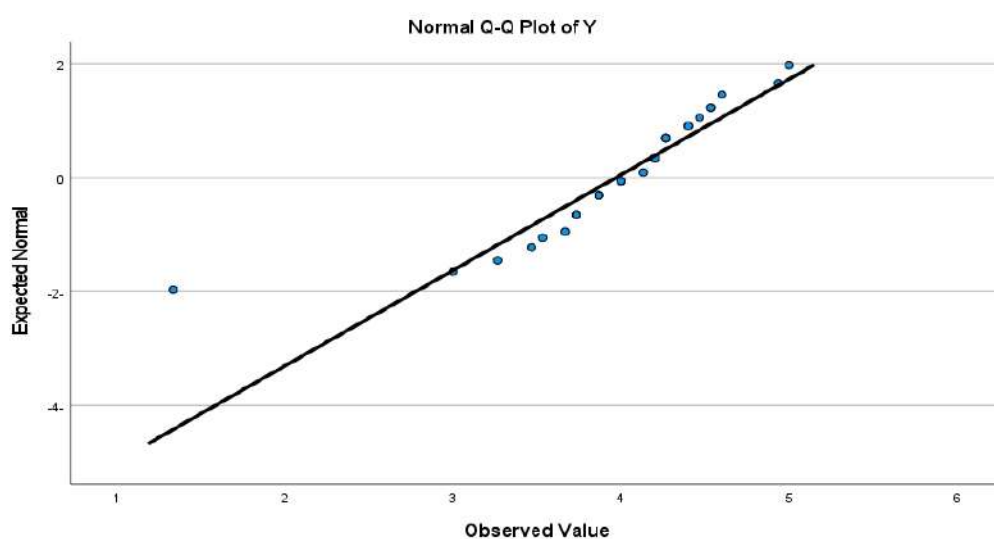
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول نلاحظ:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 10.708 ومجموع مربعات البواقي هو 3.150 ومجموع المربعات الكلي يساوي 13.857؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 38؛
- معدل متوسط مربعات الانحدار هو 10.708 ومعدل متوسط البواقي هو 0.083؛
- قيمة F المحسوبة قدرة ب 129.177 وهي قيمة مرتفعة جداً تبين تأثير مرتفع للتحول الرقمي على جودة خدمات التأمين؛

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

- معامل التحديد قدر بـ 0.773 يبين أن التحول الرقمي يفسر ما نسبته 77.3% من التغيرات الحاصلة في جودة خدمات التأمين؛
 - معامل الارتباط قدر بـ 0.879 يبين وجود ارتباط قوي جداً وطردى بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين؛
 - مستوى الدلالة (Sig) قدر بـ 0.000 مما يبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 .
- ومنها نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات ، والشكل الموالي يوضح ذلك:
- الشكل رقم (2-8): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل



مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم، مما يدل أن الدالة اتخذت شكلاً خطياً وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

3. دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين.

الجدول رقم (2-26): قيم معاملات خط الانحدار

النموذج	المعاملات غير النمطية		المعاملات النمطية	قيمة T محسوبة	مستوى الدلالة T
	B	الخطأ المعياري			
1	0.896	0.274		3.269	0.002
	0.781	0.069	0.879	11.366	0.001
	المتغير المستقل: التحول الرقمي				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

من خلال الجدول نجد أن ثبات خط الانحدار يساوي 0.896 والذي يمثل قيمة (Constant) بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية 0.001 وهي مقبولة لأنها أقل من مستوى الدلالة 0.05، فتصبح معادلة خط الانحدار مبدئياً هي: $Y = a + bX$ ويتعويض القيم من الجدول نجد المعادلة التالية:

$$Y = 0.896 + 0.781X$$

حيث أن X تمثل المتغير المستقل (التحول الرقمي) و Y تمثل المتغير التابع (جودة خدمات التأمين). نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة التحول الرقمي بقيمة 1 سيزيد جودة خدمات التأمين ب 0.781. وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة خدمات التأمين.

ثانياً: اختبار صحة الفرضية الخامسة

تمثلت الفرضية الرابعة في لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة حول جودة خدمات التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة العلمية).

الجدول رقم (2-27): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين حسب

المتغيرات الشخصية

المتغير	المحور	الطريقة	القيمة	sig	النتيجة
الجنس	التحول الرقمي	T	1.022	0.313	غير دال إحصائياً
	جودة خدمات التأمين	T	1.265	0.214	غير دال إحصائياً
السن	التحول الرقمي	F	0.187	0.904	غير دال إحصائياً
	جودة خدمات التأمين	F	0.167	0.918	غير دال إحصائياً
المؤهل العلمي	التحول الرقمي	F	0.921	0.441	غير دال إحصائياً
	جودة خدمات التأمين	F	0.667	0.578	غير دال إحصائياً
المنصب الوظيفي	التحول الرقمي	F	0.970	0.461	غير دال إحصائياً
	جودة خدمات التأمين	F	0.633	0.703	غير دال إحصائياً
الخبرة العلمية	التحول الرقمي	F	0.485	0.695	غير دال إحصائياً
	جودة خدمات التأمين	F	0.224	0.879	غير دال إحصائياً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

- من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية أو المتغيرات حسب كل متغير على حدى كما يلي:
- متغير الجنس: نلاحظ أن مستوى الدلالة كان بقيمة 0.313 بالنسبة لمحور التحول الرقمي و 0.214 بالنسبة لمحور جودة خدمات التأمين، أي أكبر من 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05.
 - متغير السن: نلاحظ أن مستوى الدلالة كان يبلغ 0.904 بالنسبة لمحور التحول الرقمي و 0.918 بالنسبة لمحور جودة خدمات التأمين، وهي أكبر من 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05.
 - متغير المؤهل العلمي: نلاحظ أن مستوى الدلالة كان بقيمة 0.441 بالنسبة لمحور التحول الرقمي و 0.578 بالنسبة لمحور جودة خدمات التأمين، وهي أكبر من 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05.
 - متغير المنصب الوظيفي: نلاحظ أن مستوى الدلالة كان بقيمة 0.461 بالنسبة لمحور التحول الرقمي و 0.703 بالنسبة لمحور جودة خدمات التأمين، أي أكبر من 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05.
 - متغير الخبرة العلمية: نلاحظ أن مستوى الدلالة كان بقيمة 0.695 بالنسبة لمحور التحول الرقمي و 0.879 بالنسبة لمحور جودة خدمات التأمين، وهي أكبر من 0.05 وبالتالي يتم قبول فرضية العدم يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في إجابات الباحثين.

المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضيات

1. نتائج الفرضية الأولى: مستوى التحول الرقمي لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة مرتفع؛
يبين الجدول (2-22) نتائج توافر أبعاد التحول الرقمي لهذا المحور في الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، ونلاحظ أن نتائج التقييم لهذا المحور تشير إلى وجود مستوى (مرتفع) حسب وجهة نظر الباحثين، وذلك عبر مختلف الأبعاد المدروسة، حيث: جاء أعلى متوسط لبعد الاستراتيجي بقيمة (4.1917)، وهو ما يعكس اهتمام الشركة برسم رؤية واضحة للتحول الرقمي، تلاه بعد تقنيات الرقمية بمتوسط (4.0750)، مما يدل على توفر الأدوات التكنولوجية اللازمة للعمل، كما سجل بعد الأمن السيبراني مستوى (مرتفع) بقيمة (3.8583)، مما يعكس حماية البيانات والأنظمة في الشركة، أما بالنسبة لبعد الوظيفي الموارد البشرية فقد جاء بدرجة (مرتفع) وبمتوسط (3.8000)، وهذا يشير إلى كفاءة الموظفين في التعامل مع التحول الرقمي. في حين أن بعد التنظيمي الهيكلي حصل على أدنى تقييم بمتوسط (3.7500)، وهو ما يظهر وجود حاجة لمرونة أكبر في الهياكل التنظيمية لتواكب التغيرات الرقمية. وبشكل عام، تعكس النتائج صورة إيجابية لمستوى التحول الرقمي لدى الشركة محل الدراسة بمتوسط عام بلغ (3.9350)، مع ضرورة تعزيز البناء الهيكلي التنظيمي لضمان (التحول الرقمي) بشكل أكثر تكامل.

