

مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: حكومة الكترونية.

تحت عنوان:

تأثير الحوكمة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات التأمينية من منظور
العاملين - دراسة حالة مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية SAA -

باب الزوار

تحت اشراف:

الدكتور قاضي عمر.

من إعداد الطالبة:

بشار فاطمة الزهراء.

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين الشركة الوطنية للتأمين SAA بباب الزوار. وقد اعتمدت الدراسة على المقاربة المنهجية المختلطة، حيث شملت المقاربة النوعية إجراء مقابلات شبه موجهة مع أربع إطارات من مستويات مختلفة، كما شملت المقاربة الكمية باعتبارها الأنسب لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليلها بدقة، إذ تم توزيع استبيان إلكتروني على عينة مكونة من 69 مفردة من طاقم عمل مصلحة تأمين السيارات.

أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية للحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.679، وفسرت الحوكمة الإلكترونية ما نسبته 46.1% من التغيرات في جودة الخدمة، كما أوضحت المقابلات أن هذا التأثير مشروط بتحقيق المتطلبات اللازمة. كما كشفت الدراسة أن الأنظمة الإلكترونية المعتمدة في الشركة، مثل ORASS، PGS، EAD، E-Recours، و NSURI، ساهمت في تعزيز الشفافية وتحقيق المساءلة، وساعدت في تسريع معالجة ملفات حوادث السيارات وتعزيز التنسيق بين المديرات الجهوية والوكالات وشركات التأمين الأخرى، مما انعكس إيجاباً على مؤشرات جودة الخدمة من حيث الدقة والاستجابة والأمان وكسب الثقة وتحسين السمعة الإلكترونية.

في المقابل، رصدت الدراسة جملة من التحديات التي تحدّ من فعالية تطبيق الحوكمة الإلكترونية، أبرزها تسجيل أعطال تقنية في الأنظمة، وعدم تكامل الأنظمة مع الشبكات الأخرى، وتفاوت درجة الاستخدام بين المديرات والوكالات، فضلاً عن ضعف إطار تشريعي شامل ينظم العمليات الإلكترونية في قطاع التأمين الجراوي.

❖ **الكلمات المفتاحية:** الحوكمة الإلكترونية، جودة الخدمات التأمينية، تأمين السيارات، الشركة الوطنية للتأمين، التحول الرقمي.

Abstract

This study aimed to analyze the impact of e-governance on improving the quality of insurance services from the perspective of employees in the Automobile Insurance Department of the National Insurance Company (SAA) in Bab Ezzouar. The study adopted a mixed methodological approach, combining a qualitative approach based on semi-structured interviews conducted with four executives from different hierarchical levels and a quantitative approach, considered the most appropriate for accurately measuring and analyzing the relationship between the study variables. An electronic questionnaire was distributed to a sample of 69 employees from the Automobile Insurance Department.

The results revealed a statistically significant positive effect of e-governance on the quality of insurance services, with a correlation coefficient of 0.679. E-governance also explained 46.1% of the variations in service quality. The interviews further showed that this effect remains conditional upon meeting the necessary requirements. The study also revealed that the electronic systems adopted by the company, such as ORASS, PGS, EAD, E-Recours, and NSURI, contributed to enhancing transparency and accountability, accelerating the processing of automobile accident files, and strengthening coordination between regional directorates, agencies, and other insurance companies. This positively affected service quality indicators in terms of accuracy, responsiveness, security, trust-building, and improvement of the company's electronic reputation.

On the other hand, the study identified several challenges limiting the effectiveness of implementing e-governance, most notably technical system failures, the lack of integration with other companies' systems, disparities in the level of use between directorates and agencies, as well as the weakness of a comprehensive legislative framework governing electronic operations in the Algerian insurance sector.

Keywords: E-governance, insurance service quality, automobile insurance, SAA, digital transformation.

Résumé

Cette étude visait à analyser l'impact de la gouvernance électronique sur l'amélioration de la qualité des services d'assurance du point de vue des employés du service d'assurance automobile de la Société Nationale d'Assurance SAA à Bab Ezzouar. L'étude a adopté une approche méthodologique mixte, comprenant une approche qualitative basée sur des entretiens semi-directifs réalisés avec quatre cadres de différents niveaux, ainsi qu'une approche quantitative considérée comme la plus appropriée pour mesurer et analyser avec précision la relation entre les variables de l'étude. Un questionnaire électronique a été distribué à un échantillon composé de 69 employés du service d'assurance automobile.

Les résultats ont révélé l'existence d'un effet positif statistiquement significatif de la gouvernance électronique sur la qualité des services d'assurance, avec un coefficient de corrélation de 0,679. La gouvernance électronique expliquait également 46,1 % des variations de la qualité du service. Les entretiens ont montré que cet effet reste conditionné par la réalisation des exigences nécessaires. L'étude a également révélé que les systèmes électroniques adoptés par l'entreprise, tels que : ORASS, PGS, EAD, E-Recours et NSURI, ont contribué au renforcement de la transparence et de la redevabilité, à l'accélération du traitement des dossiers d'accidents automobiles, ainsi qu'au renforcement de la coordination entre les directions régionales, les agences et les autres compagnies d'assurance, ce qui a eu un impact positif sur les indicateurs de qualité du service en termes de précision, de réactivité, de sécurité, de confiance et d'amélioration de la réputation électronique.

En revanche, l'étude a mis en évidence plusieurs défis limitant l'efficacité de l'application de la gouvernance électronique, notamment les pannes techniques des systèmes, le manque d'intégration avec les systèmes des autres compagnies, la disparité du degré d'utilisation entre les directions et les agences, ainsi que la faiblesse d'un cadre législatif global régissant les opérations électroniques dans le secteur des assurances en Algérie.

Mots-clés : Gouvernance électronique, Qualité des services d'assurance, Assurance automobile, SAA, Transformation numérique.

سكمر وعرفان

الحمد لله كبيراً يليق بعلمه وعظيم سلطانه، وصلي وسلم وبارك على سيدنا محمد عليه السلام، حاسم الأبياء والمرسلين، يسكن الله
سجنه ويعالي على فصله.

إلى فجري واعنوازي، وإلى سدي وولي ولاذي، إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب، ومن مجي اسم فاطمة الزمراء، والبور الذي أمار
دري على دعمه المسير وصحبه اللا محدود: أني العالي.

إلى من جعل الله الحجة كيت أهامها، إلى من احصيني بعلمها فيل يدبها، وإلى من مجي اسم سهد، إلى صديقي التابت وأماي وأممي،
إلى أئمة العمر والداعم الأول في مسرتي، إلى سر فولي وكاجي وحبني وسدة فولي: أمي الحبيبة.

إلى من سادني بكل حب عند صبعي، وأراح عن طريقي الساعب، ممهداً لي الطريق زارعا النهضة والإصرار مداحلي، إلى فجة عيني وأول
الداعمين في حياي، إلى من ساد الله عصدي مزم فكلا جوا: لأوم روجي أحبي سرين والحوية حالي، وإتوني عصام وسحيف ويوسف.

إلى يرض العرج في بيتنا ورجة أيامنا، هم أئمة صادقة وبعثة من الله عز وجل، والذين صككهم ليكن الروح، حطهم الله وجعلهم من
الصالحين النادرين: أولاد اتوني زين الدين ووسيم وسيم.

إلى لأوم القلب ورجة أيامي، إلى من كالأسد في أولات الضعف، وسلكوني اليعب والعرج طيلة المسوار، إلى صديقات الدرب
دعاء ومادين وماركجان ووداد وأسواق ورحاب.

يهدم بالسكمر إلى كل من ساهم في إجازة هذا العمل سواء كان من قريب أو من بعيد، كما يهدم بالسكمر التحمل الخاص إلى الكور
المؤطر "فلاصي عمر" الذي ساهم في مساعدي لإجازة هذا العمل.

كما أسكمر كل طاميم مصالحة لأئمة السبلات بالسكمة الوطنية للأئمة، وأجص بالذكر السيد يوفيلين حميد والسيدة سميرة والسيدة فايزة
والآيسة إيمان، ليمسجه كل الظروف الممكنة للبحث العلمي، ويطيّب لئلا يهدم السكمر لكل الأساندة بالمدرسة، وخاصة الأساندة أعصاء
المسائية على بهصام بتيول وفحص هذه المذكرة.

إلىكم جميعاً السكمر والعرفان.

لسار سهد فاطمة الزمراء.

فهرس المحتويات

I	ملخص
IV	شكر وعرفان
V	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الملاحق
XI	قائمة الرموز والمصطلحات
أ	مقدمة عامة
1	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
3	1 الدراسات السابقة
3	1.1 الحوكمة الإلكترونية
6	2.1 جودة الخدمة التأمينية
10	2 الإطار المفاهيمي للدراسة
10	1.2 الإطار النظري الحوكمة الإلكترونية
10	1.1.2 مفهوم الحوكمة الإلكترونية
13	2.1.2 خصائص الحوكمة الإلكترونية
14	3.1.2 متطلبات الحوكمة الإلكترونية
16	4.1.2 مبادئ الحوكمة الإلكترونية
17	5.1.2 محددات نجاح الحوكمة الإلكترونية ومراحل تنفيذها
20	6.1.2 معيقات الحوكمة الإلكترونية
21	2.2 مدخل لجودة الخدمات التأمينية

21	1.2.2 مفهوم الخدمة التأمينية وأنواعها.
22	2.2.2 خصائص الخدمة التأمينية
23	3.2.2 مفهوم جودة الخدمة التأمينية (QSA)
24	4.2.2 مستويات جودة الخدمة التأمينية وأهميتها
25	5.2.2 مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية
30	الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.
32	1. التعريف بالهيئة المستقبلية (محل التبرص).
39	2 المقاربة المنهجية للدراسة (المقاربة المختلطة).
41	3 أدوات جمع وتحليل البيانات
45	4. عينة الدراسة.
48	الفصل الثالث: النتائج والمناقشة.
50	1. عرض حال للأنوات الإلكترونية (ORASS _PGS_ EAD_ E recours-NSURI)
50	1.1. نظام ORASS
52	2.1. منصة PGS-تسيير حوادث السيارات
53	3.1 نظام (EAD) الخبرة عن بُعد.
55	4.1. منصة تسيير الطعون (e-Recours) بين شركات التأمين
59	5.1. تطبيق NSURI by SAA
60	2. تحليل ومناقشة الدراسة النوعية
69	3. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الكمية.
69	1.3. التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة
74	2.3. موثوقية أداة القياس.
75	3.3. الوزن المرجح لمقياس ليكلر
76	4.3. التحليل العام لاتجاهات المبحوثين
84	5.3. اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة.
84	1.5.3. اختبار التوزيع الطبيعي

85	 2.5.3 اختبار ومناقشة الفرضيات
95	 4 المناقشة العامة
98	 خاتمة عامة
102	 قائمة المراجع
109	 الملحق

فائمة الأسكال

الشكل رقم 1: العناصر الأساسية للحكومة	11
الشكل رقم 2: عملية الحكومة	12
الشكل رقم 3: متطلبات الحكومة الإلكترونية	16
الشكل رقم 4: مراحل الحكومة الإلكترونية	20
الشكل رقم 5: جودة الخدمة	24
الشكل رقم 6: ابعاد جودة الخدمة التأمينية	27
الشكل رقم 7: الهيكل التنظيمي للشركة	36
الشكل رقم 8: الهيكل التنظيمي لمصلحة تأمين السيارات	38
الشكل رقم 9: نموذج الدراسة	43
الشكل رقم 10: واجهة منصة PGS	52
الشكل رقم 11: تحديد هوية المستخدم وفتح تطبيق "الخبرة الجورية"	54
الشكل رقم 12: واجهة منصة E recours	55
الشكل رقم 13: واجهة تطبيق NSURI by SAA	59
الشكل رقم 14: توزيع المبحوثين وفق المنصب الوظيفي	61
الشكل رقم 15: سحابة الكلمات	62
الشكل رقم 16: شجرة الكلمات الخاصة بالحكومة الإلكترونية	64
الشكل رقم 17: شجرة الكلمات الخاصة بالأنظمة الإلكترونية	65
الشكل رقم 18: شجرة الكلمات الخاصة بجودة الخدمات التأمينية	66
الشكل رقم 19: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	69
الشكل رقم 20: توزيع أفراد العينة وفق متغير السن	71
الشكل رقم 21: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	72
الشكل رقم 22: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	73

ملحة المحتول

- الجلول رقم 1: جوانب اختلاف موضوع الدراسة مع الدراسات السابقة 8
- جلول رقم 2: الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية 13
- جلول رقم 3: أبعاد او مؤشرات تقييم جودة الخدمة 27
- الجلول رقم 4: هوية الشركة الوطنية للتأمين 34
- جلول رقم 5: المدويات الجهوية للشركة 35
- جلول رقم 6: عينة الدراسة النوعية 45
- الجلول رقم 7: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس 70
- الجلول رقم 8: توزيع أفراد العينة وفق متغير السن 71
- جلول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي 72
- جلول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية 73
- جلول رقم 11: إحصائيات موثوقة ألفا كرونباخ للاستبيان 75
- جلول رقم 12: توزيع مقياس ليكلرت الخماسي 75
- جلول رقم 13: فئات مقياس ليكلرت الخماسي ودلالاتها 76
- جلول رقم 14: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة بالمتطلبات القانونية والبشرية للحكومة الإلكترونية 76
- جلول رقم 15: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بالمتطلبات الإدارية والتنظيمية 78
- جلول رقم 16: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بمتطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي للحكومة الإلكترونية 79
- جلول رقم 17: نتائج تحليل الاتجاه العام للمبحوثين لواقع جودة الخدمات التأمينية 82
- جلول رقم 18: الاختبار الطبيعي للعينة 84
- جلول رقم 19: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية 86
- جلول رقم 20: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى 87
- جلول رقم 21: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية 89
- جلول رقم 22: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة 91
- جلول رقم 23: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية 93

فائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
دليل المقابلة	01
استمارة الاستبيان	02
مخرجات جداول SPSS	03
مرفقات عرض حال للأدوات الإلكترونية	04
جدول التحليل الموضوعاتي	05

فائمة الرموز والمصطلحات

الرمز أو المصطلح	الدلالة
ASG	Algérienne de Sécurité et de Gardiennage
AUTO	Automobile
CAAT	Compagnie Algérienne des Assurances Transport
CCP	Compte Chèque Postal
DG	Direction Générale
DR	Direction Régionale
EAD	Expertise à distance
E-recours	Recours électronique inter compagnies
ERP	Enterprise Resource Planning
KPIs	Key Performance Indicators
MACIF	Mutuelle d'Assurance des Commerçants et Industriels de France
Nvivo	Nondumerical Unstructured Data Indexing, Visualizing, and Organizing
ODS	Ordre De Service
ORASS	Online Regulatory and Analytical Surveillance (Software)
PGS	Plateforme de gestion sinistre
PV	Procès-Verbal
QSA	Qualité des services d'assurance
RC	Responsabilité Civile
SAA	Société Nationale d'Assurance
SAE	Société Algérienne d'Expertise et contrôle technique automobile
SMS	Short Message Service
SND	Sinistre Non Déclaré
SPA	Société Par Action
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences

مقدمة عامة

تمهيد

يشهد العالم تطوراً رقمياً سريعاً في مختلف القطاعات، ويُعد قطاع التأمينات من أبرز القطاعات التي تأثرت بهذا التحول، حيث برزت الحاجة إلى أنظمة تقنية وحديثة تُسهم في تحسين جودة الخدمات التأمينية ورفع كفاءة الأداء الإداري داخل المؤسسات، في هذا السياق برزت الحوكمة الإلكترونية كإحدى أهم الآليات التي أفرزها هذا التطور، نظراً لاعتماده الكبير على دقة المعلومات وسرعة معالجتها وتقديم الخدمات، حيث تسعى إلى تكريس مبادئ الشفافية، المساءلة، والكفاءة والفعالية، المشاكلة، من خلال توفير متطلبات تطبيقها والاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في تسيير العمليات والخدمات وتنظيم مختلف مراحل التأمين.

وقد اعتمدت الشركة الوطنية للتأمين، على مستوى مصلحة تأمين السيارات، مجموعة من الأنظمة الإلكترونية التي تعكس هذا التوجه: من أبرزها: نظام (ORASS) ومنصة تسيير حوادث السيارات (PGS) وتطبيق الخبرة عن بعد (EAD) ومنصة (E recours) للطعون بين شركات التأمين وتطبيق (N'suri)، وقد ساهمت هذه الأنظمة في إحداث نقلة نوعية في كيفية إدارة العمليات والخدمات والتنسيق بين مختلف فروعها.

وفي ظل تزايد المنافسة وتنامي توقعات الزبائن، سعت الشركة إلى تبني الحوكمة الإلكترونية بهدف ترقية جودة خدماتها، وتعزيز ثقة المتعاملين معها ورفع كفاءة الشركة، غير أن هذا التوجه لا يخلو من التحديات، حيث تواجه شركات التأمين عقبات تتعلق بالبنية التحتية، غياب الإطار القانوني والحاجة إلى تعميم هذه الأنظمة على مختلف شركات التأمين. في ظل هذه المعطيات، تبرز الحاجة إلى دراسة متعمقة لواقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية، ومن خلال تحليل مدى تأثيرها على جودة الخدمات التأمينية، والوقوف على أبرز العوامل التي تعزز أو تعيق نجاحها، ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات التأمينية، مع إبراز التحديات التي تواجه تطبيقها في الشركة، وذلك من أجل تقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز فاعلية وكفاءة الحوكمة الإلكترونية وتجسيد مبادئ الشفافية والمساءلة وتحقيق الكفاءة والفعالية والاستفادة القصوى منه.

لـ إشكالية الدراسة

ولتفصيل هذا الموضوع بصفة أعمق وللوقوف على مدى توفر متطلبات الحوكمة الإلكترونية ومدى نجاعة تبني الأنظمة الإلكترونية في الشركة الوطنية للتأمين، تمحورت الإشكالية العامة لدراستنا فيما يلي:

- إلى أي مدى تؤثر الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين؟

لـ الأسئلة الفرعية

1. ما واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين؟
2. هل سمح استخدام الأنظمة والأدوات الإلكترونية في تنظيم مراحل التأمين على مستوى مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين؟
3. ما أثر الحوكمة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات التأمينية من حيث السرعة والدقة والاستجابة؟
4. ما أبرز التحديات والآليات المقترحة لتعزيز الحوكمة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات التأمينية مستقبلاً؟

لـ فرضيات الدراسة الاحصائية

● الفرضية الرئيسية

- أ- الفرضية الصفرية (H_0): تفترض أنه لا يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل (الحوكمة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة الخدمات التأمينية).
- ب- الفرضية البديلة (H_1): تفترض وجود تأثير معنوي بين الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية ، أي أن هناك ارتباطاً واضحاً بين المتغيرين.

● الفرضيات الاحصائية الفرعية

- أ- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات القانونية والبشرية والمتطلبات الإدارية والتنظيمية ومتطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي للحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.
- ب- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات القانونية والبشرية والمتطلبات الإدارية والتنظيمية ومتطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي للحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.
- المتطلبات القانونية والبشرية للحوكمة الإلكترونية لها تأثير معنوي على جودة الخدمات بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.
 - المتطلبات الإدارية والتنظيمية لها تأثير معنوي على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.
 - متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي للحوكمة الإلكترونية لها تأثير معنوي على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.

٤- أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في قدرتها على تقديم تحليل عميق ومفصل للور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية، ومن أبرز المزايا التي تتمتع بها، نذكر ما يلي=

- تسهيل وتبسيط إجراءات التأمين وتنظيم مختلف مراحله، بما يساهم في دعم وتسريع اتخاذ القرار الإداري.
- تحسين التنسيق والتواصل بين مختلف المديرية الجهوية والوكالات التابعة لها والمصالح الإدارية على مستوى الشركة الوطنية للتأمين والجهات المعنية الأخرى.
- ضمان دقة البيانات وسرعة معالجتها، مع تقليل نسبة الأخطاء في معالجة الملفات التأمينية.
- تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة والمشاركة في تقديم الخدمات، بما يحقق الكفاءة والفاعلية في الأداء، مع إمكانية تتبع مختلف مراحلها.
- خفض التكاليف التشغيلية وتحسين استغلال الموارد البشرية والتقنية، من خلال توفير متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية بهدف ترقية جودة الخدمة التأمينية.
- كما ركزت الدراسة على المعوقات التقنية والتنظيمية التي قد تعوق التطبيق الأمثل لهذه الأنظمة، مما يمكن من اقتراح حلول وتوصيات تساهم في تطوير قطاع التأمين الرقمي في الجزائر وتعزيز كفاءته.

٤- أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحليل واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين.
- دراسة تأثير الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية المقدمة من وجهة نظر العاملين.
- تحديد متطلبات ومراحل تنفيذ الحوكمة الإلكترونية، والكشف عن الصعوبات التي قد تواجه تطبيقها.
- عرض حال للأدوات والأنظمة الإلكترونية المعتمدة ودورها في تنظيم مراحل التأمين وتعزيز جودة الخدمة.
- تقديم مقترحات لتحسين كفاءة وفعالية الأنظمة الإلكترونية وتعزيز استخدامها في شركات التأمين، وتعزيز مبادئ الحوكمة الإلكترونية لتحقيق خدمات تأمينية ذات جودة.

١- أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع أولاً لكونه يتماشى مع اهتماماتنا البحثية، وكذلك مجال التخصص، ونظراً للأهمية المتزايدة للتحويل الرقمي في قطاع التأمين، وكذلك ندرة الدراسات الأكاديمية الجرائية التي تربط بين الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات التأمينية تحديداً.

يهدف هذا الاختيار أيضاً في فهم دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية، إضافةً إلى تقييم الأنظمة الإلكترونية المعتمدة على مستوى مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين، وقياس أثرها على جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين، خاصة في ظل التوجهات الحكومية نحو الرقمنة وتحديث الإدارة في الجزائر.

كما أن حداثة تطبيق الحوكمة الإلكترونية في شركات التأمين تبرز الحاجة لدراساتها بعمق، من أجل فهم تحدياتها وفرص تحسينه، لاسيما وأن بعض شركات التأمين لا تزال تعتمد جزئياً على الأساليب التقليدية، مما قد يعرقل مشروع الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي، فضلاً عن ذلك أتاحت لنا فرصة الاحتكاك المباشر بالواقع الميداني الذي يسعى إلى تطبيق الحوكمة الإلكترونية وكذلك تحقيق الاستخدام الأمثل للأنظمة الإلكترونية، مما عزز رغبتنا في تقديم دراسة بحثية عن مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين.

٢- منهج ومجال الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المقاربة المنهجية المختلطة، التي توج بين المنهجين الكمي والنوعي، بهدف تقديم تصور شامل ومتكامل حول واقع الحوكمة الإلكترونية، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات التأمينية داخل مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين، ويتيح هذا التوجه المنهجي جمع بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي، إلى جانب معطيات نوعية تُسهم في فهم أعمق للسياق التنظيمي والتحديات الميدانية.

(1) **المنهج النوعي:** استخدم من خلال إجراء مقابلات موجهة مع عدد من إطارات مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين بباب الزوار، بالإضافة إلى الملاحظات المباشرة داخل بيئة العمل، ما أتاح فهماً معمقاً للتحديات التنظيمية والتقنية المرتبطة بتطبيق البرنامج، وهذا باستعانة برنامج Nvivo.

(2) **المنهج الكمي:** تم توظيفه من خلال إعداد وتوزيع استبيان إلكتروني باستخدام (google Forms)، موجه للعاملين في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين، بواسطة مشاكة رابط الاستبيان الإلكتروني عبر

البريد الإلكتروني أو عن طريق رمز الاستجابة (code QR) لتعزيز المشاكة الإلكترونية ومن أجل سبر آراء الموظفين مع مراعاة احترام معايير السرية وحماية البيانات الشخصية.

وقد سمح هذا الاستبيان من جمع بيانات قابلة للقياس والتحليل، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي للحرمة الاجتماعية SPSS، وذلك بهدف الكشف عن العلاقات والارتباطات بين متغيرات الدراسة بصورة دقيقة وواضحة.

- **المجال المكاني للدراسة:** تم إجراء الدراسة في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين بباب الزوار، باعتبارها الإطار الذي يتم تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتقديم الخدمات التأمينية، ما يجعلها نموذجاً مناسباً للدراسة مدى تأثير هذه الأخيرة على تحسين جودة الخدمة.
- **المجال الزمني للدراسة:** امتدت الدراسة خلال الفترة من 23 فيفري 2026 إلى غاية 10 ماي 2026، وهي فترة مكثفة شهدت إجراء العمل الميداني بجميع مراحله، بما في ذلك توزيع الاستبيانات، جمع المعلومات وفهم آلية عمل الأنظمة المعتمدة وتحليل المعطيات داخل مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين محل الدراسة.

لـ مخطط الدراسة وهيكلتها:

اعتمدت الدراسة في تنظيم محتواها على تقسيم منهجي يهدف إلى معالجة موضوع البحث بشكل متسلسل ومتدرج، بدءاً من التأصيل النظري للمفاهيم، مروراً بالمنهجية المعتمدة، وصولاً إلى التحليل الميداني والاستنتاجات. وقد جاءت هيكلية الدراسة على النحو التالي:

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة.

يتناول هذا الفصل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات التأمينية، من خلال:

- استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة.
- مفهوم الحوكمة الإلكترونية، خصائصها، أهدافه، وأهميتها، متطلباتها وذكر أهم محددات نجاحها ومعيقاتها.
- تحديد مفهوم جودة الخدمات التأمينية، خصائصها، أبعادها.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

يُوضح هذا الفصل المنهجية المعتمدة لجمع البيانات وتحليلها، ويشمل:

- تقديم المؤسسة محل الدراسة (مصلحة تأمين السيارات بالشوكة الوطنية للتأمين بباب الزوار).
- تحديد المنهج البحثي (لمقاربة المختلطة: الكمية والنوعية).
- عرض أداة جمع البيانات (الاستبيانات، المقابلات، التحليل الوثائقي والملاحظات الميدانية).
- وصف المجال الزماني والمكاني وتحديد مجتمع الدراسة والعينة المستخدمة في البحث.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية وتحليل النتائج.

يُركز هذا الفصل على عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها، من خلال:

- تحليل بيانات الاستبيان باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة مثل (SPSS).
- ربط النتائج بالإطار النظري ومناقشة مدى تطابقها مع الفرضيات المطروحة.
- عرض نتائج المقابلات والملاحظات النوعية باستخدام تحليل مضمون البيانات مثل (NVivo)
- تفسير المعطيات وتقديم تحليل معمق للتحديات المرتبطة بتطبيق الحوكمة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تهييد الفصل الأول

مع تطور التكنولوجيا واعتماد الأساليب الرقمية في مختلف المجالات، أصبحت المؤسسات والمنظمات بحاجة لتبني أساليب حديثة في تسييرها وإدائها لما يواكب متطلبات البيئة الرقمية، وفي هذا السياق تبرز الحوكمة الإلكترونية كمدخل حديث تبنته المؤسسات من أجل تحسين كفاءة التسيير وتعزيز جودة الخدمات، من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف العمليات والاجراءات الإدارية.

وقد أصبحت الحوكمة الإلكترونية نهجاً معتمداً في تسيير المؤسسات، إذ تسعى إلى تحسين الأداء العام وتعزيز فعالية إدائها، من خلال توظيف الأنظمة والأدوات الالكترونية، مما يُكرس مبادئ الشفافية والمساءلة ويُسهم في رفع مستوى الكفاءة وتحسين اتخاذ القرار، فضلاً عن ترقية جودة الخدمات المقدمة.

ويُعد قطاع التأمين من بين أهم القطاعات التي شهدت تحولاً رقمياً، باعتباره من القطاعات الحيوية والخدماتية الذي يلعب دوراً مهماً في دعم الاقتصاد الوطني من خلال توفير خدمات تأمينية متنوعة، يسلط هذا الفصل الضوء على الدور الحيوي للحوكمة الإلكترونية في تحسين التنسيق بين مختلف المديريات والوكالات التابعة لمصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية التأمين إلى جانب تعزيز التواصل مع العملاء والشركات الأخرى، وضمان الخصوصية وأمن المعلومات.

كما تساهم في تطوير الخدمات التأمينية، من خلال تسريع الإجراءات الإدارية، وتقليل البيروقراطية وتحسين كفاءة اتخاذ القرار داخل شركات التأمين، ويسعى هذا الفصل أيضاً إلى دراسة مدى تأثير تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية، من خلال تحليل متطلبات وخصائص ومحددات نجاح الحوكمة وانعكاساتها على مؤشرات جودة الخدمة، خاصة من وجهة نظر العاملين داخل الشركة.

وبغية التفصيل أكثر في هذه نقاط قسمنا هذا الفصل على النحو الآتي:

❖ الدراسات السابقة.

❖ الإطار المفاهيمي للدراسة.

ـ الإطار النظري للحوكمة الالكترونية.

ـ مدخل لجودة الخدمة التأمينية.

1 الدراسات السابقة:

أشلت العديد من الأدبيات السابقة إلى تأثير الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات حيث أوضحت الدراسات أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يساهم في رفع فعالية الأداء العام وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ويذكر هذا الجزء على الدراسات التي أولت اهتماماً بمفهوم وأهمية الحوكمة الإلكترونية في ظل التطور الرقمي، مع تسليط الضوء على الأهداف والخصائص والمتطلبات والتحديات المرتبطة بتطبيقها في المؤسسات، وكذلك تأثيرها على جودة الخدمة التأمينية.

1.1. الحوكمة الإلكترونية:

من خلال الاطلاع على عدة دراسات، نلاحظ اختلافاً في تعريفهم للحوكمة الإلكترونية حيث:

تتلو دراسة (قويوة زينب ، 2021) المعنونة بالحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات بمديرية الضمان الاجتماعي بولاية سكيكدة، حيث عرفت إجرائيا الحوكمة الإلكترونية على أنها إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العمومية إلكترونيا عبر أجهزة الكمبيوتر المرتبطة بالإنترنت وتوفر قاعدة بيانات من أجل توفير الوقت والجهد وتسهيل الاتصال والقضاء على البيروقراطية.