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

وبالتالي نرفض صحة الفرضية الأولى التي تنص على وجود مستوى منخفض للتحول الرقمي من قبل الشركة الوطنية للتأمين (Saa) وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة .

وتنسجم هذه النتيجة مع العديد من الدراسات السابقة، حيث أكدت دراسة براء حسن عبد الله سليم (2025) أن مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الفلسطينية جاء مرتفعاً، كما توصلت دراسة بن خلوف وسام (2024) إلى وجود درجة معتبرة من تبني مبادرات التحول الرقمي داخل الشركة الوطنية للتأمين (SAA).

كما تدعم هذه النتيجة بعض الدراسات الأجنبية، حيث بينت دراسة Nozimov & Qarshiboyev (2025) أن مستوى تبني التحول الرقمي في شركات التأمين جاء مرتفعاً، في حين أشارت دراسة Fedorovych et al (2025) إلى وجود توجه متزايد نحو تبني تقنيات التحول الرقمي داخل المؤسسات التأمينية، كما أكدت دراسة Megan Daniel & Laura Maxime (2025) ارتفاع مستوى تبني التقنيات الرقمية في قطاع التأمين.

في المقابل، تختلف هذه النتائج مع بعض الدراسات الأجنبية التي سجلت مستويات متوسطة أو ضعيفة من التحول الرقمي، مثل دراسة Christian et al (2021) التي أوضحت أن مستوى تبني التحول الرقمي لا يزال غير متقدم لدى شريحة من العاملين في قطاع التأمين بألمانيا، وهو ما قد يُفسّر باختلاف البيئة التنظيمية ودرجة نضج البنية التكنولوجية بين المؤسسات والدول.

2. نتائج الفرضية الثانية: مستوى جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية (Saa) وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة مرتفع؛

تشير نتائج الجدول رقم (2-23) إلى أن مستوى جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية (Saa) جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي قدره (3.9700) وانحراف معياري (0.59608)، مما يعكس تقيماً إيجابياً عاماً من قبل أفراد العينة، حيث نلاحظ من خلال النتائج أن عبارة "تمنح الأنظمة الرقمية دقة عالية في حساب التعويضات، مما يعزز موثوقية الخدمة أمام الزبائن" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط قدره (4.13)، مما يدل على نجاح الشركة في كسب ثقة العميل من خلال دقة مخرجاتها الرقمية، تليها عبارة "تحتفظ الشركة بمختلف البيانات داخل المنصات بدقة وموثوقية" بمتوسط (4.10)، وهو ما يؤكد قوة البنية المعلوماتية للشركة، بينما جاءت عبارة "تعتمد الشركة وسائل وتقنيات رقمية في نظامها الخدمي تسهل عملية التعامل مع ذوي الهمم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.83). ورغم أن هذا التقييم يظل ضمن المدى المرتفع، إلا أن وقوعه في المرتبة الأخيرة يتطلب معالجة الجوانب المتعلقة بسرعة الأداء وجودة التنفيذ الفعلية.

وبناءً على ما سبق، نرفض صحة الفرضية الثانية التي تنص على وجود مستوى منخفض لجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية (Saa) وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ريم صبحي مهدي السيد وعلاء فرج مسعود العربي (2022) التي أوضحت ارتفاع مستوى الخدمات الرقمية في شركات التأمين، كما تتوافق مع دراسة Anuja Dhyani & Jain & Preeti (2025) التي أشارت إلى وجود

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

مستوى مرتفع من رضا العملاء عن الخدمات التأمينية الرقمية، بالإضافة إلى دراسة Jayameena Desikan & Jayanthila Devi (2021) التي أكدت ارتفاع مستوى الخدمات الرقمية في شركات التأمين الهندية. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة Nozimov & Qarshiboyev (2025) التي أبرزت ارتفاع مستوى جودة الخدمات التأمينية الرقمية.

في المقابل، تختلف هذه النتائج مع دراسة نوار قاسم كرم وخلود هدي عبود (2023) التي سجلت مستوى متوسطاً لبعض جوانب الخدمات الرقمية، إضافة إلى دراسة Christian et al (2021) التي أوضحت أن مستوى التحول الرقمي والخدمات المرتبطة به لا يزال غير متقدم لدى بعض مؤسسات التأمين، وهو ما قد يرجع إلى اختلاف البيئة التنظيمية والبنية التكنولوجية بين المؤسسات والدول.

3. نتائج الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي و جودة خدمات التأمين بالشركة الوطنية

للتأمين Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة ؛

تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم (24-2) والمدعومة بمعاملات الارتباط للأبعاد، إلى وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد التحول الرقمي وبين تحسين جودة الخدمات بالشركة محل الدراسة، حيث جاء (البعد الأمن السيبراني) في المقدمة كأكثر الأبعاد ارتباطاً وتأثيراً بقيمة (0.767)، مما يدل على أن توفير بيئة رقمية آمنة وحماية بيانات المبحوثين هو الضمان الأساسي والمحرك الأول لتعزيز الثقة في جودة الخدمات المقدمة. يليه (البعد الوظيفي - الموارد البشرية-) بمعامل ارتباط قدره (0.719)، وهو ما يشير إلى الدور المحوري لمهارات الموظفين وكفاءتهم في تطوير الوسائل الرقمية لخدمة الزبائن بدقة وموثوقية عالية. كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية لبقية الأبعاد (تقنيات الرقمية، الهيكل التنظيمي، والاستراتيجي)، وهو ما يعني أنها تساهم في تدعيم جودة الخدمات بدرجة مرتفعة .

وبالتالي نقبل صحة الفرضية الثالثة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي و جودة

خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية(Saa) وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة.

تتفق نتائج الدراسة الحالية التي توصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي و جودة خدمات التأمين مع عدد من الدراسات السابقة، حيث أكدت دراسة بن خلوف وسام (2024) وجود علاقة بين التحول الرقمي والحوكمة في شركات التأمين، كما توصلت دراسة Nozimov & Qarshiboyev (2025) إلى وجود ارتباط إيجابي بين التقنيات الرقمية وجودة الخدمات التأمينية، في حين دعمت دراسة Megan Daniel & Laura Maxime (2025) هذا التوجه من خلال إثبات وجود علاقات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني التقنيات الرقمية ومؤشرات جودة الخدمة ورضا العملاء، إضافة إلى دراسة Anuja Dhyani & Jain & Preeti (2025) التي أكدت وجود علاقة بين التحول الرقمي ورضا العملاء في شركات التأمين.