ووفقا ل (غروي خالد، 2024) فقد عرفها بأنها طريقة إدرة خاصة بالحكومة الإلكترونية، تستخدم الوسائل الحديثة والمتطورة لترقية الخدمات العامة من خلال تكريس الشفافية والمساءلة في العلاقات بين المواطنين والإدرة وكذلك تعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة.

بينما عرفتها (حواء هلال خليل حبابية و شاهر محمد عبيد، 2024) على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات من أجل دعم الحوكمة الرشيدة وذلك للاعتماد عليها في تنظيم عملياتها ومعاملاتها وأنشطتها. من جانب آخر أشار (بلحوت المداني و فزالي سامية، 2024) أن الحوكمة الإلكترونية نهجٌ جديدٌ في التسيير، هدفه مشاركة وحماية المواطن من أجل تحقيق الشفافية والكفاءة في اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدرة.

كما يرى (Bezzar Mohammed Soufyane & Sarah Bensaoula, 2025) أن الحوكمة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعصرنة العمليات الإدارية العامة وضمان كفاءة وفعالية جودة الخدمة. وفي السياق ذاته، ذكر الباحثان (عزوي سميرة و مصيطفي عبد اللطيف ، 2024) في دراستهما أنها تمثل استخدام التكنولوجيا المتمثلة في الأجهزة الإلكترونية والتطبيقات والبرامج التي تؤدي إلى ضمان الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة في المنظمات من أجل تحقيق الرشادة في اتخاذ القرار وتحقيق الأرباح.

أما بخصوص أهداف وخصائص الحوكمة الإلكترونية، فقد اختلفت عن بعضها البعض في تحديدها، حيث أشلت (قويوة زينب ، 2021) بأن الحوكمة الإلكترونية تهدف إلى تقييم أداء المؤسسة ومنتجاتها، وإجراء سبر الآراء الإلكتروني

حول جودة الخدمة ورضا العملاء، ضمان الشفافية والمصداقية في تقديم المعلومات وتحقيق المساءلة، بالإضافة إلى إتاحة الفرصة لاستخدام قنوات اتصال جديدة لتلقي الشكاوى والاستفسارات واعتماد تقنية التحاضر عن بعد. ومن زلوية أخرى أوضحت دراسة (غروي خالء، 2024) إلى أن أهداف الحوكمة الإلكترونية تتمثل في تقديم خدمات سريعة ومنخفضة التكلفة، وتحقيق تواصل فعال، وتفعيل الديمقراطية الإلكترونية والمشاوكة للحد من البيروقراطية، تحقيق العدالة والشفافية وتحقيق مراقبة الأداء، أما بخصوص خصائصها فتشمل سرعة أداء الخدمة وتخفيض التكاليف، اختصار الإجراءات الإدارية، إضافة إلى تحقيق الشفافية.

كما أشلرت دراسة (Bezzar Mohammed Soufyane & Sarah Bensaoula, 2025) إلى أن أهداف الحوكمة الإلكترونية تتمثل في تحديث الهياكل الإدارية، وتحسين التفاعل مع المواطنين، بما يجعل العمليات أكثر شفافية وتشاوكية وكفاءة، إضافة إلى تعزيز أمان العمليات الإدارية، وتحديث البنية التحتية، وتدريب الموارء البشرية، واعتماد أدوات رقمية فعالة، أما دراسة (حواء هلال خليل حباية و شاهر محمد عبيء، 2024) فقد تطرّقا بشكل عام الى خصائص الحوكمة الإلكترونية وهي توافر المعلومات وسهولة الوصول إليها، تبسيط الإجراءات، كما تتمثل أهداف الحوكمة الإلكترونية، حسب هذه الدراسة، في تعزيز الرقابة على الإجراءات والعمليات وكسب ثقة العملاء وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار.

ومن زلوية أخرى تمثلت أهداف دراسة (بلحوت المءاني و زلالي سامية، 2024) في تقديم خدمات سريعة وغير مكلفة، تحقيق التواصل الفعال، والحد من البيروقراطية، تحسين مستوى الخدمات والتقليل من أخطاء النظام التقليءي، تقليل الازدواجية في الإجراءات، أما الخصائص فهي إحصاء وجمع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع واحد، ضمان سرعة إنجاز المعاملات بفعالية وكفاءة بين المؤسسات العامة، تحقيق أفضل العوائد من النشاطات الحكومية، إضفاء الشفافية في المعاملات والتعاملات، من ناحية أخرى فقد أشلرت دراسة (عزولي سمية و مصيظفي عبد اللطيف ، 2024) أن الأهداف الأساسية هي توفير الخدمات ذات الجودة العالية مع تعزيز كفاءة العمليات المصرفية ودقتها، تحقيق التواصل الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية، تحقيق الشفافية والعدالة، وأشلرت دراسة (Bezzar Mohammed Soufyane & Sarah Bensaoula, 2025) أن الأهداف هي تحويل الهياكل الإدارية وتحسين التفاعلات مع المواطنين مما يجعل العمليات أكثر شفافية وتشاوكية وكفاءة ومن مزاياها تعزيز شفافية العمليات الإدارية مما يساهم في حوكمة أكثر أمانا ومسؤولية وتحديث البنية التحتية وتدريب الكوادر البشرية واعتماد الأدوات الرقمية السهلة والقوية.

تمثلت أهمية الحوكمة الإلكترونية حسب (غروي خالء، 2024) في توفير أطر وقوانين تنظم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية، وضمان الترام الإدارات والوزارات بالخطوة التوجيهية العامة الصادرة عن الجهة المعنية بإءارة الحكومة الإلكترونية ومن خلال تحديد الأوار والمهام ضمن إطار واضح ومحدد لمؤسسات الحكومة الإلكترونية.

وأشار الباحثان (عزولي سمية و مصيظفي عبد اللطيف ، 2024) إلى أهمية الحوكمة الإلكترونية في المجال الاقتصادي من خلال تقليل التكاليف والجهد والمال لكافة الأطراف المعنية، وتحقيق كفاءة أكبر في استغلال الموارء، إتاحة فرص عمل في مجالات حديثة مثل إءارة البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات، فضلاً عن فتح آفاق استثمارية جديدة نتيجة التكامل بين الحوكمة والإءارة الإلكترونية.

أما على المستوى الإداري، فتتمثل أهميتها في تحسين تنظيم العمليات الخدمية والإنتاجية، تعزيز الأداء الوظيفي، القضاء على البيروقراطية والروتين التقليدي في تنفيذ المهام، تقليص الهيكل الإداري الهرمي الطويل، تسريع تنفيذ الإجراءات الإدارية، تسهيل عملية الرقابة والإشراف على أداء المؤسسة عبر تحديد أطر واضحة للرقابة الداخلية وتشكيل لجان متخصصة لضمان الشفافية والمساءلة.

ومن أهم النتائج المتحصل عليها، فذكر دراسة (قوية زينب ، 2021) التي أكدت على ضرورة توفير الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على صياغة استراتيجيات التنمية الإدارية المستدامة، والسهر على التنفيذ الفعال لأساليب العصرية والتحديث ومزامنة التطورات التكنولوجية إلى جانب الجاهزية الإلكترونية للارتقاء بمستوى الأداء الخدمي إلى درجة الفعالية والجودة الشاملة، كما توصلت دراسة (غروي خالد، 2024) أن الحوكمة الإلكترونية تساهم في تقليل تكاليف تقييم الأداء العام، من خلال اعتماد برامج تدريبية تساعد على تحسين أداء الموظفين، الذي يحقق رضا الموظفين داخل الحكومة على مدار العام لأنه يوفر ثروة من المعلومات والملاحظات التي تستعملها الإدارة لتحسين البيئة، وكذلك يسمح بتقديم التغذية الراجعة في الوقت المناسب، ومتابعة الأداء الوظيفي للإدارة، ويساهم في زيادة فعالية وكفاءة عملية التقييم.

وأشار الباحثان (حواء هلال خليل حبابية و شاهر محمد عبيد، 2024) إلى ضرورة الإفصاح عن رسوم مختلف أنواع التأمين، وضرورة توفير الموارد المالية اللازمة لتطبيق الحوكمة لكي تتمكن من توفير أجهزة حديثة، تعزيز الرقابة على الأفراد العاملين لضمان تطبيق المساءلة، إضافة إلى إنشاء نظام إلكتروني لتلقي الشكاوى، وتحسين بيئة العمل بما يدعم الإبلاغ داخل شركات التأمين، كما استنتجت دراسة (بلحوت المداني و زالي سامية، 2024) أن الحوكمة الإلكترونية هي الخيار الأنسب لتحسين جودة الخدمات الصحية، وذلك برقمنة السجلات الطبية، وتقليل الاستخدام الورقي، واعتماد الإدارة الإلكترونية لكل البيانات والمعلومات الصحية، على جانب توظيف الكفاءات البشرية في المجال الرقمي، وفي السياق ذاته، توصلت دراسة (عزوي سميرة و مصطفى عبد اللطيف ، 2024) بوجود نقص في متطلبات تطبيق الحوكمة الإلكترونية، حيث قُسمت هذه المتطلبات إلى فئتين: تمثلت الفئة الأولى في المتطلبات التي جاءت بدرجة منخفضة وتشمل المتطلبات البشرية والقانونية ومتطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتطلبات الأمن الرقمي، أما الفئة الثانية تشمل المتطلبات التي جاءت بصفة متوسطة وهي المتطلبات الإدارية، حيث أكدت الدراسة على ضرورة تعزيز المنافسة بين البنوك، وضرورة وجود اطار قانوني وتنظيمي لتنظيم المعاملات، تأهيل وتدريب العنصر البشري، ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات، ومستوى عالٍ من الأمن الرقمي.

وكذلك توصلت دراسة (Bezzar Mohammed Soufyane & Sarah Bensaoula, 2025) أن الجرائر تواجه تحديات لتحقيق التحول الرقمي الكامل، ولتحقيق ذلك وجب وضع استراتيجية واضحة ومدعومة بسياسات عامة وتشريعات فعالة، من أجل تعزيز مكانتها بين الدول وتحقيق التطور، ويعتمد هذا التطور على عدة عوامل منها إدارة التغيير والتي تشمل تدريب المسؤولين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقيام بالتوعية الرقمية وزيادة التركيز على قضايا الأمن الرقمي، اعتماد منصات قابلة للتشغيل البيئي مما يسهل تبادل البيانات بين مختلف المؤسسات ورقمنة جميع الخدمات

العامّة، وكما يستلزم استثملاً ضخماً في تطوير البنية التحتية لمواكبة التحولات المتسارعة، إضافة إلى القيام بإصلاحات تشريعية تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

2.1. جودة الخدمة التأمينية

حسب الدراسات والأبحاث التي قام بها الباحثون، تعددت مفاهيم جودة الخدمات التأمينية، حيث عرفت (سهى عبد الحسن شيخة اللامي، 2022) بأنها مدى تطابق مستوى الخدمة مع توقعات الزبون، بحيث ترتقي الخدمة المقدمة مع تطلعات العملاء بما يحقق جودة مميزة تطابق مستوى الجودة الفعلية مع توقعات الزبائن، ومن مزاياها تحقيق ميزة تنافسية مقلنة بالشركات الأخرى، إضافة إلى أن التميز في الخدمة تجعل العملاء بمثابة مندوبي بيع الشركة في اقلاع عملاء جدد كما أشرت (انجي فلوق أحمد انجي، 2023) إلى أن جودة الخدمة التأمينية تعني قدرة الخدمة على توفير اشباع تام لاحتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل أسرع وأسهل وأفضل بهدف الوصول الى رضا العملاء، مما ينعكس إيجاباً على مستوى ولائهم وزيادة ربحية الشركة، ثم تطرقت إلى دور التأمين الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة المقدمة، بفضل اعتماده على المنصات الإلكترونية التي توفر طرقةً جديدةً للتعامل مع العملاء، ومن أبرز مزاياه السرعة في أداء الخدمة، وعدم وجود قيود مفروضة من الحدود الوطنية، وإمكانية شراء وثيقة من أي مكان.

ومن جهة أخرى عرف الباحثان (المحمد محمد عيسى يوسف و سهام فحات حسن فحات، 2024) جودة الخدمة بأنها مجموعة من الخصائص والمميزات لخدمة التأمين والقادرة على مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم وتعزيز ولائهم، وتمثل تقييماً شاملاً لأداء المؤسسة ودرجة تميزها بالمؤسسات المنافسة.

حيث أضاف الباحثان (Ismail Morad & Omar Dida, 2024) مفهوم آخر لها بأنها بمثابة معيار أو مقياس لتقييم مدى تلبية مستوى الخدمات المقدمة للعملاء لمعاييرهم المتوقعة، وهي تشمل تقييماً شاملاً لأداء الشركة ومستوى تميزها مقلنة بالشركات الأخرى تتجلى أهميتها بأنها تنمي قطاع الخدمات وتعزز من الميزة التنافسية، وفهم العملاء وتحقيق أفضل مستويات لجودة الخدمة.

أما بخصوص أبعاد جودة الخدمة التأمينية، فقد ذكرت (سهى عبد الحسن شيخة اللامي، 2022) أن هذه الأبعاد تتمثل في: الاعتمادية، والتي تشير إلى القدرة على انجاز الخدمة المطلوبة بدقة وثبات؛ والاستجابة، التي تدل على قدرة الشركة على انجاز الخدمة التأمينية الموعودة بسرعة والعمل على مساعدة الزبائن؛ الأمان، يعني ضمان السرية في المعاملات وانعدام الشك؛ وإضافة إلى العناصر الملموسة، وتشمل التسهيلات المادية المتاحة لدى الشركة كالأجهزة والمعدات ومستلزمات الراحة للزبائن.

كما تطرقت دراسة (انجي فلوق أحمد انجي، 2023) إلى أبعاد جودة الخدمة التأمينية الإلكترونية، والتي تشمل الوثوقية، وتعني قدرة الموقع الإلكتروني على عرض الخدمة بشكل دائم ومستمر 24/7 بحيث تكون المعلومات المتوفرة فيه دقيقة ومحدثة؛ سرعة المعاملة الإلكترونية، أي إمكانية إنجاز المعاملات التي يطلبها العميل ويتم تحميل المعلومات بسرعة؛ سهولة

التعامل، أي وضوح العنوين والقوائم والنصوص وسهولة التصفح وتوفير تعليمات إرشادية؛ درجة الملائمة، تعني توافق الخدمة المقدمة على الموقع الإلكتروني مع احتياجات العميل؛ محتوى وجودة الموقع الإلكترونية، تتمثل في تلبية محتوى الموقع لاحتياجات العملاء الفردية وتوفير الوسائط المتعددة التي تدعم المحتوى المقدم للعميل واحتواءه لأنظمة حماية إلكترونية؛ واجهة الموقع الإلكتروني، تعكس التصميم الجيد للموقع مما يضمن سهولة الحصول على المعلومات، يتضمن الموقع مميزات تفاعلية كالعروض التوضيحية والقوائم الإرشادية وتكون الروابط مرتبة ومتراصة مما يضمن رشادة الاستخدام

أما بخصوص (المحمد محمد عيسى يوسف و سهام فحات حسن فحات، 2024) فقد اعتمدا على نموذج يتضمن أبعاد: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف وولاء العملاء؛ بحيث تبرز درجة الاتساق في أداء الخدمة وتقديمها بشكل صحيح، وجود الإرادة الصادقة لدى العاملين في مساعدة العملاء، وبالإضافة إلى حرص العاملين على غرس الثقة في نفوس العملاء وشعورهم بالأمان عند التعامل معهم، وتعبير عن مدى إلمام العاملين بأداء المهام المطلوبة منهم والحفاظ على سرية المعلومات، تقديم للعملاء معاملة خاصة وفردية، أما ولاء العميل فهو الانطباع الإيجابي الذي يشعر به عند تقديم الخدمة له

في السياق ذاته، أوضح الباحثان (Ismail Morad & Omar Dida, 2024) أن أبعاد جودة الخدمة التأمينية تشمل الجوانب الملموسة وغير الملموسة للأداء، والمتمثلة في: الموثوقية أو الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، الضمان، التعاطف الذي يشير إلى مدى الاهتمام والرعاية الموجهة نحو المستفيد من الخدمة، واعتمدا على نموذج (servqual) المعروف بنموذج الفجوات يهدف إلى تقييم توقعات العملاء فيما يتعلق بأداء الخدمة المقدمة لهم.