في المقابل، تختلف هذه النتائج مع دراسة Christian et al (2021) التي أوضحت أن مستوى تبني التحول الرقمي في قطاع التأمين لا يزال غير متقدم لدى بعض الفئات، مما يعكس تفاوتاً في قوة العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات، إضافة إلى

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

دراسة نوار قاسم كرم وخلود هدي عبود (2023) التي سجلت مستويات متوسطة في بعض جوانب التحول الرقمي، وهو ما قد يحد من قوة الارتباط بين المتغيرين.

4. نتائج الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة خدمات التأمين بالشركة الوطنية

للتأمين Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة؛

وتعزز هذه النتائج في الجدولين (25-2) و (26-2) هذه الأثر، حيث تبين أن جودة خدمات التأمين تتأثر بشكل إيجابي ومباشر بالتحول الرقمي؛ إذ أن كل زيادة في مستوى التحول الرقمي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في تحسين الجودة بمقدار (0.781) مع دلالة إحصائية قوية قدرها ($\text{Sig} = 0.001$). وهو ما يؤكد أن الاستثمار في البنية التقنية، خاصة في جوانب الأمن وحماية المخرجات، يساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الأداء الكلي للشركة.

وبالتالي نقبل صحة الفرضية الرابعة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في تحسين جودة

خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية(Saa) وكالة ورقلة .

تتفق نتائج الدراسة الحالية التي أثبتت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة خدمات التأمين مع العديد من الدراسات السابقة، حيث أكدت دراسة براء حسن عبد الله سليم (2025) وجود تأثير معنوي للتحول الرقمي على الأداء داخل شركات التأمين، كما توصلت دراسة سامية معزوز (2022) إلى أن تطبيق التأمين التكنولوجي يساهم في تحسين أداء وجودة الخدمات في شركات التأمين، في حين دعمت دراسة عبد الرحمن بشير ميلاد (2018) وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات المالية في قطاع التأمين، إضافة إلى دراسة Fedorovych et al (2025) التي أبرزت أثر دمج الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة الخدمات التأمينية، ودراسة Jayameena Desikan & Jayanthila Devi (2021) التي أكدت أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.

في المقابل، تختلف هذه النتائج مع دراسة Christian et al (2021) التي أشارت إلى محدودية تبني التحول الرقمي لدى بعض فئات العاملين في قطاع التأمين، مما ينعكس على ضعف أو تفاوت أثره، إضافة إلى دراسة نوار قاسم كرم وخلود هدي عبود (2023) التي سجلت مستوى متوسط من التحول الرقمي، وهو ما قد يحد من قوة تأثيره مقارنة بنتائج الدراسة الحالية.

5. نتائج الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي و جودة خدمات

التأمين لشركة التأمين الوطنية(Saa) وكالة ورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية.

تشير نتائج اختبار هذه الفرضية حسب كل متغير إلى ما يلي:

➤ متغير الجنس: أظهر اختبار T أن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.313) لمحور التحول الرقمي و (0.214)

لمحور جودة الخدمات، وهي قيم أكبر من 0.05. مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أثر التحول الرقمي تعزى لمتغير الجنس، وبالتالي فإن الموظفين من الذكور والإناث لا يختلفون بشكل معنوي في تقييمهم لمتغيرات الدراسة.

الفصل الثاني الدراسات الميدانية دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين

- **متغير السن:** وفق اختبار ANOVA، بلغت قيمة الدلالة (0.904) لمحور التحول الرقمي و (0.918) لجودة الخدمات، وهي أكبر من 0.05. ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب الفئة العمرية، أي أن سن الموظف لا يؤثر في إدراكه لأهمية الرقمنة في تحسين الجودة.
- **متغير المستوى التعليمي:** أعطت نتيجة اختبار ANOVA قيمة دلالة بلغت (0.441) للتحول الرقمي و (0.578) لجودة الخدمات. وهي قيم أكبر من القيمة الحدية 0.05، مما يؤكد عدم وجود فروق معنوية بين الموظفين حسب مستواهم التعليمي حول متغيرات الدراسة.
- **متغير المنصب الوظيفي:** أظهر اختبار ANOVA أن قيمة الدلالة بلغت (0.461) لمحور التحول الرقمي و (0.703) لمحور جودة الخدمات. مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية باختلاف طبيعة المنصب، فجميع الموظفين بمختلف مراتبهم يتفقون على أثر التحول الرقمي في تحسين الخدمة.
- **متغير الخبرة العلمية:** كانت قيمة الدلالة تبلغ (0.695) للتحول الرقمي و (0.879) لجودة الخدمات. وهي أكبر من 0.05، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لعدد سنوات الخبرة، حيث يتساوى الموظفون ذوو الخبرة الطويلة مع الجدد في تقييمهم الإيجابي لموضوع الدراسة.
- بناءً على النتائج السابقة، نقبل صحة الفرضية الخامسة والتي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية (Saa) وكالة ورقلة تعزى للمتغيرات الشخصية. تتفق نتائج الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي أشارت إلى عدم وجود فروق جوهرية في تصورات الأفراد حول التحول الرقمي والخدمات الرقمية، حيث أوضحت دراسة Jayameena Desikan & Jayanthila Devi (2021) أن التحول الرقمي أصبح توجهاً عاماً داخل شركات التأمين، كما تتماشى مع دراسة Nozimov & Qarshiboyev (2025) التي أبرزت وجود تقارب في تبني الخدمات الرقمية داخل القطاع التأميني.
- في المقابل، تختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة Anuja Dhyani & Jain & Preeti (2025) التي أظهرت وجود فروق ديموغرافية، حيث كانت الفئات الشابة والأكثر تعليماً أكثر تقبلاً للخدمات الرقمية مقارنةً بالفئات، وهو ما قد يرجع إلى اختلاف طبيعة العينة والبيئة التنظيمية ومستوى انتشار الثقافة الرقمية بين الدول والمؤسسات محل الدراسة.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن التحول الرقمي يعد عاملاً أساسياً في تحسين جودة خدمات التأمين، حيث تبين أن مستوى جودة الخدمات كان مرتفعاً في ظل توفر ممارسات التحول الرقمي داخل الشركة. كما أكدت التحليلات الإحصائية وجود علاقة طردية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين، مما يبرز أهمية تعزيز مختلف أبعاد التحول الرقمي من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

وفي المقابل، لم تسجل الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات تعزى للمتغيرات الشخصية للموظفين، مما يدل على تقارب آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة.

خاتمة

خاتمة

في ختام هذه الدراسة، التي سعت إلى استكشاف ومعرفة مدى التأثير الذي يتركه التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية (Saa) - وكالة ورقلة، يمكن القول إن عصرنة قطاع التأمين في ظل التسارع التقني لم يعد مجرد رفاهية أو خياراً ثانوياً، بل أصبح المعيار الأساسي الذي يحدد نجاح الشركة وقدرتها على كسب ثقة الزبائن والحفاظ على مكانتها التنافسية في السوق.

اختبار الفرضيات:

قامت دراستنا على خمس فرضيات رئيسية وهي:

- **الفرضية الأولى:** مستوى التحول الرقمي بالشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة منخفض ، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع للتحول الرقمي بالشركة ، وبالتالي نرفض الفرضية الأولى؛
- **الفرضية الثانية:** مستوى جودة خدمات التأمين بالشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة منخفض ، كشفت النتائج أن مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة من الشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة يحظى بتقييم إيجابي مرتفع، ومنه نرفض الفرضية الثانية ؛
- **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة، و أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين بالشركة وهو ما يتوافق مع الفرضية الثالثة؛
- **الفرضية الرابعة :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة، وأظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة إحصائية وهو ما يتوافق مع الفرضية الرابعة؛

- **الفرضية الخامسة :** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين لشركة التأمين الوطنية Saa وكالة ورقلة خلال فترة الدراسة ، أثبتت الاختبارات الإحصائية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب العلمي، الخبرة العلمية)، مما يدل على توافق الفرضية الخامسة .

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة مايلي:

- مستوى التحول الرقمي في الشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة مرتفع ؛
- مستوى جودة خدمات التأمين بالشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة مرتفع ؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين في الشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات في الشركة الوطنية للتأمين Saa وكالة ورقلة؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول دور التحول الرقمي و جودة خدمات التأمين تعزى لمتغير الجنس؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي وجودة خدمات التأمين تعزى لمتغير السن؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي و جودة خدمات التأمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي و جودة خدمات التأمين تعزى لمتغير المنصب الوظيفي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور الموظفين حول التحول الرقمي و جودة خدمات التأمين تعزى لمتغير الخبرة العلمية.

توصيات الدراسة :

- ضرورة الحفاظ على المستوى العالي للأمن السيبراني وتطوير برمجيات التشفير بصفة دورية، لكونه البعد الأكثر تأثيراً في تعزيز ثقة الزبائن وجودة الخدمة؛
- تعزيز كفاءة الموارد البشرية من خلال دورات تدريبية تقنية مكثفة، لضمان توافق مهارات الموظفين مع التسارع التقني الذي تشهده الوكالة؛
- العمل على تهيئة الأنظمة الرقمية لتكون أكثر شمولية، من خلال إضافة خصائص تقنية تسهل وصول واستخدام فئة أصحاب الهمم للخدمات التأمينية الإلكترونية؛
- الاستمرار في تحديث البنية التحتية الرقمية وتطوير سرعة تدفق البيانات لضمان تقديم الخدمات في الوقت الحقيقي وتقليل فترات الانتظار؛
- تفعيل قنوات تواصل رقمية تفاعلية تتيح للزبائن المشاركة في تقييم جودة الخدمات وتقديم المقترحات لضمان التحسين المستمر؛
- ضرورة التنسيق بين التطور التقني والجانب الإنساني في الخدمة، لضمان تقديم دعم فني سريع للزبائن الذين يواجهون صعوبات في التعامل مع الرقمنة.

الآفاق المستقبلية :

استكمالاً لمسار هذه الدراسة وفتحاً لآفاق بحثية جديدة تعمق الفهم بموضوع البحث، يمكن اقتراح جملة من العناوين البحثية المستقبلية تمثلت فيما يلي:

- أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات التأمينية وتعزيز رضا العملاء؛
- أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز الصورة الذهنية والميزة التنافسية لشركة Saa؛
- معوقات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري وآليات تجاوزها في ظل الاقتصاد الرقمي.

المراجع

قائمة المراجع:

أولا : المراجع باللغة العربية

I. الكتب :

1. أديان بالمر، **مبادئ تسويق الخدمات**، ترجمة: بهاء شاهين - علاء أحمد إصلاح - دعاء الشراقي، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2009.
2. عبد الخالق أحمد باعلوي، **تسويق الخدمات**، الطبعة الأولى، مركز جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، 2013.
3. بشير بودية، طارق قندوز، **أصول ومضامين تسويق الخدمات**، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
4. أكرم محسن الياسري، حيدر محمد كريم الدحيدحاوي، **مستجدات فكرية في عالم إدارة الأعمال: تصميم برنامج محوسب لتقييم جودة الخدمة المصرفية من وجهتي نظر المديرين والزبائن**، الطبعة الأولى، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
5. إيهاب عيسى عبد الرحمن المصري، **التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية (DTHR)**، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2023.
6. فريد كورطال، **تسويق الخدمات**، الطبعة الأولى، جامعة سكيكدة، دار كنوز المعرفة العلمية، الجزائر 2009.
7. بوحنيك هدى، بوراس نادية، **الخدمات الإلكترونية في ظل إدارة الجودة الشاملة**، الطبعة الأولى، دار يافا العلمية الحديثة، عمان، 2023.
8. دحت محمد محمود أبو النصر، **إدارة الجودة الشاملة إستراتيجية كايزن اليابانية لتطوير المنظمات**، الطبعة الأولى، جامعة حلوان، القاهرة، 2015.

II. البحوث والدراسات

9. أقداروس محمد لمين، **تسويق الخدمة التأمينية بشركات التأمين**، مجلة دراسات إقتصادية، جامعة علي لونيسى البلدية 2، المجلد 22، العدد 01، 2020.
10. إسماعيل عثمان شريف إسحاق، **التحول الرقمي وأثره على مصداقية المعلومات المحاسبية**، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، المملكة العربية السعودية، المجلد 05، العدد 02، 2022.
11. بالي حمزة، بورني حناشي، **جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي**، مجلة إقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، المجلد 05، العدد 02، 2020.
12. بركات رحمة، عشي صليحة، **التحول الرقمي ومستقبل صناعة التأمين في ظل الثورة الصناعية الرابعة: سيناريوهات مابعد كوفيد 19**، مجلة دراسات إقتصادية، جامعة الجلفة، المجلد 17، العدد 02، 2023.
13. بلعجال يمينه، عتو محمد، **جودة الخدمة من وجهة نظر زبون شركة التأمين - دراسة ميدانية لزبائن الشركة الجزائرية للتأمين Saa**، مجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة، جامعة سيدي بلعباس، المجلد 15، العدد 01، 2021.
14. بلعيد عقيلة، **تحسين جودة الخدمة التأمينية باستخدام نماذج صفوف الانتظار - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA**، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الجزائر 3، المجلد 17، العدد 27.

15. بلقاسمي خالد، دعيمي عمر، مظاهر التحول الرقمي في الجزائر - عرض تجربة الجزائر، ضمن أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة البويرة، نوفمبر 2023، 3.
16. بن خلوفا وسام، رياض مريم، أثر التحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين Saa، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، تيبازة، المجلد 08، العدد 02، 2024.
17. حويش حورية، مجذوب خيرة، مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية - دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت -، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 10، العدد 02، جامعة ان خلدون تيارت، الجزائر، 2024..
18. خديجة خنطيط، التحول الرقمي ودوره في تحسين أداء الشركة _ دراسة حالة _، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، المجلد 09، العدد 01، جوان 2024.
19. خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة -، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2023.
20. خيرة قرن، فاطمة بلقرع، تسيير جودة الخدمات، مجلة دفاتر إقتصادية، جامعة الجلفة، المجلد 2، العدد 1، 2011.
21. دغنوش العطرة، "مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة حالة لعينة من البنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 16، العدد 01، جوان 2023.
22. ربيع زروالي، مهدي جابر، التحول الرقمي كآلية لتفعيل عملية التغيير التنظيمي في البنوك التجارية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 06 العدد 01، جامعة محمد الشريف سوق أهراس، الجزائر، 2022.
23. رقيق أسعد إدريس، بخلفه عفراء، التجديد التسويقي وجودة الخدمات التأمينية -دراسة ميدانية لوكالة سلامة للتأمينات الجزائرية، مجلة الدراسات التسويقية وإدارة الأعمال، جامعة وهران 2، المجلد الثاني، العدد 02.
24. ريم صبحي مهدي السيد، علاء فرج مسعود العربي، "التأمين والثورة الصناعية الرابعة: التحول الرقمي ومستقبل صناعة التأمين"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية الإدارية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، المجلد 13، العدد 03، مصر، 2022.
25. ساخي بوبكر، دور وأهمية جودة الخدمة التأمينية في جلب العملاء، مجلة الأبحاث الاقتصادية، جامعة لونيسي علي البليدة (2) مخير المقالة تسيير الموارد البشرية والتنمية المستدامة، لمجلد 17، العدد 01، سنة 2022.
26. سامية معروز، "أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين - دراسة عدد من شركات التأمين"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2022.
27. سميحة محمدي، زهير طافر، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية بيشار LA SAA، مجلة المدير، العدد 7، ديسمبر 2018.
28. شهيد نصير سعدي حسن، علاء عبد الكريم هادي البديري، التوجهات المستقبلية لقطاع التأمين في دمج شركات التأمين العامة في العراق وأثره في جودة الخدمة التأمينية: دراسة تطبيقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 14، العدد 47، 2019.