أما بالنسبة للنتائج المتحصل عليها، فمثلا دراسة (سهى عبد الحسن شيخة اللامي، 2022) توصلت إلى أن مستوى الخبرة الكافية في استخدام التكنولوجيا داخل شركات التأمين ضئيل، مما ينعكس سلباً على أداء الخدمة التأمينية، وكما أكدت الدراسة أن التسويق الإلكتروني يلعب دوراً مهماً وفعالاً بالنسبة لشركات التأمين، في حيث قد لوحظ عدم الاهتمام بالكادر البشري، واقرحت وجوب العمل على تطوير الثقافة المعلوماتية لدى الزبون، وكذلك رفع شعار الكل في خدمة الزبون، والعمل على امتصاص المردود العكسي للتحديات الناجمة عن إدخال التطورات التكنولوجية، والعمل على تخفيض أسعار الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني بحيث أقل من تلك الخدمة المقدمة من طرف الشركة.

أظهرت دراسة (النجي فلروق أحمد النجي، 2023) أهمية جودة الخدمة التأمينية الإلكترونية لشركات التأمين وتأثير المباشر على مدى اقبال العملاء على المواقع الإلكترونية لشركات التأمين للحصول على الخدمة التأمينية، إضافة إلى وتأثيرها غير المباشر على ولاء العملاء تجاه الشركات التأمين وعلى ربحية التأمين، أي تعتبر جودة التأمين سابقة مهمة لمدى اقبال العملاء على المواقع الإلكترونية لشركات التأمين ودرجة ولاء العملاء تجاه شركات التأمين وربحية شركات التأمين

ورتكز توصيات الدراسة على ضرورة تطوير جودة الخدمات التأمينية الإلكترونية من خلال تعزيز البنية التحتية التكنولوجية وتفعيل تقديم الخدمات إلكترونياً في جميع مراحلها، كما أكدت على أهمية تدريب العاملين، وإعادة هيكلة الشكايات بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي، إنشاء مواقع إلكترونية تفاعلية تسهل وصول العملاء إلى الخدمات، إضافة إلى ذلك أوصت بنشر الوعي بالتأمين الإلكتروني لما له من دور في زيادة إقبال العملاء وتعزيز ولائهم وتحسين ربحية شركات التأمين.

واختتمت دراسة (المحمد محمد عيسى يوسف و سهام فوحات حسن فوحات، 2024) أن جودة الخدمة التأمينية عاملاً حاسماً في بناء علاقات قوية مع العملاء، مما يستدعي من الشركات الاستثمار في تحسين خدماتها وتقديم تجربة متميزة للعملاء لضمان استقرار نجاحها، وأوصت على ضرورة ترقية جودة الخدمات التأمينية وزيادة ولاء العملاء في الشركة، وتعزيز الأمان وزيادة التعاطف وتحسين ملموسية الخدمة وتقييم الاعتمادية وزيادة الاستجابة وتطوير برامج ولاء العملاء واستمرار تقييم جودة الخدمة والتواصل الفعال مع العملاء.

وتوصلت نتائج دراسة (Ismail Morad & Omar Dida, 2024) إلى أن الشركة الوطنية للتأمين الجزائرية تسلب الضوء على بعدي الاستجابة والضمان ومع إدراك دورهما في كسب رضا العملاء وولائهم، وأوصت بضرورة الاهتمام بشكوى العملاء والاستماع لهم والاستفادة من آرائهم لتحسين جودة الخدمة، غرس الثقة والتعاطف لدى العملاء.

الجدول رقم 1: جوانب اختلاف موضوع الدراسة مع الدراسات السابقة.

الباحث	أوجه الاختلاف
(قوة زينب ، 2021)	ركزت الدراسة عن مدى الجاهزية الإلكترونية لتطبيق الحوكمة الإلكترونية ومزاياها على مستوى مؤسسة الضمان الاجتماعي ولاية سكيكدة ومساهمتها في تحسين جودة الخدمة، أما دراستي أكثر تحليلاً ركزت على واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية ومدى تأثيرها لتحسين جودة الخدمة التأمينية في مصلحة تأمين السيلرات بالشركة الوطنية للتأمين، اعتمدت على المقاربة الكيفية بينما دراستي تعتمد على المقاربة المختلطة.
(سهى عبد الحسن شيخه اللامي، 2022)	ركزت على أثر التسويق الإلكتروني في جودة الخدمة التأمينية باعتباره أحد الأدوات التسويقية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين التواصل مع العملاء، في حين ركزت الدراسة الحالية على الحوكمة الإلكترونية، باعتبارها أطراً إدارياً متكاملًا يقوم على الشفافية والمساءلة والمشاركة والكفاءة في تحسين جودة الخدمة التأمينية، مما يجعل دراستي تقدم بعداً تحليلياً جديداً.
(انجي فاروق أحمد انجي، 2023)	تناولت تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية الإلكترونية على ربحية شركات التأمين، إلا أنه ركزت على النتائج المالية دون التطرق إلى العوامل التنظيمية الرقمية التي تؤثر في تحسين جودة الخدمة، وعلى رأسها الحوكمة الإلكترونية، بينما زلوية دراسته تتمثل في الجانب المالي أما دراستي فهي تخص الجانب الرقمي التكنولوجي، كما اقتصرت على آراء العملاء في البيئة السعودية، في حين تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل أثر الحوكمة

	الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين بالجزائر، مما يبرز فجوة بحثية تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.
(غروي خالد، 2024)	تناولت دراسته الإطار النظري للحكمة الإلكترونية مع التركيز على تحليل المتطلبات والمعوقات بشكل عام، بينما دراستي نظرة معمقة لمفهوم وأهداف وأبعاد ومحددات نجاح ومتطلبات وكذلك تحديات الحكمة الإلكترونية المرتبطة بجودة الخدمة التأمينية في مؤسسة محددة، دراسته اقتصرت على الجانب الوصفي العام بينما دراستي إلى تحليل أثر الحكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية اعتمادا على المنهج المختلط.
(حواء هلال خليل حباية و شاهر محمد عبيد، 2024)	تطقت الدراسة أثر الحكمة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في شركات التأمين، إلا انما ركزت على الجوانب الداخلية للأداء ولم تتطرق بشكل مباشر إلى جودة الخدمات التأمينية، كذلك اختلفت عن دراستي في مجتمع الدراسة حيث دراسته في بيئة فلسطينية بينما دراستي في بيئة جزائرية من حيث تطبيق الرقمنة والحكمة، وعليه تهدف دراستي إلى تحليل أثر الحكمة الإلكترونية على جودة الخدمة التأمينية من منظور العاملين، مما يمنح الدراسة طابعا أكثر تخصصا.
(بلحوت المداني و نوالي سامية، 2024)	بينت الدراسة وجود علاقة بين الحكمة الإلكترونية وجودة الخدمة، إلا انما اقتصرت على القطاع الصحي ولم تتناول قطاع التأمين الذي يتميز بخصوصيات مختلفة كالمخاطر والتعويضات والعقود والاكنتاب وإعادة التأمين والطعون، باعتبار هذا القطاع من القطاعات الحيوية التي تتطلب مستوى عال من الشفافية والكفاءة والفعالية والمشاركة.
(عزوي سمية و مصيطني عبد اللطيف ، 2024)	ركزت هذه الدراسة على متطلبات تطبيق الحكمة الإلكترونية في القطاع البنكي على تقييم مستوى المتطلبات، دون التطرق الى قياس أثرها على جودة الخدمة، واقتصر تطبيقها على القطاع البنكي بينما دراستي تتناول القطاع التأميني وتسعى للتعرف على واقع الحكمة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة التأمينية في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين.
(احمد محمد عيسى يوسف و سهام فحات حسن فحات، 2024)	تناولت جودة الخدمات التأمينية وعلاقتها بولاء العملاء، إلا أنها لم تتطرق إلى دور الحكمة الإلكترونية في تحسين جودة هذه الخدمات، كما ركزت على وجهة نظر العملاء فقط دون العاملين، وهو ما تسعى دراستنا الحالية إلى معالجته من خلال تحليل أثر الحكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين، مجال دراستها كان في ليبيا أما مجال دراستي فهو الجزائر.
(Morad Ismail & Dida Omar , 2024)	تناولت أثر جودة الخدمات التأمينية على رضا الوابئن في الشركة الجزائرية للتأمين (SAA)، وأثبتت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض أبعاد الجودة ورضا العملاء، إلا أنها اقتصرت على تحليل العلاقة بين

جودة الخدمة والرضا فقط، دون التطرق إلى العوامل الحديثة التي تساهم في تحسين هذه الجودة، بينما دراستي تهتم بالعلاقة بين جودة الخدمة والحكومة الإلكترونية في نفس الشبكة.	
تتلو الدراسة واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر وأبرزت أهم التحديات لكن بشكل عام، ولم تتطرق لقياس تأثيرها على جودة الخدمة، عملت على تحليل نقاط القوة والضعف، لكن دراستي تهدف إلى معرفة تأثير الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمة التأمينية، اعتمدت على دراسة ميدانية في قطاع التأمين.	(Bezzar, Bensaoula Sarah, & Bezzar Mohammed Soufyane, 2025)

المصدر: من إعداد الطالبة.

2. الإطار المفاهيمي للدراسة

يُعد الإطار المفاهيمي للدراسة أساساً لفهم مختلف المفاهيم والمتغيرات المرتبطة بموضوع البحث، إذ يساهم في تحديد الأسس النظرية التي تستند إليها الدراسة وتوضيح العلاقات بين مفاهيمها الرئيسية.

1.2. الإطار النظري للحكومة الإلكترونية

تمثل الحكومة الإلكترونية أحد أبرز التوجهات الحديثة التي تبنتها المؤسسات والإدارات العمومية في ظل التحول الرقمي، حيث تهدف إلى تحسين الأداء الإداري وتعزيز الشفافية والمساءلة من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1.1.2. مفهوم الحكومة الإلكترونية

سنشير إلى تعريف الحكومة.

أ- مفهوم الحكومة: لقد تعددت تعريف الحكومة نظراً لتعدد مجالات استخدامها حيث:

عرف البنك الدولي الحكومة الرشيدة "بأنها العمليات والمؤسسات التي تمارس من خلالها السلطة في بلد ما، بالاعتماد على التسيير الجيد للمؤسسات واختيار السياسات وتنسيقها، بهدف تقديم خدمات جيدة وفعالة" (بوزيان العربي و جلطي غانم، 2021، صفحة 435)

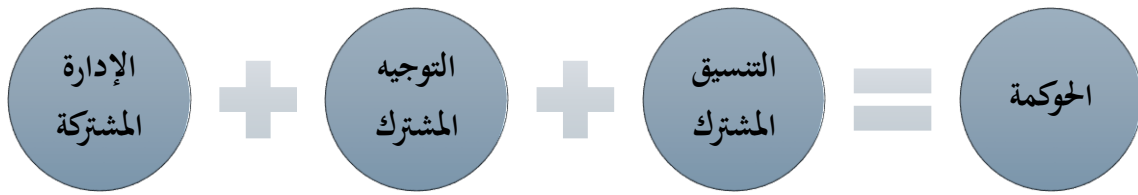
كما عرّفها الأمم المتحدة بأنها تركيبة متكاملة من المؤسسات والأنظمة والهياكل والإجراءات والعمليات والممارسات والعلاقات وأنماط القيادة، التي تعكس كيفية ممارسة السلطة السياسية والاجتماعية والاقتصادية في تسيير الشؤون العامة والخاصة. (Kauzya John-May, 2003, p. 5)

عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) سنة 1999 الحكومة بأنها آلية لتوجيه ورقابة منظمات الأعمال، حيث تحدد هيكل توزيع المهام والمسؤوليات بين الأطراف الفاعلة في الشركات، مثل مجلس الإدارة والمديرين الفرعيين وفوي

المصالح، كما تضع نظاماً داخلياً لضمان حسن تسيير المنظمة، وتحدد القواعد والاحكام لاتخاذ القرارات المناسبة للشركة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. (عصام مهدي محمد عابدين، 2020، صفحة 7)

تعتمد الحوكمة على الإدارة المشتركة، والتي تقوم على تقاسم المهام والمسؤوليات بين الأطراف؛ كما تعتمد على التوجيه المشترك، الذي يسمح بإعداد خطط وسياسات بصفة تعاونية، مما يعزز الشفافية والكفاءة والمشاركة؛ التنسيق المشترك، الذي يضمن التوافق والانسجام بين الأطراف الفاعلة. (Donald J savoie & B Guy Peters, 2000, p. 72)

الشكل رقم 1: العناصر الأساسية للحوكمة



من إعداد الطالبة.

ب- مفهوم الحوكمة الإلكترونية

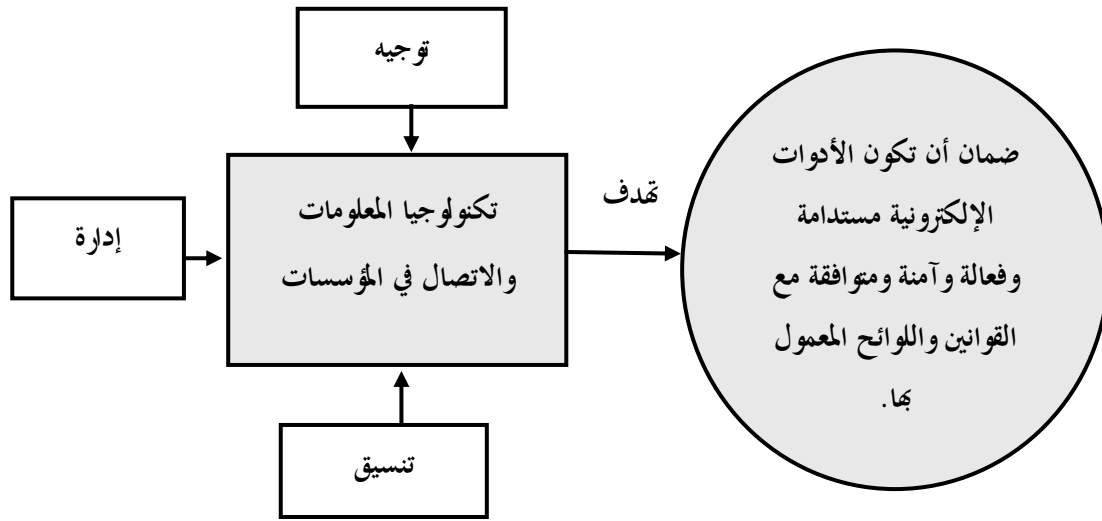
تُعد الحوكمة الإلكترونية من أبرز مخرجات التحول الرقمي، أو استجابة للتحول الرقمي التي شهدهته المؤسسات والمنظمات في العصر الحديث، حيث برزت أهمية البيانات والمعلومات الإلكترونية في العمليات والمعاملات، مما جعلها امتداداً لمفهوم الحوكمة المؤسسية في البيئة الرقمية.