29. عبد الرحمن بشير ميلاد، "أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية في شركات التأمين - دراسة حول كفاءة شركات التأمين الليبية ووفاء استثمارها الإلكتروني"، *مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية*، جامعة الأسمرية الإسلامية، كلية الاقتصاد والتجارة زليتن، العدد 12، ليبيا، 2018.
30. عبد الرزاق بركات، الجيلاني حافي، الاستثمار في روبوتات الدردشة لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية دراسة تطبيقية بالمكتبة المركزية لجامعة وهران 1، *مجلة بيليفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات*، المجلد 01، العدد 03، 2019.
31. فادية جباري، أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء (دراسة حالة الوكالة A التابعة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين Saa تلمسان خلال الفترة (2014-2015))، *مجلة الحقيقة*، جامعة أبو بوبكر بلقايد تلمسان، العدد 43، 2018.
32. فاطمة الزهراء بوداود، تسويق الخدمة التأمينية، *مجلة دراسات العدد الإقتصادي*، جامعة الأغواط، المجلد 08، العدد 02، 2017.
33. فائزة محمد عبد الكريم، اثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق المزايا التنافسية-دراسة ميدانية-، *مجلة الدراسات المحاسبية والمالية*، مجلد 6، عدد 17، 2011.
34. قاسم فهمي، قياس جودة الخدمات شركات التأمين العاملة في اليمن، من وجهة نظر العملاء باستخدام نموذج الاداء الفعلي SERVERF-دراسة تطبيقية على شركة المتحدة للتأمين، *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة*، المجلد 05، العدد 02، 2021.
35. قرين ربيع، تقنيات التحول الرقمي واستراتيجياته-تماذج عن قصص فشل ونجاح لشركات عالمية-، *مجلة المشكلة الاقتصادية والتنمية*، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، المجلد 02، العدد 02، 2023.
36. لبنى سحر فاري، دراسة تحليلية لمحددات نجاح التحول الرقمي في الشركات، *المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية*، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، المجلد 08، العدد 15، 2021.
37. محسن بن الحبيب، فاتح نجاع، مساهمة الذكاء الاقتصادي في الرفع من جودة الخدمة التأمينية-حالة الشركة الوطنية للتأمينات ورقلة، *مجلة أفاق للبحوث والدراسات*، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد 05، العدد 02، 2022.
38. مختار خديجة، بوقرييس فريد، التحول الرقمي في ظل جائحة كوفيد 19، المجلد 06، العدد 02، *مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، معهد شركة هيروودوت للبحث العلمي والتكوين بالجزائر، 2022.
39. مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين - عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية-، *مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية*، المجلد 05، العدد 01، جوان 2022.
40. مزيان عبد القادر، تقييم وقياس جودة خدمات وكالات التأمين في السوق الجزائري، *مجلة مينا للدراسات الاقتصادية*، المركز الجامعي غليزان، المجلد 01، العدد 01، 2018.
41. مصطفى محمد إبراهيم الهلالي، التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة: مراجعة علمية، *المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات*، المجلد 1، العدد 1، 2021.
42. ميمون كافي، تحديد خصائص خدمة التأمين المقدمة باستخدام تحليل التشابه-دراسة حالة زبائن شركات التأمين، *المجلة الدولية للدراسات التسويقية*، جامعة سطيف 1، العدد 02، 2018.

43. نبيلة عبد الفتاح قشطي، حوكمة التحول الرقمي، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، 2021.
44. نسرين بوطاروس، الجمعي حجام، المنصات الرقمية الإعلامية الجزائرية بين تحدي الواقع والتطلع نحو المستقبل، مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد 08، العدد 01، جوان 2024.
45. نوار قاسم كرم، خلود هدي عبود، "تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية - دراسة تطبيقية شركة التأمين الوطنية العراقية"، مجلة دراسات محاسبية، المجلد 18، العدد 63، العراق، 2023.
- III. الأطروحات والرسائل الجامعية :
45. براء حسن عبد الله سليم، "تأثير تطبيق التحول الرقمي على ريادة الأعمال - دراسة حالة شركات التأمين الفلسطينية"، رسالة ماجستير، معهد التنمية المستدامة، فلسطين، 2025.
46. جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة بنك جزائري-، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.
47. حويش حورية، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة وأداء البنوك التجارية الجزائرية- دراسة ميدانية-، أطروحة مقدمة لنيل أطروحة دكتوراه، تخصص مالية بنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2025.
48. خولة مرسي، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية-دراسة حالة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2024-2025.
49. دراجي أنيس، "دور تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين - دراسة إمكانية التبنّي من وجهة نظر المهنيين في سوق التأمين الجزائري"، أطروحة دكتوراه، جامعة باجي مختار، عنابة، 2023.
50. سي طيب الهاشمي رضا، التحول الرقمي و إشكالية التغيير التنظيمي، أطروحة لنيل الدكتوراه، جامعة مصطفى اسطembولي، معسكر، 2023.
51. فيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010.

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية

IV. Les Articles

52. Abbas Mardani, Abu Bakar Bin Abdul Hamid, Ali Rezaei, Mahdi Mohammad Bagheri, Relationship among Information Technology Investment, Firm Performance, Innovation and Firm Growth, Case Study: Largest Iranian Manufacturers, **International journal of fundamental psychology and social sciences**, Vol 2, No.3, 2012.
53. Christian .E, Johanna .E, and Armin .Z, "The status quo of digital transformation in insurance sales: an empirical analysis of the german insurance industry", **ZVersWiss**, Vol. 110, Germany, 2021.
54. Jayameena Desikan & Jayanthila Devi, "Digital Transformation in Indian Insurance Industry - A Case Study", **International Journal of Case Studies in Business, IT, and Education (IJCSBE)**, Vol 5, No 2, India, 2021.
55. Megan Daniel & Laura Maxime, "Digital Transformation in the Insurance Industry: Assessing the Impact of AI, IoT and Blockchain on Risk Management and Customer Experience "، University of Fribourg ، Switzerland، 2025.

56. Fedorovych, I, Rykhalskyy, O, & Poltavskyi, D, "Digital Transformation of Insurance Industry: Implications of AI Tools Integration", **International Journal of Organizational Leadership**, vol 14, Ukraine, 2025.
57. Khalikulova et al, "Strategies for Enhancing Innovation in the Insurance Industry Through Digital Transformation". **Proceedings of the 8th International Conference on Future Networks & Distributed Systems (ICFNDS)**, Uzbekistan, 2025.
58. Anuja Dhyani & Jain & Preeti, "Impact of Digital Transformation in Insurance Services on Customer Satisfaction: A Case Study of Uttarakhand", **Trends in Finance and Economics**, Vol 3, No 2, India, 2025.
59. Nozimov & Qarshiboyev, "The Role of Digital Technologies in Improving the Quality of Insurance Services", **International Journal of Political Sciences and Economics**, Vol 4, No 12, Uzbekistan, 2025.

.IV المراجع الإلكترونية:

60. موقع Future Techs، <https://futuretechs2040.com/?p=2003>، 20 أبريل 2026،
22:30.

الملاحق

الملحق رقم 01: الأساتذة
المحكمين

الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
حجاج نفيسة	أستاذ	جامعة ورقلة
بن عثمان مفيدة	أستاذ	جامعة ورقلة
خويلدات صالح	أستاذ	جامعة ورقلة
قواميد بوبكر	أستاذ	جامعة ورقلة
مناصيرية رشيد	أستاذ	جامعة ورقلة
بوزيد عصام	أستاذ	جامعة ورقلة
كويسي محمد	أستاذ	جامعة ورقلة
غوالي محمد بشير	أستاذ	جامعة ورقلة
العروسي العربي	أستاذ	جامعة ورقلة



جامعة قاصدي مرباح _ ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة
في ميدان: علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
تخصص: مالية البنوك والتأمينات

السادة والسيدات الأفاضل/ موظفي شركة SAA المحترمين

تحية طيبة وبعد...

يضع بين أيديكم الباحثان هذا الاستبيان كجزء أساسي من متطلبات نيل شهادة الماستر ، والذي يهدف إلى دراسة :
"دور التحول الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين: دراسة حالة شركة SAA ورقلة."
نرجو منكم التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبيان بكل موضوعية، من خلال وضع إشارة (X) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيكم بدقة. ونحيطكم علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يتم الإفصاح عن أي بيانات شخصية.
شاكرين لكم حسن تعاونكم ووقتكم الثمين الذي سيساهم بلا شك في إثراء هذا البحث العلمي.
مع خالص التقدير والشكر.

الطالبة: زاوي مارية/ فنتيز نسرين

البيانات الشخصية

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (X)

1- الجنس :

☐ ذكر ، ☐ أنثى

2- العمر :

☐ أقل من 30 سنة ، ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة ، ☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة ، ☐ أكثر من 50 سنة.

3- المؤهل العلمي:

☐ تقني سامي فأقل ، ☐ ليسانس ☐ ماستر /مهندس ☐ دكتوراه

4- المنصب الوظيفي :

☐ رئيس قسم ، ☐ رئيس مصلحة ، ☐ مكلف بالإكتتاب، ☐ مكلف بالتعويضات ، ☐ موظف مالي/محاسبي،
☐ عون إداري/ تنفيذي، ☐ أخرى.

5- الخبرة العملية :

☐ أقل من 5 سنوات، ☐ من 5 سنوات وأقل من 10، ☐ من 10 سنوات وأقل من 20، ☐ من 20 سنة فأكثر .

المحور الأول: التحول الرقمي: فيما يلي مجموعة من العبارات تخص التحول الرقمي ، يرجى التكرم باختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية :

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	
البعد الاستراتيجي						
					يدخل التحول الرقمي ضمن أهداف الشركة الاستراتيجية .	1
					تتبنى الشركة الابتكارات التكنولوجية بما ينسجم مع توجهاتها الاستراتيجية الرقمية.	2
					تساهم لاستراتيجية الرقمية المتبناة في رفع الميزة التنافسية لخدمات التأمين.	3
بعد التقنيات الرقمية						
					تتميز الأنظمة الرقمية للشركة بأداء تقني عالي في استيعاب ومعالجة تدفق البيانات الضخمة	4
					تتميز الأنظمة والواجهات الإلكترونية المعتمدة في الشركة بالمرونة وسهولة الاستخدام	5
					توفر الشركة بنية تحتية رقمية (أجهزة، برمجيات، وسرعة تدفق) تدعم متطلبات التحول الرقمي في مجال التأمين.	6
البعد الوظيفي (الموارد البشرية)						
					توفر الشركة دورات تدريبية وتكوينية مستمرة لتطوير المهارات الرقمية للموظفين.	7
					يوجد عدد كاف من الموظفين لدعم التحول الرقمي في الشركة.	8
					لدى الموظفين مهارات رقمية تمكنهم من استخدام الأنظمة الحديثة بشكل جيد.	9
البعد الهيكلي التنظيمي						
					يتلاءم الهيكل التنظيمي للشركة مع متطلبات العمل الرقمي وسرعة تدفق المعلومات.	10
					توجد وحدة إدارية (أو مصلحة) واضحة المهام مسؤولة عن الإشراف على الأنظمة الرقمية	11

					تساهم التكنولوجيا المستخدمة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الإجراءات الورقية الروتينية	12
البعد الأمني السيبراني						
					تستخدم الشركة أنظمة حماية وتشفير فعالة لضمان أمن وسرية بيانات الزبائن والمعاملات الرقمية.	13
					تلتزم الشركة بتحديث برمجيات الأمان وأنظمة الحماية الخاصة بها بشكل دوري ومنتظم.	14
					توفر الشركة إجراءات واضحة للإبلاغ عن أي اختراق أمني أو تهديد رقمي.	15

المحور الثاني: جودة خدمات التأمين: فيما يلي مجموعة من العبارات تخص جودة خدمات التأمين ، يرجى التكرم

باختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية:

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	تعكس الحداثة التقنية للشركة على تصميم واجهاتها الرقمية (موقع/تطبيق) بشكل جذاب وسهل					
17	تستخدم الشركة أحدث الأجهزة والتقنيات الرقمية في مكاتبها، مما يعطي صورة جيدة لدى العملاء.					
18	تعتمد الشركة وسائل وتقنيات رقمية في نظامها الخدمي تسهل عملية التعامل مع احتياجات ذوي الهمم					
19	تعتمد الشركة على تقنيات حديثة للرد بسرعة على طلبات العملاء دون الحاجة للذهاب للشركة.					
20	توفر الشركة معلومات خدمات التأمين إلكترونياً، لتسهيل معاملات العملاء.					
21	تساهم الأنظمة الرقمية في الشركة ، تسريع وتيرة معالجة شكاوى العملاء والرد عليها بفعالية.					
22	ساهم التحول الرقمي بفعالية في تقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية لبيانات عقود التأمين.					
23	تضمن الأنظمة الرقمية للشركة حماية وسرية البيانات الشخصية والمعلومات المالية للزبائن.					
24	تمنح الأنظمة الرقمية دقة عالية في حساب التعويضات، مما يعزز موثوقية الخدمة أمام الزبائن					

25	تساعد الأنظمة الرقمية في الشركة على تحليل بيانات الزبائن لتقديم عروض تأمينية مخصصة تناسب احتياجاتهم				
26	يتميز تعامل الموظفين مع الزبائن باللباقة والاحترام والتقدير في جميع مراحل تقديم الخدمة.				
27	تستخدم الشركة الأنظمة الرقمية لتقديم تهاني ومزايا في المناسبات الخاصة والوطنية.				
28	تتوفر الخدمات التأمينية الرقمية بشكل دائم ومنتظم دون انقطاع مبالغ فيه في الأنظمة.				
29	تلتزم الشركة بإنجاز المعاملات في المواعيد المحددة بدقة منذ اعتماد تقنيات التحول الرقمي.				
30	تحتفظ الشركة بمختلف البيانات داخل المنصات بدقة وموثوقية.				