تُعنى الحوكمة الإلكترونية بإدارة المولد الرقمية، مثل البيانات والمعلومات، كما تعتبر آلية حديثة لتطوير أدوات المتابعة والرقابة الإدارية والإشراف، باستخدام التكنولوجيا كالوسائط والمنصات الرقمية، أنظمة المعلومات، قواعد البيانات، لتحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز الشفافية الإلكترونية والمساءلة، وتحقيق الكفاءة المشاركة الإلكترونية، وضمان الأمن المعلوماتي وتحسين جودة الخدمات.

كما تُعرّف على أنها إطار أو عملية توجيه وتنسيق وإدارة التكنولوجيا الرقمية والمعلومات داخل المؤسسات، بهدف ضمان فعالية واستدامة الوسائل الإلكترونية، مع مراعاة أمنها وتوافقها مع القوانين واللوائح الناطمة (حاجة أمال، 2023، صفحة 499).

من جهة أخرى، عرفت "والي فائزة" على أنها "سلسلة من العمليات والإجراءات المحاطة بإطار قانوني، تسعى إلى تنظيم المعاملات والمعلومات والمستندات الرسمية وغير الرسمية بين الحكومة والمواطن، وتأمين سبل حفظها وأرشفتها ورقمنتها، مع توفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (زايد العبد و بن دلود حسين، 2025، صفحة 212).

الشكل رقم 2: عملية الحوكمة.



من إعداد الطالبة بالاعتماد على (حاجة أمال، 2023).

ويمكن القول إنها توجه جديد يعتمد على التقنيات الحديثة والأدوات الرقمية على مستوى الإدارات العامة، بهدف تحديث وتطوير أساليب التسيير من خلال تفعيل مبادئ الحوكمة لترقية الأداء وتحسين جودة الخدمات.

وكذلك تعرف على أنها الاستخدام الأمثل للموارد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (لوكيل زليخة و بوعلام حمو، 2024، صفحة 1086).

ت- الفرق بين الحوكمة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية: يُعد كلا المصطلحين من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي، إلا أنهما يختلفان في الطبيعة والوظيفة والأهداف حيث الحوكمة الإلكترونية تُعنى بما يتم إنجازه باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما الحوكمة الإلكترونية تُعنى بكيفية إدارة وتنظيم التكنولوجيا (قمره ولاء محمد عبد الفتاح، 2025، صفحة 245).

جدول رقم 2: الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

الحكومة الإلكترونية	الحكومة الإلكترونية	لتركيز
E-gouvernance	E-gouvernement	اختصار المصطلح
لتحسين العمليات وضبط العلاقة بين إدرة الشركة وأطراف أخرى ذات المصلحة.	لتقديم الخدمات العامة.	لتركيز
بروقول اتصال ثنائي الاتجاه	بروقول اتصال احادي الاتجاه.	التواصل
الجانب التكنولوجي إضافة الى الجانب التشريعي والإداري.	تركيز على الجانب التكنولوجي.	الأسلوب
جعل المؤسسة أكثر شفافية وكفاءة وفعالية وخضوعا المساءلة.	زيادة كفاءة وفعالية الأداء.	الهدف
تحسين العلاقة مع المواطنين وكسب ثقتهم لزيادة مشاركتهم.	تقديم الخدمات والمعلومات للمواطنين.	العلاقة مع المواطنين

(Aaron Phukubye Malomane, 2021, p. 39)

2.1.2. خصائص الحكومة الإلكترونية

تتمثل خصائص الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

- ١- سرعة أداء الخدمات: تسهم الحكومة الإلكترونية في تسريع معالجة البيانات من خلال استخدام الحاسوب الآلي وأتمتة العمليات، مما يسمح بإنجاز العديد من الخدمات إلكترونياً دون الحاجة إلى الإجراءات التقليدية، وبالتالي تقليص الوقت وتحسين كفاءة الأداء.
- ٢- تخفيض التكاليف: تعتمد الحكومة الإلكترونية على مبدأ "صفر ورقة"، حيث يمكن للأطراف المعنية الاطلاع على المعلومات والوثائق إلكترونياً، دون الحاجة إلى نسخ الملفات، مما يؤدي إلى تقليص تكاليف الخدمة.
- ٣- اختصار الإجراءات الإدارية: تسهيل متابعة الملفات وتبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والجهات المعنية، وتعزيز التنسيق بينهم، من خلال إنجاز العمليات والمعاملات إلكترونياً بدلاً من المعاملات الورقية، بحيث يساهم في تقليل التعقيدات الإدارية، وتسريع اتخاذ القرارات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة (يحيوي مريم و حدمرزنب ، 2022، صفحة 47).

لـ **تعزيز التواصل:** تعمل على تسهيل الوصول إلى المعلومات وتوقع قنات الاتصال كالمواقع الإلكترونية وتطبيقات التواصل الاجتماعي، مما يتيح التفاعل السريع، استقبال الشكوى والاقتراحات، وتعزيز التواصل مع مختلف الإدارات والجهات الحكومية لكسب التأيد وضمان الاستمرار والتطوير.

لـ **القضاء على البيروقراطية:** تساهم في تحسين بيئة العمل الإداري من خلال الشفافية، ومراقبة المخاطر، وتفعيل الرقابة الداخلية والخارجية، وتفعيل التدقيق الداخلي والخارجي، إضافة إلى تبسيط الإجراءات (علي ابراهيم خطاب ، احمد ربيع امين سليمان ، مراد صالح مراد ، و احمد علي ابراهيم خطاب احمد، 2023، صفحة 50).

لـ **بناء الثقة:** تلعب الحكمة الإلكترونية دوراً مهماً في بناء الثقة، وتعتبر عامل أساسي في الحكمة الرشيدة لكسب عدد أكبر من العملاء، من خلال توفير معلومات واضحة حول الإجراءات والحقوق والواجبات والأسعار عبر الوسائط الإلكترونية، مما يقلل الغموض، وتعمل على تحسين تجربة المستخدم وتزيد ثقته (عبد الحفيظ احمد عمر ، 2021، صفحة 282).

لـ **دعم العمليات الديمقراطية الإلكترونية:** تعتمد الحكمة الإلكترونية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كوسيلة لتعزيز المشاركة الإلكترونية، من خلال تسهيل التواصل مع الإدارات العمومية، وإتاحة الخدمات إلكترونياً، ودعم مبادئ الديمقراطية من خلال تعزيز الشفافية، وإشراك الأفراد في إبداء آرائهم والمساهمة في اتخاذ القرار.

لـ **تقييم الإجراءات الإدارية والخدمات:** يتم تقييم الأداء الإداري والخدمات المقدمة بشكل دوري ومستمر، مما يساعد على اكتشاف الثغرات ونقاط الضعف وإيجاد حلول لها وتحسين جودة الخدمة.

لـ **التخفيف من الأعباء التنظيمية والإدارية:** تساهم الحكمة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات والمعاملات وتقليل التعقيدات الإدارية، من خلال تجميع وتوحيد البيانات والمعلومات بما يحقق مركزية البيانات، مع تعزيز اللامركزية في اتخاذ القرارات عبر توزيع سلطة اتخاذ القرار على مختلف المستويات الإدارية. (يحيوي مريم و حذمر زينب ، 2022، صفحة 67).

3.1.2. متطلبات الحكمة الإلكترونية

تعد متطلبات الحكمة الإلكترونية من أهم إلكائز والشروط الواجب توفرها لضمان نجاح تطبيقها، نذكر منها ما يلي:

✓ **المتطلبات القانونية:** وتشمل على مجموعة من التشريعات والقوانين التي تُنظم بيئة العمل الإلكتروني، لإيجاد البيئة القانونية المناسبة لعمل آلية الحكمة الإلكترونية، وهذا يتضمن على سبيل المثال وضع الإطار القانوني الناظم للإجراءات المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، ضرورة تبني الإدارات العمومية لمفهوم الحكمة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات والأداء العام، والأخذ بعين الاعتبار الوثائق الرقمية من قبل الجهات الرسمية وغيرها، بما يكفل شرعيتها، كما تساهم في ترسيخ الأخلاقيات الإلكترونية لترشيد سلوك الموظف خلال أدائه لمهامه اليومية.

✓ **المتطلبات التنظيمية والإدارية:** وهي تشمل جُلّ الإجراءات المتعلقة بالبنية التنظيمية والإطار الاستراتيجي والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة، بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها وتحسين فاعليتها، بما يتماشى مع متطلبات الرقمنة والتحول

الرقمي، كما تتضمن وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تدفقها بين مختلف المصالح.

✓ **المتطلبات التقنية:** وتنقسم الى ثلاث فئات رئيسية:

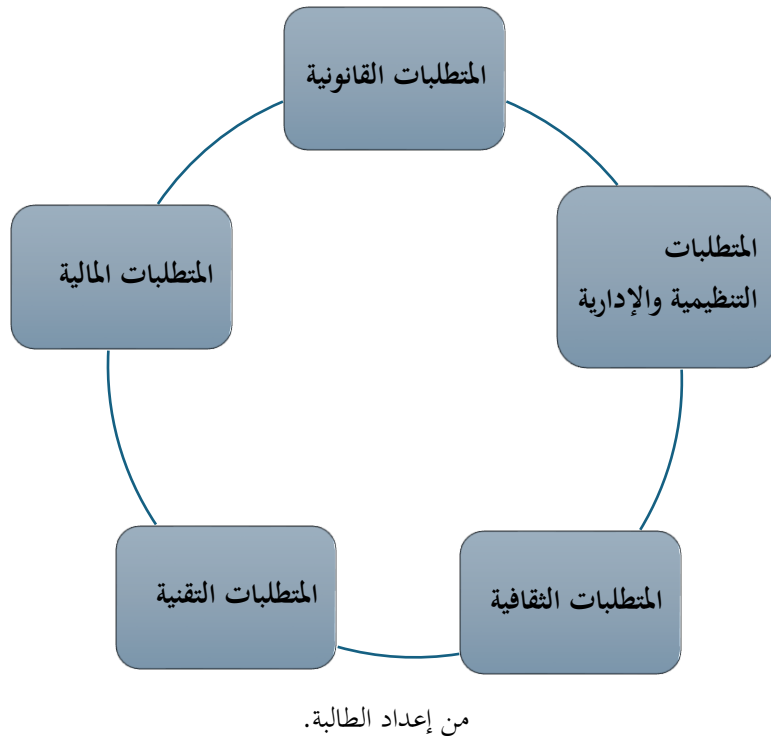
- **متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت:** تعتبر من المتطلبات الأساسية، وتشمل توفير شبكات اتصال قوية ومراكز للخدمة تتيح للمستخدمين الذين لا يمتلكون تجهيزات الحاسوبية الخاصة الاستفادة من التسهيلات والخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية.
- **المتطلبات الخاصة بالبنية المعلوماتية:** تتعلق بوجود أنظمة معلومات فعالة تتيح جمع البيانات من مصادرها الرسمية، وضمان جودتها بما يتناسب مع أغراض استخدامها، لإضافة الى توفير أنظمة وبرامج سرية وأمنة لحفظ المعلومات الوثائق إلكترونياً.
- **المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية:** تشمل توفير الأدوات والتطبيقات البرمجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية مثل قواعد البيانات، أنظمة الارشفة وإدارة السجلات، وأنظمة المتابعة، تطبيقات الانترنت وغيرها، وفي بعض الأحيان تتطلب العديد من الأدوات والتقنيات لضخامة المعلومات واتساع نطاقها، كما تتطلب توفير كفاءات بشرية مؤهلة وقادرة على استخدام هذه الأدوات بدقة واتقان

✓ **المتطلبات الثقافية:** تتمثل في تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي، من خلال تنظيم حملات وبرامج تدريبية حول دور الرقمنة، والعمل على تقليص فزعة مقاومة التغيير، كما يستحسن إصدار تطبيقات بسيطة وسهلة في مراحل التحول الرقمي الأولى، خاصة المرتبطة منها بالحياة اليومية، مع تصميم واجهات استخدام مرنة، بما يشجع المستخدمين على التفاعل مع هذه الخدمات ويضمن نجاح الحكومة الإلكترونية (قنيفة نورة و بحتي سامية، 2021، صفحة 49 و50).

✓ **المتطلبات الاقتصادية:** وتتمثل في:

- يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية تخصيص موارد مالية كافية لضمان نجاح التحول الرقمي.
- يؤدي تحسين وزيادة سرعة وجودة الانترنت والاتصال إلى تخفيض تكاليف استخدام الانترنت وبالتالي توفير وقت انتظار تنزيل الملفات وتحسين تجربة المستخدم.
- اعتماد سياسة تسعير ملائمة لاشتراكات الانترنت ومناسبة لكل فئات المجتمع
- يقتضي نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية تخصيص التمويل المناسب والكافي لتلبية جميع المتطلبات (نعيجي شهرزاد، 2022، صفحة 533).

الشكل رقم 3: متطلبات الحوكمة الإلكترونية.



4.1.2. مبادئ الحوكمة الإلكترونية

تتمثل مبادئ الحوكمة الإلكترونية في:

أ- **الشفافية الإلكترونية:** وتعني إتاحة ونشر المعلومات والبيانات الرقمية بشكل منظم وواضح وسهل للوصول عبر الوسائل الرقمية والمنصات الإلكترونية، مما يسمح لهم بالاطلاع على المعلومات المتعلقة بالخدمات والسياسات والإجراءات، كما تُمكن المستخدمين من متابعة أداء المؤسسة وتعزيز الثقة بينهم، إضافة على دعم عملية الرقابة الإدارية وتزويد من كفاءتها ووضوحها وتساعد في الحد من الفساد الإداري.

ب- **المشاركة الإلكترونية:** تعني إشراك المواطنين أو المستخدمين في عملية اتخاذ القرار وتقييم الخدمات باستخدام الوسائل الحديثة، بما يساهم في تعزيز الديمقراطية الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، إتاحة الفرصة للتعبير عن آراء المستخدمين.

ت- **المساءلة الإلكترونية:** تهدف إلى ضمان التزام المسؤولين بالقوانين والأنظمة المعمول بها، والحد من مظاهر الفساد الإداري وسوء تسيير الموارد من خلال أنظمة رقابة رقمية وتدقيق إلكتروني، كما تتيح متابعة الأنشطة الإدارية والمالية وتقييم الأداء، مع توفير سبلاً شرعية للطعن وتقديم شكاوى، مما يعزز ثقة المواطنين ويكرس مبادئ العدالة والمساواة،

وتحسن جودة الخدمات المقدمة (الهادي شرف، الشلاحي عبد الكريم، و السعلون عبد الله ، 2025، صفحة 111).

ث- التواصل والتفاعل: تتمثل في العلاقات التفاعلية المتبادلة مع الأطراف المعنية باستخدام أدوات التواصل الإلكترونية، بما يساهم في تعزيز الحوار وتكوين مجتمع رقمي.

ج- الكفاءة والفعالية: تعكس الكفاءة قدرة المؤسسة على استخدام مواردها البشرية والتكنولوجية بأقل تكلفة وأقل جهد وبسرعة، بينما الفعالية تعبر عن مدى تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق التحول الرقمي واعتماد الأدوات الرقمية ومستوى رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة ومقدمي الخدمة (قميدة عبد الله ، 2021، صفحة 326).

ح- المساواة: ويقصد بها ضمان تكافؤ الفرص لجميع الأفراد داخل المؤسسات في الحقوق والواجبات أو المستفيدين من الخدمة، وفقاً للمهام الموكلة إليهم مسبقاً سواء في الأنظمة أو التعليمات أو العقود الإلكترونية (أحمد ابو عيطة و أحمد عبد اللطيف، 2023، صفحة 2239).

5.1.2. محددات نجاح الحوكمة الإلكترونية ومراحل تنفيذها

أولاً: محددات نجاح الحوكمة الإلكترونية

تعد الحوكمة الإلكترونية منظومة متكاملة، وهي الأساس التي يقوم عليه نجاح تطبيقها داخل المؤسسات، حيث تعتمد على مجموعة من العناصر المترابطة، من أهمها ما يلي:

✓ **البنية التحتية:** المراد بها جميع التجهيزات التكنولوجية، بما في ذلك الأجهزة، البرمجيات، شبكات الانترنت، قواعد البيانات، البنية التحتية السحابية التي تُستخدم في جمع البيانات وتخزينها وتحليلها، كما يشمل ذلك مدى التكامل والترابط بين مختلف الأنظمة لضمان فعالية الأداء.

✓ **الخدمات الرقمية:** تتعلق بالخدمات العامة التي تقدمها الجهات الحكومية عبر الوسائط الرقمية، من حيث سهولة الوصول إليها ودقتها وجودة استخدامها من قبل المواطنين والشركات، كما تُقاس بمدى توفرها، وتنوعها، ومستوى تفاعل المستخدمين معها.

✓ **الموارد البشرية المؤهلة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تتمثل بكفاءة العنصر البشري وقدرته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تطوره لمهاراته الرقمية بشكل مستمر، وكما تشمل مستوى التعليم والتدريب المتاح للمستفيدين لتنمية مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة، من خلال التكوين المستمر والتدريب الدورات التدريبية وورش العمل.

✓ **الإطار القانوني والتنظيمي:** يتعلق بوجود سياسات وقوانين تدعم تطبيق الحوكمة الإلكترونية مثل: قوانين حماية البيانات والخصوصية، الأمن السيرياني، تنظيم المعاملات الإلكترونية، كما يشمل مدى الالتزام بتطبيق هذه القوانين، بما يضمن تنفيذها وشرعيتها.

✓ **الشفافية والمساءلة:** تُعنى بإتاحة المعلومات ووضوح العمليات الإدارية، مع إمكانية تتبع المعاملات ومحاسبة المسؤولين، إضافة إلى إمكانية مراقبة الأداء، ويشمل ذلك توفر المعلومات الأساسية للمستفيدين، وجود آليات واضحة للشكوى والمراجعة، بما يعزز مبادئ الحوكمة.

✓ **المشاركة الإلكترونية:** تتمثل في إشراك المواطنين في عملية اتخاذ القرار من خلال الأدوات الإلكترونية، مثل الاستطلاعات الإلكترونية، التصويت الإلكتروني؛ يعزز الديمقراطية الإلكترونية، وتساهم في تعزيز التواصل من أجل رفع الأداء وتعزيز جودة الخدمة.

✓ **الأمن السيبراني:** يشير إلى مجموعة التدابير التقنية والتنظيمية التي تهدف إلى حماية الأنظمة والبيانات والمعلومات من الهجمات الإلكترونية والاختراقات، من خلال استخدام تقنيات التشفير، الجدران النارية، أنظمة كشف التسلل والتدابير الوقائية، (طلال ناظم الزهيري ، 2023، صفحة 28)، كما يعتمد على منهجية إدارة المخاطر لتحقيق السرية والتكامل وسلامة البيانات، حيث يقوم نظام إدارة المخاطر بتقييم الأنظمة بشكل دوري وإيجاد الثغرات، وإضافة إلى تعزيز حماية الخصوصية الرقمية (يوتشي تشن، 2020، صفحة 343).

✓ **الوعي الرقمي:** يشمل مستوى إدراك ومعرفة الأفراد لأهمية الحوكمة الإلكترونية، وفهمهم لكيفية استخدامها، ومدى ثقتهم في المعاملات الرقمية؛ كما يتضمن حملات التوعية، سهولة الاستخدام، برامج التعليم والتدريب وتوفير المساعدة والدعم الفني للمستخدمين.

✓ **الكفاءة:** تعكس قدرة الحوكمة الإلكترونية على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، من خلال تقليل التكاليف والجهد مقارنة بالأساليب التقليدية، وتسريع إنجاز المعاملات والإجراءات (طلال ناظم الزهيري ، 2023، صفحة 28).

ثانياً: مراحل الحوكمة الإلكترونية

تمر الحوكمة الإلكترونية بعدة مراحل أساسية ومتسلسلة، يمكن عرضها كما يلي:

أ- مرحلة التعريف والتوعية

تُعد المرحلة التمهيدية والأساسية لتبني الحوكمة الإلكترونية، حيث يتم فيها نشر الوعي والثقافة الرقمية داخل المؤسسة، والتعريف بمفهوم الحوكمة الإلكترونية وأهدافها وأهميتها، وكما يتم تقديم شرح للأدوات والأنظمة الإلكترونية المستخدمة وآليات عملها، بهدف تهيئة الموظفين لتقبل هذا التحول الرقمي، من خلال تنظيم دورات تدريبية وورش عمل، مما يساهم في تقليل مقاومة التغيير وبناء بيئة تنظيمية داعمة للتحول الرقمي.

ب- مرحلة التخطيط والتصميم

تُعد المرحلة الاستراتيجية لتبني الحوكمة الإلكترونية، بحيث يتم تحديد المتطلبات والموارد الأساسية لتطبيقها، وتشمل:

- تحليل الوضع الحالي للمؤسسة أي تحديد الإمكانيات والنقص والمخاطر المحتملة.

- تحديد وتنظيم الموارد البشرية والمالية المهمة، وتوزيع المهام والمسؤوليات.
- توفير بنية تحتية مجهزة قادرة على مواكبة مع التطور الرقمي.
- تصميم الأنظمة الإلكترونية المناسبة، مثل المنصات الإلكترونية وقواعد البيانات.
- وضع إطار قانوني وناظم داعم للتحويل الرقمي.
- إعداد البرامج والخطط الاستراتيجية لتنفيذ الحوكمة الإلكترونية.

لـ مرحلة التنفيذ

ويتم في هذه المرحلة الانتقال من التخطيط الى التطبيق الفعلي، وذلك من خلال:

- إدخال الأنظمة الرقمية وتشغيلها داخل المؤسسة.
- رقمنة الإجراءات الإدارية والخدمات المقدمة.
- تدريب الموظفين على استخدام المنصات الجديدة.
- متابعة مدى جاهزية الموارد البشرية والتقنية.
- التأكد من تنفيذ الخطة وفق الأهداف المرجوة.

لـ مرحلة المتابعة والتقييم والتطوير

تهدف هذه المرحلة إلى ضمان استمرارية ونجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية، من خلال مراقبة سير تنفيذها، وذلك عبر:

- تقييم الأداء وقياس مدى تحقيق الأهداف.
- مراقبة جودة الخدمات المقدمة.
- إجراء مراجعات دورية لاكتشاف الثغرات وإيجاد حلول لها
- التحسينات والتحديثات المستمرة لضمان الاستخدام الأمثل للأنظمة (عزوي سمية و مصيطفي عبد اللطيف ، 2024، صفحة 05).

الشكل رقم 4: مراحل الحوكمة الإلكترونية



من إعداد الطالبة.

6.1.2. معوقات الحوكمة الإلكترونية

يواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية جملة من التحديات والصعوبات التي قد تعوق نجاحها، من أبرزها ما يلي:

لـ المعوقات الإدارية: وتتمثل في:

- غياب رؤية استراتيجية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالشكل الأمثل، مما يعيق تحقيق أهداف المؤسسة.
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا.
- وتعقيد الإجراءات الإدارية وقلة مرونة الهياكل التنظيمية.
- غياب الثقافة التنظيمية ومقاومة التغيير من قبل العاملين، إلى جانب غياب إدارة التغيير (مدحت محمد، 2015، صفحة 210).

لـ المعوقات التقنية: وتشمل:

- ارتفاع تكاليف التجهيزات الإلكترونية الحديثة، مع الاعتماد على الأنظمة القديمة.
- ضعف نسبة تدفق الانترنت والانقطاعات المتكررة.
- ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول الرقمي للإدارة الإلكترونية ومحدودية انتشار استخدامات الانترنت.
- انتشار الجرائم الإلكترونية، مما يشكل خطراً لسلامة وأمن أنظمة الحوكمة الإلكترونية.

لـ المعوقات القانونية: وتتمثل في:

- غياب أو ضعف الإطار القانوني والتنظيمي الداعم للتحول الرقمي.

- نقص التشريعات المتعلقة بحماية البيانات والخصوصية.

- عدم توفر أنظمة قانونية فعالة لتنظيم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يؤثر سلباً على الأمن المعلوماتي.

لـ **المعيقات المالية**: وتتمثل في محدودية الميزانيات المخصصة لتطبيق الحوكمة الإلكترونية، وارتفاع تكاليف إنشاء وتطوير الأنظمة الإلكترونية، إضافة إلى نقص الموارد المالية والاستثمارات اللازمة، كما تشمل التكاليف المستمرة المرتبطة بتحديث الأجهزة والتقنيات وتكاليف استخدام الإنترنت، مما قد يعيق استمرارية المشاريع الرقمية.

(لطرش ليندة و صافو محمد، 2023، صفحة 269 و270)

لـ **المعيقات الثقافية**: تشير إلى ضعف الثقافة الإلكترونية، وانتشار الأمية الرقمية، إضافة إلى نقص الثقة في التعاملات الإلكترونية، غموض بعض المصطلحات التقنية الحديثة، كما يعاني المستخدمون من نقص المهارات الرقمية، مما يحد من قدرتهم على التفاعل بفعالية مع المنصات الإلكترونية. (Centre d'Études Africaines de l'Université HSE, 2025, p. 19)

2.2. مدخل لجودة الخدمات التأمينية

تعد جودة الخدمة من المفاهيم الأساسية في الفكر الإداري الحديث، حيث تسعى المؤسسات الخدمية، من بينها شركات التأمين إلى ترقية مستوى خدماتها بهدف تحقيق رضا العملاء وضمان استمراريته في السوق.

1.2.2. مفهوم الخدمة التأمينية وأنواعها.

أ- مفهوم الخدمة التأمينية:

عرف "كوتلر" الخدمة بأنها نشاط أو أداء يخضع للتبادل، ويمكن لطرف أن يقدمه لآخر، ومن الضروري أن يكون غير ملموس ولا يترتب عنه أي نقل للملكية، وقد يرتبط أو لا يرتبط بمنهج مادي (philip & lane, 2012, p. 356). كما تُعرف الخدمة التأمينية بأنها مجموعة الخدمات المقدمة من طرف شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية، التي تتضمن ضمانات تعويضه عن الخسائر في حال وقوع الخطر، وذلك وفقاً لنوع التغطية الذي يختاره المؤمن له (عومي سلام اسامة و شقيري نوري موسى، 2007، صفحة 200).

من جهة أخرى، تعرف الجمعية العامة للتسويق الخدمة بصفة عامة بأنها "مجموعة من المنافع أو الأنشطة التي تُعرض للبيع أو تُقدّم مرتبطة بسلعة معينة، أما الخدمة التأمينية فهي تمثل المنافع التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية، والمتمثلة في الحماية والأمن والاستقرار، من خلال تعويضه عن الأضرار الناتجة عن وقوع الخطر المؤمن ضده، وبالتالي يمكن اعتبارها مجموعة من المنافع التي يمكن أن يحصل حامل وثيقة التأمين جراء امتلاكها، تؤدي إلى إشباع رغباته وحاجاته" (بالي حمزة و بورني حناشي، 2020، صفحة 187 و188).

ب- أنواع الخدمة التأمينية

تتنوع الخدمات التأمينية باختلاف طبيعة الأخطار التي تغطيها، ومن أهم أنواعها ما يلي:

● **التأمين على الأخطار والممتلكات:** يشمل هذا النوع التأمين ضد المخاطر التي تتعرض لها الممتلكات، مثل السرقة، الحريق والتلف أو الكوارث الطبيعية، حسب ما نصت عليه المادة 44 من قانون التأمينات 95-07، إضافة إلى التأمين على البناء وفق ما نصت عليه المادة 175 وما يليها، والتأمين على السيارات والبضائع طبقاً لما جاء في المادة 136 وما يليها؛ وتُحوّل هذه الأخطار إلى شركة التأمين مقابل دفع قسط تأميني من طرف المؤمن له، نظير تحمل الشركة لهذه المخاطر.

● **التأمين على الأشخاص:** يُعد من أهم أنواع التأمين، لارتباطه بحياة الإنسان التي نص عليها الفصل الثالث من الأمر 95-07، بحيث يشمل التأمين على الحياة، والتأمين ضد الحوادث، والتأمين الصحي، يهدف إلى توفير حماية مادية بمستقبل الفرد وأفراد أسرته خاصة في حالات التقاعد أو التعرض للمخاطر؛ وهذا ما جاءت به المادة 66 في الأمر 95-07 الذي ينص على أن التأمين في حالة الحياة هو عقد يلتزم بموجبه المؤمن بدفع مبلغ للمؤمن له عند تليخ معين مقابل قسط، إذا بقي المؤمن له على قيد الحياة عند ذلك التليخ.

● **تأمين المسؤولية المدنية:** يهدف هذا النوع إلى تغطية الأضرار الناجمة عن مسؤولية الفرد اتجاه الغير، مثل تأمين السيارات والسفن والطائرات، وتأمين أصحاب المهنة الحرة، بحيث تتكفل شركة التأمين بتعويض الطرف المتضرر نيابة عن المؤمن له، وفقاً لشروط العقد.

● **التأمين ضد الأخطار الإلكترونية:** ظهر هذا النوع نتيجة الانتشار المتزايد للإنترنت والتجارة الإلكترونية، وما صاحبه في انتشار ظاهرة القرصنة وأخطار الهجمات الإلكترونية، مما يتطلب توفير حماية تأمينية ضد الأخطار المتعلقة بالإنترنت، كما يشمل التأمين في التجارة الإلكترونية نوعين أساسيين هما: تأمين مواقع الإنترنت، وتأمين وسائل الاتصال الإلكترونية، بصفة عامة يُعرف هذا التأمين بأنه ذلك الذي يغطي المخاطر المتعلقة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنشطتها؛ ومن أهم التغطيات التأمينية التي يوفرها: سرقة أو تدمير البيانات والمعلومات الشخصية أو التجارية، سرقة وسائل الاتصال الخاصة بالمؤمن له مثل الموقع الإلكتروني الخاص به، سرقة الأموال نتيجة اختراق حساباته الشخصية (عملة مسعوذة و عباس راضية ، 2022، صفحة 405 و 406).