الملحق رقم 03: النتائج الإحصائية spss v22

معامل إتساق ألفا كرونباخ

المحور الأول

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.931	15

المحور الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.919	15

المحور الأول والثاني معا

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.959	30

اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف – سمرنوف

جودة خدمات التأمين

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Y
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.9700
	Std. Deviation	.59608
Most Extreme Differences	Absolute	.171
	Positive	.109
	Negative	-.171-
Test Statistic		.171
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.005
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.004
	99% Confidence Interval	Lower Bound .002
		Upper Bound .005

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1535910591.

أبعاد التحول الرقمي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.9350
	Std. Deviation	.67084
Most Extreme Differences	Absolute	.174
	Positive	.088
	Negative	-.174-
Test Statistic		.174
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.004
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.004
	99% Confidence Interval	Lower Bound .002
		Upper Bound .006

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1993510611.

اتساق فقرات المحور الأول و الثاني

Correlations

		الشركة تتبنى الرقمي التحول يدخل الشركة أهداف ضمن الاستراتيجية	الشركة تتبنى التكنولوجية الابتكارات توجهاتها مع ينسجم بما الرقمية الاستراتيجية	لاستراتيجية تساهم رفع في المتنبئة الرقمية لخدمات التنافسية الميزة التأمين	X1
أهداف ضمن الرقمي التحول يدخل الاستراتيجية الشركة	Pearson Correlation	1	.904**	.863**	.960**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
بما التكنولوجية الابتكارات الشركة تتبنى الرقمية الاستراتيجية توجهاتها مع ينسجم	Pearson Correlation	.904**	1	.855**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40
رفع في المتنبئة الرقمية لاستراتيجية تساهم التأمين لخدمات التنافسية الميزة	Pearson Correlation	.863**	.855**	1	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40
X1	Pearson Correlation	.960**	.961**	.950**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		التحول يدخل ضمن الرقمي الشركة أهداف الاستراتيجية	الابتكارات الشركة تتبنى ينسجم بما التكنولوجية توجهاتها مع الرقمية الاستراتيجية	لاستراتيجية تساهم رفع في المتنبئة الرقمية لخدمات التنافسية الميزة التأمين	X1
الشركة أهداف ضمن الرقمي التحول يدخل الاستراتيجية	Correlation Coefficient	1.000	.822**	.806**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
بما التكنولوجية الابتكارات الشركة تتبنى الرقمية الاستراتيجية توجهاتها مع ينسجم	Correlation Coefficient	.822**	1.000	.781**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	40	40	40	40
رفع في المتنبئة الرقمية لاستراتيجية تساهم التأمين لخدمات التنافسية الميزة	Correlation Coefficient	.806**	.781**	1.000	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	40	40	40	40
X1	Correlation Coefficient	.904**	.903**	.954**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	40	40	40	40

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			الأنظمة تتميز الإلكترونية والواجهات الشركة في المعتمدة وسهولة بالمرونة الاستخدام	تحتية بنية الشركة توفر أجهزة، (رقمية برمجيات، وسرعة متطلبات تدعم (تدفق في الرقمي التحول التأمين مجال	X2
للشركة الرقمية الأنظمة تتميز	Pearson Correlation	1	.615**	.592**	.836**
استيعاب في عالي تقني بأداء	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
الضخمة البيانات تدفق ومعالجة	N	40	40	40	40
والواجهات الأنظمة تتميز	Pearson Correlation	.615**	1	.806**	.906**
الشركة في المعتمدة الإلكترونية	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
الاستخدام وسهولة بالمرونة	N	40	40	40	40
رقمية تحتية بنية الشركة توفر	Pearson Correlation	.592**	.806**	1	.908**
أجهزة، برمجيات، وسرعة	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
التحول متطلبات تدعم (تدفق	N	40	40	40	40
التأمين مجال في الرقمي					
X2	Pearson Correlation	.836**	.906**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			دورات الشركة توفر وتكوينية تدريبية لتطوير مستمرة الرقمية المهارات للموظفين	مهارات الموظفين لدى من تمكنهم رقمية الحديثة الأنظمة استخدام جيد بشكل	X3
وتكوينية تدريبية دورات الشركة توفر	Pearson Correlation	1	.678**	.585**	.858**
الرقمية المهارات لتطوير مستمرة	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
للموظفين	N	40	40	40	40
التحول لدعم الموظفين من كاف عدد يوجد	Pearson Correlation	.678**	1	.648**	.894**
الشركة في الرقمي	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40
من تمكنهم رقمية مهارات الموظفين لدى	Pearson Correlation	.585**	.648**	1	.860**
جيد بشكل الحديثة الأنظمة استخدام	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.858**	.894**	.860**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		التنظيمي الهيكل يتلاءم متطلبات مع للشركة وسرعة الرقمي العمل المعلومات تدفق	(أو) إدارية وحدة توجد المهام واضحة (مصلحة) الإشراف عن مسؤولية الرقمية الأنظمة على	التكنولوجيا تساهم تبسيط في المستخدمة الإدارية الإجراءات الإجراءات وتقليل الروتينية الورقية	X4
مع للشركة التنظيمي الهيكل يتلاءم تدفق وسرعة الرقمي العمل متطلبات المعلومات.	Pearson Correlation	1	.777**	.595**	.922**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
واضحة (مصلحة أو) إدارية وحدة توجد الأنظمة على الإشراف عن مسؤولية المهام الرقمية	Pearson Correlation	.777**	1	.442**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000
	N	40	40	40	40
تبسيط في المستخدمة التكنولوجيا تساهم الإجراءات وتقليل الإدارية الإجراءات الروتينية الورقية	Pearson Correlation	.595**	.442**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.000
	N	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.922**	.875**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		أنظمة الشركة تستخدم فعالة وتشفير حماية وسرية أمن لضمان الزبائن بيانات الرقمية والمعاملات	بتحديث الشركة تلتزم وأنظمة الأمان برمجيات بها الخاصة الحماية ومنتظم دوري بشكل	إجراءات الشركة توفر أي عن للإبلاغ واضحة تهديد أو أمني اختراق رقمي.	X5
فعالة وتشفير أنظمة الشركة تستخدم الزبائن بيانات وسرية أمن لضمان الرقمية والمعاملات.	Pearson Correlation	1	.741**	.649**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40
الأمان برمجيات بتحديث الشركة تلتزم دوري بشكل بها الخاصة الحماية وأنظمة ومنتظم.	Pearson Correlation	.741**	1	.735**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40
للإبلاغ واضحة إجراءات الشركة توفر رقمي تهديد أو أمني اختراق أي عن	Pearson Correlation	.649**	.735**	1	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.896**	.920**	.876**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	40	40	40	40
---	----	----	----	----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Y	Pearson Correlation	.748*	.787*	.826**	.678*	.547*	.738*	.668**	.603**	.633*	.713**	.747**	.609**	.690**	.691*
		*	*		*	*	*			*					*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

توزيع عينات الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

Statistics

		الجنس	السن	العلمي المؤهل	الوظيفي المنصب	العلمية الخبرة
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	21	52.5	52.5	52.5
	انثى	19	47.5	47.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	2	5.0	5.0	5.0
	سنة 40 من أقل الى 30 من	8	20.0	20.0	25.0
	سنة 50 من أقل الى 40 من	24	60.0	60.0	85.0