2.2.2. خصائص الخدمة التأمينية

تتميز الخدمة التأمينية عن غيرها من الخدمات وهي كالآتي:

- **التأمين خدمة غير ملموسة:** تُعد الخدمة التأمينية غير ملموسة، إذ لا يمكن إدراكها أو تقييمها مادياً قبل الحصول عليها أو تجربتها، لذلك يعتمد الحكم على جودتها مرتبطاً بتجربة العميل وثقته في مقدم الخدمة.

- **التأمين خدمة مستقبلية ومستمرة:** تبدأ خدمة التأمين من لحظة إبرام العقد، حيث يقوم العميل بشراء تغطية التأمين لا يتم الاستفادة منها إلا إذا تحقق الخطر المؤمن له، تستمر هذه الخدمة إلى غاية انتهاءه.
- **التأمين خدمة متنوعة ومتعددة التغطيات:** تتميز خدمة التأمين بتنوعها، وفقاً لطبيعة الأخطار المؤمنة، أو الأشياء المؤمن عليها، أو مبالغ التأمين، وفترة السريان، والشروط التي تتضمنها الوثائق، كما تتعدد صيغ العقود التأمينية بما يسمح بتقديم تغطيات مختلفة لنفس نوع الخطر.
- **التأمين خدمة وسيطية في التسويق:** تُقدم خدمات التأمين للأفراد والشركات المختلفة في أماكن تواجدهم، وغالباً ما تعتمد على الوكلاء والوسطاء في تسويق خدماتها، تهدف إلى جذب العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد، مع الاحتفاظ ببلوكز الرئيسي كجهة تنظيمية وإدارية.
- **التأمين خدمة الملاءة المالية:** يتطلب استمرار نشاط شركات التأمين وتقديم خدمات التأمين بقدرتها على الوفاء بالتزاماتها المستقبلية، وهو ما يرتبط بمتانتها المالية وقدرتها على تغطية الأضرار خلال فترة سريان العقود (بالي حرة و يورني حناشي، 2020، صفحة 188).
- **عدم المساومة في المخاطر:** تتميز الخدمة التأمينية بعدم إمكانية تحديد تكلفة المخاطر بدقة مطلقة، نظراً لاختلاف درجة وقوع الحوادث، مما يجعل التسعير مبنياً على التقدير الإحصائي والاحتمالات. كما قد تمتد العلاقة التعاقدية لتشمل أطرافاً أخرى مستفيدة من التأمين، وليس فقط المؤمن له (كافي ميمون، مولاي امينة ، بلحلقا فضيلة ، و واري سعدي ، 2018، صفحة 88).

3.2.2. مفهوم جودة الخدمة التأمينية (QSA)

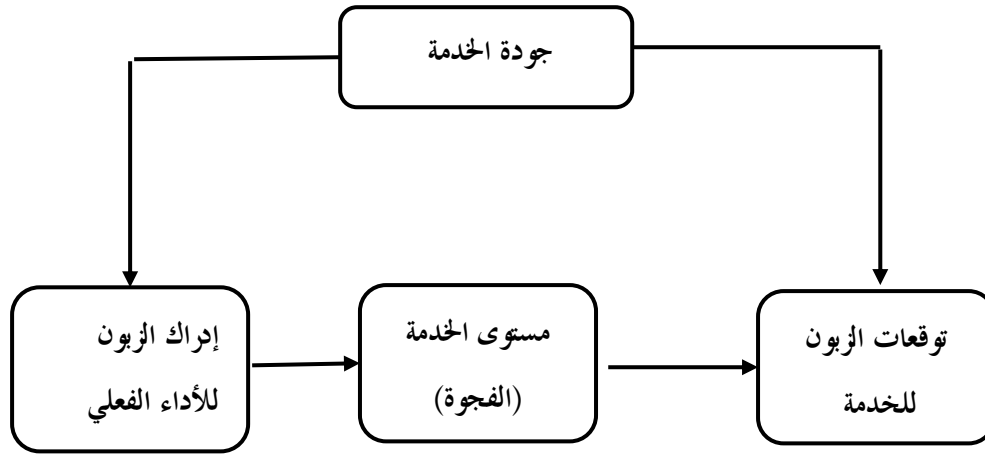
عرفت "المنظمة الدولية للتقييس ISO من خلال المواصفة الدولية ISO2000-9000 الجودة بأنها "قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على تلبية المتطلبات".

كما ترى المنظمة الأوروبية للرقابة على الجودة (EOQC) أن الجودة هي: "مجموعة من الصفات التي يتميز منتج أو خدمة معينة بتحدد قدراته لتلبية حاجات الربائن " (لحبيب بلية ، 2019، صفحة 13).

وتُحدد جودة الخدمة التأمينية من خلال منظورين؛ فالأول داخلي يعبر عن موقف الشركة ومدى التزامها بالشروط والمواصفات التي وضعت على أساسها الخدمة، أما الثاني فهو خلجي يركز على جودة الخدمة الملوكة من قبل العملاء (بوحروود فتيحة ، 2012، صفحة 205).

تعد جودة الخدمات من المفاهيم المحورية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق النجاح والاستمرار، ويمكن تعريفها على أنها "مقياس درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المقدمة مع الخدمة المتوقعة " (قاسم نايف علوان الحيلوي ، 2006، صفحة 90) مثلما يوضح الشكل التالي:

الشكل رقم 5: جودة الخدمة.



(قاسم نايف علوان المحيلوي ، 2006، صفحة 90)

إن الخدمة التأمينية يخضع للآراء المختلفة، وهناك مجموعة من التعريف:

تعرف جودة الخدمة التأمينية على أنها: "عبارة عن مجموعة من الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادرة على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم والعمل على لرضائهم، كما تمثل تقييماً شاملاً لأداء الشركة ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة" (بوحروود فتيحة ، 2012، صفحة 205).

يمكن تعريفها على أنها "قدرة شركات التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبون ويتطابق مع توقعاتهم ويلبي احتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، كما تُعد معياراً لقياس مستوى الخدمة المقدمة (بريكة السعيد، فوزي شوق ، وزكري إيمان ، 2017، صفحة 288).

وتعرف أيضاً جودة الخدمة التأمينية بأنها "مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة التي تُسهم في إشباع احتياجات ورغبات المؤمن لهم، وبالإضافة إلى الخدمات المرتبطة بها، مقابل مبلغ مالي معين" (فائزة محمد عبد الكريم، 2011، صفحة 239).

4.2.2. مستويات جودة الخدمة التأمينية وأهميتها

يمكن التمييز بين أربع مستويات لجودة الخدمة هي كالآتي:

❖ **الجودة المتوقعة:** هو مستوى الجودة التي تسعى المنظمة الوصول إليها، أو المستوى التي تريد تقديمه لزبائنهم عبر وسائلها المتاحة.

❖ **الجودة المقدمة:** وهي الخدمة التي تقدمها المؤسسة فعلياً من طرف الشركة تحت شروط العمل.

❖ **الجودة الملوكة:** التقييم النهائي الذي يكونه العميل بعد تجربة الخدمة، وتعتبر عن درجة رضاه.

❖ **الجودة المنتظرة:** الجودة المرغوبة من طرف الزبون ومن خلال توفر ابعاد جودة الخدمة الخاصة بالتأمين. (وسليمان سمية ، 2022، صفحة 41)

تعد جودة الخدمة من إلكائز الأساسية التي تعتمد عليها شركات التأمين في بيئة تنافسية وتطور مستمر لترقية مكانتها السوقية وضمان استمراريته، وتتيح لها التوسع في أسواق أخرى مستقبلية، تبرز أهمية جودة الخدمة التأمينية من خلال:

- تحسين الأداء المالي بالاعتماد على زيادة المبيعات وتخفيض نسبة التكاليف الناجمة عن تصحيح الأخطاء الولد حلوثها وتوفير تكاليف البحث عن عملاء جدد.
- جذب واستقطاب عملاء جدد من خلال توصيات العملاء والانطباعات الجيدة وتقديم الصورة الحسنة للشركة.
- زيادة الحصة السوقية للشركة وزيادة نسبة الأرباح من خلال المحافظة على العملاء الحاليين من خلال تطبيق معايير الجودة على الخدمة، الذي ينعكس إيجاباً على المستفيدين ويعزز ثقتهم.
- تحقيق سمعة جيدة وبناء صورة إيجابية في بيئة العمل من خلال العلاقات التي تربطهم لعملائهم وتلبية حاجاتهم وكسب ولاءهم واستمراريتهم (ساخي بوبكر، 2022، صفحة 239).

5.2.2. مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

تعد جودة الخدمة من العوامل الأساسية التي تعكس مستوى أداء شركات التأمين، إذ ترتبط بكفاءة العاملين وفعالية الوسائل المعتمدة في تقديم الخدمات التأمينية للزبائن، ولتقييم جودة هذه الخدمة، تم الاعتماد على نموذج (SERVQUAL)، باعتبار من أكثر النماذج استخداماً في قياس جودة الخدمات، حيث يعتمد على مجموعة من المؤشرات التي تساعد في تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة، ومن بين مؤشراتنا مذكر:

جودة الخدمة = أداء الخدمة

➤ **المللموسية:** فيما يتعلق بصناعة التأمين، ويقصد بها الجانب المادي والمنظر العام التي تعتمد شركة التأمين في تقديم خدماتها كتوفر تجهيزات وبنية تحتية والمعدات والمظهر اللائق للمباني والعاملين، ويجب أن تكون على جودة عالية من الجمال والأداء، وجودة أدوات الاتصال، وكذلك اهتمام الشركة بالنظافة والإضاءة والتكييف، استخدام الشركة وسائل وتقنيات تكنولوجية حديثة ومناسبة (مزيان عبد القادر، 2018، صفحة 172).

➤ **الاعتمادية: (أوالموثوقية)** تعبر على قدرة شركة التأمين على أداء وإنجاز الخدمة بدقة واتقان، وتشير الى التزام مقدمي الخدمة على الوفاء بوعودهم في الوقت المناسب، كما ترتبط كفاءة الشركة في حل المشكلات والوفاء بوعودهم لهم، وتؤثر بشكل مباشر على رضا الزبون واستمرارية العمل معهم، وتعتبر من أهم الخصائص التي تشكل توقعات الزبائن حولها (لكحل محمد، 2019، صفحة 98).

➤ **الاستجابة:** تتمثل في استعداد شركات التأمين في تقديم الخدمة لربائنها بسرعة وكفاءة وتلبية رغباتهم في الوقت المناسب، كما تعكس قدرة العاملين على التعامل الفوري مع طلباتهم، مما يعزز شعورهم بالاهتمام والتقدير عند تلقي خدمة ذات جودة رفيعة (زايد عبد الجبار و مسغوني منى ، 2020، صفحة 222).

➤ **الأمان:** يرتبط بدرجة الثقة والاطمئنان وخلق المعاملات مع شركات التأمين من الشك والتي يشعر بها الزبون عند التعامل مع شركة التأمين، إضافة الى كفاءة العاملين في إدارة المخاطر المتعلقة بالخدمة والتعامل معها، ويمكن إرضاءه من خلال توفير أجهزة السلامة والأمان (مهولة امال و خالدي فراح، 2022، صفحة 15).

➤ **التعاطف:** على مقدم الخدمة أن يتمتع بالاحترام والأدب (بلعدي عقيلة ، 2021، صفحة 222). والمقصود بها مدى اهتمام مقدم الخدمة بالمستفيدين من الخدمة ورعايته بشكل خاص، وقدرته على فهم احتياجاتهم والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويتجلى في ذلك حسن التعامل واللباقة التواصل الفعال لكسب رضا العملاء (ساخي يوبكر، 2022، صفحة 240).

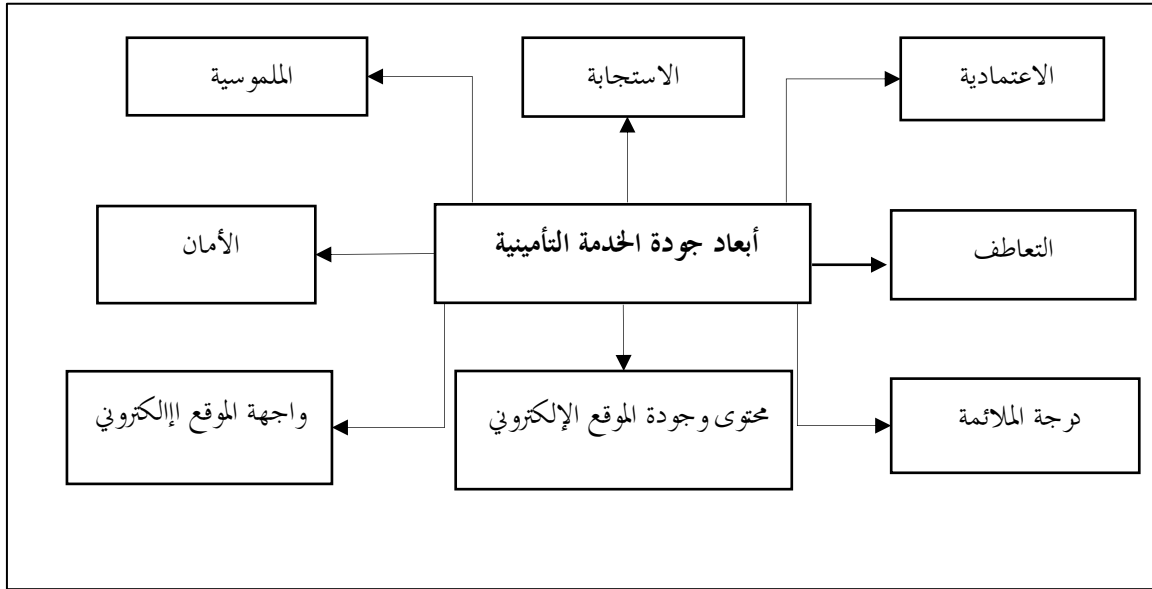
➤ **الكفاءة والجدارة:** تتمثل في امتلاك العاملين المهارات والخبرات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعرف التي تمكنهم من تقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية (بلعجال يمينة و عتو محمد ، 2021، صفحة 541). تم إضافة أبعاد جودة الخدمة الكلاسيكية لتشمل جودة الخدمة الإلكترونية، خاصة فيما يتعلق بالموقع الإلكتروني وتتمثل هذه الأبعاد:

➤ **درجة الملائمة:** يقصد به مدى توافق الخدمات المقدمة مع رغبات العملاء واحتياجاتهم، حيث يتيح الموقع الإلكتروني إمكانية تخصيص الخدمات وفق طبيعة استخدام العميل، كما يوفر خيارات متعددة بشكل مبسط وسهل، وكذلك استخدام مصطلحات وواضحة موافقة لجميع الفئات العمرية، مع توفير خدمات الدعم الفني والمساعدة.

➤ **محتوى وجودة الموقع الإلكتروني:** يعكس محتوى الموقع الإلكتروني مدى قدرته على تلبية الاحتياجات المختلفة للعملاء، من خلال توفير معلومات دقيقة وكافية حول الخدمات التأمينية المتاحة، مدعومة بوسائط متعددة تساهم في تحسين تجربة المستخدم، كما يعتمد الموقع على أنظمة حماية إلكترونية حديثة، يتميز بسهولة استخدامه وسرعة الاستجابة لمقترحات واستفسارات العملاء.