سنة 50 من أكثر	6	15.0	15.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سامي تقني	6	15.0	15.0	15.0
ليسانس	12	30.0	30.0	45.0
مهندس /ماستر	19	47.5	47.5	92.5
دكتوراه	3	7.5	7.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

المنصب الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قسم رئيس	7	17.5	17.5	17.5
مصلحة رئيس	18	45.0	45.0	62.5
بالإكتتاب مكلف	2	5.0	5.0	67.5
بالتعويضات مكلف	2	5.0	5.0	72.5
محاسبي /مالي موظف	8	20.0	20.0	92.5
تنفيذي /إداري عون	2	5.0	5.0	97.5
أخرى	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

العلمية الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 من أقل	3	7.5	7.5	7.5
10 من وأقل سنوات 5 من	4	10.0	10.0	17.5
20 من وأقل سنوات 10 من	20	50.0	50.0	67.5
فأكثر سنة 20 من	13	32.5	32.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
أهداف ضمن الرقمي التحول يدخل الاستراتيجية الشركة .	40	4.28	.816
بما التكنولوجيا الابتكارات الشركة تتبنى الرقمية الاستراتيجية توجهاتها مع ينسجم	40	4.10	.900
في المتبناة الرقمية لاستراتيجية تساهم التأمين لخدمات التنافسية الميزة رفع	40	4.20	.939

وتكوينية تدريبية دورات الشركة توفر الرقمية المهارات لتطوير مستمرة للموظفين.	40	3.93	.917
لدعم الموظفين من كف عدد يوجد الشركة في الرقمي التحول.	40	3.83	1.010
من تمكنهم رقمية مهارات الموظفين لدى جيد بشكل الحديثة الأنظمة استخدام.	40	3.65	1.001
مع للشركة التنظيمي الهيكل يتلاءم تدفق وسرعة الرقمي العمل متطلبات المعلومات.	40	3.60	.928
واضحة (مصلحة أو) إدارية وحدة توجد على الإشراف عن مسؤولية المهام الرقمية الأنظمة	40	3.75	1.032
تبسيط في المستخدمة التكنولوجيا تساهم الإجراءات وتقليل الإدارية الإجراءات الروتينية الورقية	40	3.90	.900
وتشفير حماية أنظمة الشركة تستخدم الزبائن بيانات وسرية أمن لضمان فعالة الرقمية والمعاملات	40	3.87	1.067
الأمان برمجيات بتحديث الشركة تلتزم دوري بشكل بها الخاصة الحماية وأنظمة ومنتظم.	40	3.88	1.017
للإبلاغ واضحة إجراءات الشركة توفر رقمي تهديد أو أمني اختراق أي عن	40	3.83	.931
تصميم على للشركة التقنية الحادثة تنعكس بشكل (تطبيق/موقع) الرقمية واجهاتها وسهل جذاب	40	3.97	.947
والتقنيات الأجهزة أحدث الشركة تستخدم صورة يعطي مكاتبها، مما في الرقمية العملاء لدى جيدة	40	3.85	1.001
في رقمية وتقنيات وسائل الشركة تعتمد مع التعامل عملية تسهل الخدمي نظامها الهمم ذوي احتياجات	40	3.83	.958
للرد حديثة تقنيات على الشركة تعتمد الحاجة دون العملاء طلبات على بسرعة للشركة للذهاب	40	3.92	.971
التأمين خدمات معلومات الشركة توفر العملاء معاملات إلكترونية، لتسهيل	40	3.83	1.107
، الشركة في الرقمية الأنظمة تساهم العملاء شكاوى معالجة وتيرة تسريع بفعالية عليها والرد	40	4.00	.934

تقليل في بفعالية الرقمي التحول ساهم اليدوية المعالجة عن الناتجة الأخطاء التأمين عقود لبيانات.	40	4.05	.749
حماية للشركة الرقمية الأنظمة تضمن والمعلومات الشخصية البيانات وسرية للزبائن المالية.	40	4.03	.698
في عالية دقة الرقمية الأنظمة تمنح موثوقية يعزز التعويضات، مما حساب الزبائن أمام الخدمة	40	4.13	.686
على الشركة في الرقمية الأنظمة تساعد عروض لتقديم الزبائن بيانات تحليل احتياجاتهم تناسب مخصصة تأمينية	40	3.98	.832
باللباقة الزبائن مع الموظفين تعامل يتميز تقديم مراحل جميع في والتقدير والاحترام الخدمة.	40	4.02	.733
لتقديم الرقمية الأنظمة الشركة تستخدم الخاصة المناسبات في مزايا تهاني والوطنية.	40	3.97	.832
بشكل الرقمية التأمينية الخدمات تتوفر في فيه مبالغ انقطاع دون ومنتظم دائم الأنظمة.	40	3.95	.749
في المعاملات بإنجاز الشركة تلتزم تقنيات اعتماد منذ بدقة المحددة المواعيد الرقمي التحول.	40	3.93	.797
داخل البيانات بمختلف الشركة تحتفظ وموثوقية بدقة المنصات.	40	4.10	.928
Y	40	3.9700	.59608
X1	40	4.1917	.84694
X2	40	4.0750	.77160
X3	40	3.8000	.85000
X4	40	3.7500	.81911
X5	40	3.8583	.90232
X	40	3.9350	.67084
Valid N (listwise)	40		

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X	Y
X1	Pearson Correlation	1	.597**	.399*	.293	.357*	.658**	.626**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.067	.024	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.597**	1	.623**	.594**	.515**	.822**	.716**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.399*	.623**	1	.720**	.653**	.849**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.293	.594**	.720**	1	.768**	.844**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.067	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.357*	.515**	.653**	.768**	1	.831**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.024	.001	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X	Pearson Correlation	.658**	.822**	.849**	.844**	.831**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Y	Pearson Correlation	.626**	.716**	.719**	.687**	.767**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.773	.767	.28791

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.708	1	10.708	129.177	.000 ^b
	Residual	3.150	38	.083		
	Total	13.857	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.896	.274		3.269	.002
	X	.781	.069	.879	11.366	.000

a. Dependent Variable: Y

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
Y	Equal variances assumed	.186	.668	1.265	38	.214	.23693	.18730	-.14224-	.61609
	Equal variances not assumed			1.242	31.555	.223	.23693	.19075	-.15184-	.62569
X	Equal variances assumed	.981	.328	1.022	38	.313	.21704	.21228	-.21270-	.64678
	Equal variances not assumed			1.000	29.896	.325	.21704	.21699	-.22617-	.66026

السن

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y	Between Groups	.190	3	.063	.167	.918
	Within Groups	13.667	36	.380		
	Total	13.857	39			
X	Between Groups	.270	3	.090	.187	.904
	Within Groups	17.281	36	.480		
	Total	17.551	39			

المؤهل العلمي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	1.250	3	.417	.921	.441
	Within Groups	16.301	36	.453		
	Total	17.551	39			
Y	Between Groups	.730	3	.243	.667	.578
	Within Groups	13.127	36	.365		
	Total	13.857	39			

المنصب الوظيفي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	2.630	6	.438	.970	.461
	Within Groups	14.921	33	.452		
	Total	17.551	39			
Y	Between Groups	1.430	6	.238	.633	.703
	Within Groups	12.428	33	.377		
	Total	13.857	39			

الخبرة العلمية

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
X	Between Groups	.682	3	.227	.485	.695
	Within Groups	16.869	36	.469		
	Total	17.551	39			
Y	Between Groups	.254	3	.085	.224	.879
	Within Groups	13.604	36	.378		
	Total	13.857	39			