➤ **واجهة الموقع الإلكتروني:** وتعني جودة التصميم العام للموقع الإلكتروني لشركة التأمين، بما يضمن سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة، ويتحقق ذلك من خلال توفر عناصر تفاعلية كالقوائم التوضيحية والأدلة الإرشادية وتنظيم الروابط بطريقة منطقية ومتراصة، مما يحسن تجربة المستخدم ويؤدي من كفاءة استخدام الموقع (انجي فاروق أحمد انجي، 2023، صفحة 18).

الشكل رقم 6: ابعاد جودة الخدمة التأمينية.



من إعداد الطالبة.

جدول رقم 3: يمثل أبعاد أو مؤشرات تقييم جودة الخدمة

البيان	البعد
- جانب المظهر الخارجي للمؤسسة؛ - التصميم الداخلي للمؤسسة؛ - حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة؛ - المظهر اللائق لمقدمي الخدمات.	الملموسية
- الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة، - تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث الأخطاء)؛ - معلومات دقيقة وصحيحة.	الاعتمادية
- السرعة في تقديم الخدمات؛ - الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن؛ - الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى.	الاستجابة
- الشعور بالأمان في التعامل؛	الضمان

- الثقة بمقدمي الخدمات.	
- تحلي مقدمي الخدمات بالأدب وحسن الخلق؛ - فهم ومعرفة احتياجات الزبون؛ - وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا؛ - اللطف في التعامل مع الزبائن.	التعاطف
- إمكانية تخصيص الخدمات وفق طبيعة استخدام العميل؛ - توفير خيارات متعددة بشكل مبسط وسهل؛ - استخدام مصطلحات وواضحة موافقة لجميع الفئات العمرية؛ - توفير خدمات الدعم الفني والمساعدة	درجة الملائمة
- توفير معلومات دقيقة وكافية حول الخدمات التأمينية المتاحة؛ - مدعومة بوسائط متعددة تساهم في تحسين تجربة المستخدم؛ - الاعتماد أنظمة حماية إلكترونية حديثة؛ - سهولة الاستخدام وسرعة الاستجابة لمقترحات واستفسارات العملاء.	محتوى وجودة الموقع الإلكتروني
- توفر عناصر تفاعلية كالقوائم التوضيحية والأدلة الإرشادية؛ - وتنظيم الروابط بطريقة منطقية ومتراصة	واجهة الموقع الإلكتروني

(رايس عبد الرحمان، 2017، صفحة 142 و143)

خلاصة الفصل الأول.

في ختام الفصل الأول يجدر بنا القول بأن الحوكمة الإلكترونية هي أداة محورية وعامل أساسي وضروري لتحسين جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين، حيث تبين من خلال التحليل أن الحوكمة الإلكترونية تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) في إدارة المؤسسات بأنواعها، بغرض تحقيق الشفافية والمساءلة وتحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات ورفع الأداء، تعزز هذه الآلية التنسيق والتواصل بين مقدمي الخدمة في كل من الوكالات والمديريات الجهوية والوكالات المباشرة والفرعية والوكلاء العامين والوسطاء، وبالإضافة على مكاتب التأمين المصري، حيث ساهمت في تسريع الإجراءات الإدارية، وتقليص التكاليف، ورفع كفاءة شركات التأمين.

وتم التطرق في هذا الجزء إلى الأدبيات السابقة والإطار النظري المتعلقان بموضوع الحوكمة الإلكترونية ومتطلباتها مثل المتطلبات التقنية، المتطلبات الإدارية، المتطلبات التنظيمية والتشريعية، المتطلبات الاقتصادية والثقافية، وذلك في إطار ارتباطها بجودة الخدمة التأمينية، كما تبرز فوائد الحوكمة الإلكترونية في تسهيل مراحل التأمين باستخدام منصات إلكترونية، وإمكانية تتبع الملف ومتابعة الطعون بين شركات التأمين بشكل إلكتروني لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، إلى جانب تعزيز التواصل الفعال مع المستفيدين وكسب رضاهم وثقتهم.

على الرغم من الفوائد العديدة، إلا أن الشركات تواجه العديد من التحديات في تنفيذ الحوكمة الإلكترونية، وتشمل نقص البنية التحتية، الاستثمار المالي الكبير، الحاجة إلى تدريب الكوادر على اتقان الأجهزة الإلكترونية وحسن تسيير الأنظمة الإلكترونية.

وعلى الرغم من هذه الصعوبات، فإن الحوكمة الإلكترونية توفر فوائد استراتيجية وأدوات رقمية من أجل تحسين الجودة العامة للخدمات التأمينية ودعم مسار التطور الرقمي داخل قطاع التأمين.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

تمهيد الفصل الثاني

إن الدور المحوري لاختيار المنهجية البحثية وتحديد مصادر البيانات يضمن نجاح أي عملية بحثية، في هذا الفصل سيتم التطرق إلى تقديم صورة شاملة عن المؤسسة محل الدراسة باعتبارها مجتمع البحث، مع استعراض دورها الحيوي في تقديم الخدمات التأمينية، كما يبين الفصل الأدوات والأساليب التي تم توظيفها لجمع البيانات وتحليلها، بما يحقق أهداف الدراسة والرد على إشكالياتها بشكل علمي ومحكم.

يسلط هذا الفصل الضوء على معطيات وتفاصيل البيئة المؤسسية والخصائص البنوية التي تنظم وتؤطر العمل داخل الشبكة الوطنية للتأمين SAA بالجرائر العاصمة، كما يشرح الهيكل الإداري والتنظيمي للشبكة، مما يعزز إدراك ديناميكيات العمل وتوزيع المهام فيها.

ومن منظور آخر يتناول هذا الفصل المقاربة المنهجية المختلطة، وهي المقاربة المختلطة التي تجمع بين البيانات الكمية والنوعية بهدف تحقيق فهم معمق وشامل للظاهرة المدروسة. كما يتطرق هذا الفصل إلى الأدوات المختلفة لجمع البيانات مثل الاستبيان، الملاحظة، المقابلات، والتحليل الوثائقي. بالإضافة إلى ذلك، يشرح أساليب تحليل البيانات الكمية باستخدام برامج مثل SPSS، والنوعية من خلال تقنيات مثل التحليل الموضوعي باستخدام NVivo، مع التركيز على دقة النتائج ومصادقية التحليل.

باعتبار أن المسعى من الدراسة هو معرفة تأثير الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية، فإن التركيز في هذا الفصل سيقع على تقديم رؤية متكاملة حول العينة المختلطة والأساليب المتبعة في جمع البيانات وتحليلها لضمان تحقيق نتائج موثوقة وشاملة.

وبغية التفصيل أكثر في هذه نقاط قسمنا هذا الفصل على النحو الآتي:

- تعريف بالهيئة المستقبلية (مؤسسة محل التريص).
- الإطار المنهجي للمقاربة المختلطة.

1 التعريف بالهيئة المستقبلية (محل التبرص).

تعتبر شركات التأمين من بين أهم المؤسسات المالية والخدماتية، وهي أداة محورية في دعم الاقتصاد الوطني، وتساهم في حماية الأفراد والمؤسسات من مختلف المخاطر وتعويض الأضرار، ومع التحولات الرقمية الطرئة، تبنت أحد المفاهيم الحديثة ألا وهي الحكمة الإلكترونية بهدف تحسين كفاءة الأداء وتعزيز جودة الخدمة وتحسين سمعتها السوقية.

1.1. تقديم المؤسسة

1.1.1. التعريف بالشركة الوطنية للتأمين

الشركة الوطنية للتأمين (SAA) وهي مؤسسة عمومية اقتصادية مرخص لها بممارسة جميع فروع التأمين، وهي أول شركة تأمين وإعادة التأمين في الجزائر، تضم أكثر من 3000 عامل يحافظون منذ عام 1963 على القيم التي تشكل هوية الشركة الوطنية للتأمين. الكفاءة، المسؤولية، القيادة واحترام الالتزامات تجسدها يوميا أعمالهم وشبكتهم الموزعة، والواسعة في البلاد بأكثر من 520 نقطة بيع موزعة في جميع أنحاء التراب الوطني لخدمتكم.

1.1.2. تاريخ شركة الوطنية للتأمين

تأسست الشركة الوطنية للتأمين في 12 ديسمبر 1963 كشركة مختلطة جزائرية -مصرية، برأس المال كان موزعا على 61% للجزائر و39% لمصر، وقد كان هذا التعاون ضروريا لأن الجزائر بعد الاستقلال، لم تكن تمتلك الموارد التقنية اللازمة لإنشاء شركة تأمين مستقلة.

لقد مرت شركة SAA بتاريخ غني بالأحداث. وفي إطار سياسة التأمين التي أطلقتها الجزائر، أصبحت الشركة مملوكة بنسبة 100% للدولة الجزائرية في 27 ماي 1966، بموجب الامر رقم 66-127، ذلك خلال مرحلة فرض احتكار الدولة على عمليات التأمين.

ورغم هذا التأمين، استمرت بعض أنشطة التأمين بالعمل وفق القوانين الاستعمارية السابقة وفي سنة 1973، تم إلغاء وساطة القطاع الخاص وأدمج الوسطاء ضمن شركات التأمين الجزائرية كموظفين أو عمال.

وفي يناير 1976، أدت سياسة التخصيص في شركات التأمين حسب طبيعة النشاط إلى تركيز SAA على السوق الداخلية للمخاطر البسيطة، وخاصة تأمين السيارات، وتأمين الحياة، وتأمين مخاطر الأفراد والتجار والحرفيين، وقد سمح هذا التخصيص لـ SAA بتوسيع نشاطها عبر كامل التراب الوطني، بما في ذلك المناطق الحدودية، بهدف تقريب خدمات التأمين من الرابئن والمساهمة في خلق مناصب الشغل، ومع الإصلاحات الاقتصادية، تحولت SAA إلى شركة مساهمة في 27 يناير 1982،

وهو ما أنهى نظام التخصص بين شركات التأمين ووسع مجال نشاطها ليشمل مخاطر جديدة، واليوم تنشط SAA في جميع مجالات التأمين، وفي سنة 1988 تم السماح لشركات التأمين باعتماد مبدأ الاستقلالية في تسيير المؤسسات، وفي هذا السياق تم تحويل SAA، مثل CAAT و CAAR و CCR، إلى مؤسسة عمومية اقتصادية (EPE) تحت وصاية الصناديق.

مع حل هذه الصناديق، وضعت الشركات تحت وصاية الخزينة العمومية، وفي سنة 1995، وفي إطار انفتاح الجرائر على اقتصاد السوق، تم إلغاء القانون 80-07 بموجب الأمر 95-07، وقد أدخل هذا الأمر الجديد تغييرات مهمة، مثل فتح السوق أمام الوساطة الخاصة (للكلاء العامون والسماسرة)، ومنح الاعتماد لشركات تأمين خاصة وأجنبية جديدة تخضع للتشريع الجرائري، كما ألغى احتكار الدولة ورفع نظام التخصص في التأمين ضمن فروع محددة.

في سنة 2014 اعتمدت على إعادة توجيه استراتيجي كبير (التوسع كمحور للتنمية) وخلال سنة 2016 رفع رأس مال الشركة إلى 30 مليار دينار جرائري، أي ما يعادل 275 مليون دولار أمريكي، بحيث حققت الشركة الوطنية للتأمين أعلى مؤشرات الأداء في السوق، مع محفظة متنوعة.

من 2020 إلى 2022 شهدت الشركة تحولاً كبيراً وحققت نتائج إيجابية، حيث تمكنت من الصمود في ظل أزمة جائحة كورونا وحققت نتائج تتوافق مع الاستراتيجية المتبعة، تتميز الشركة بقيادة قوية ومحفظة متنوعة وإدارة فعالة للمخاطر وقوة مالية كبيرة.

في سنة 2023 تم رفع رأس مال الشركة الوطنية للتأمين إلى 35 مليار دينار جرائري، وهو قرار مهم يوج عدة عقود من النجاح للشركة التي تحتفل هذا العام بمرور 60 عاماً على تأسيسها، هذا نهج استراتيجي يشهد على الصلابة المالية للشركة ويسمح لها بإعادة تأكيد مكانتها كشركة رائدة في السوق.

1. 1. 3. نشاطات الشركة الوطنية للتأمين

- ✓ طبقاً للقرار الصادر في 29 ماي 2005 المعدل للقرار المؤرخ في 06 أفريل 1998 والمتعلق باعتماد الشركة الوطنية SAA، فإن الخدمات التي تقدمها الشركة هي كما يلي:
- ✓ تأمين الحريق والمخاطر المرتبطة به.
- ✓ تأمين خسائر الاستغلال بعد الحريق وكسر الآلات.
- ✓ تأمين مخاطر البناء (المسؤولية المدنية العشرية، المسؤولية المدنية للبناء، جميع أخطار الورش والتكيب).
- ✓ تأمين الهندسة (كسر الآلات، معدات ورشات البناء، جميع أخطار المعدات المعلوماتية والإلكترونية، خسائر المنتجات المبردة...).
- ✓ تأمين النقل (الجوي، البحري، البري وكذلك البضائع والوكبات).

- ✓ تأمين المخاطر الفلاحية (جميع أنواع الإنتاج، التأمين متعدد المخاطر للدواجن، المواشي، الحريق، الزراعة البلاستيكية، المعدات الفلاحية...).
- ✓ تأمين مخاطر الأفراد (المهن الحرة، الجماعات المحلية، السرقة، كسر الزجاج، أضرار تسرب المياه...).
- ✓ تأمينات المسؤولية (المسؤولية المدنية لمدير أو صاحب المؤسسة).
- ✓ تأمين السيارات.
- ✓ التأمين البنكي (البنك-تأمين / Bancassurance)

في سنة 2025 تبنت نوع آخر من التأمينات وهو التأمين ضد المخاطر السيبرانية وتأمين الطائرات المسيرة عن بعد.

الجدول رقم 4: هوية الشركة الوطنية للتأمين.

الشركة الوطنية للتأمين.	الاسم التجاري
SAA	الاختصار
مؤسسة عمومية اقتصادية.	الوضع القانوني
35.000.000.000.00 دينار جزائري.	رأس المال
شركة ذات أسهم (SPA/EPE)	الشكل القانوني
0012692-16/00	رقم السجل التجاري
حي الأعمال باب الزوار، الجزائر.	المقر الاجتماعي
3325 موظف	عدد الموظفين
https://www.saa.dz	الموقع الإلكتروني
	شعار الشركة

من إعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الشركة.

1. 1. 4. الفروع والمساهمات: تمتلك الشركة الوطنية للتأمين ثلاث فروع

✓ الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات (SEA-EXACT)

تُعد (SAE/EXACT) فرعاً تابعاً لـ SAA، أنشئت سنة 1998 في شكل شركة ذات مسؤولية محدودة (EURL)، برأسمال قدره 85.5 مليون دينار جزائري، مقسم إلى 1710 أسهم مملوكة بالكامل من طرف SAA. وفي سنة 2004، قامت الشركة برفع رأسمالها ليصل إلى 450 مليون دينار جزائري. كما أنشأت أول فرع لها لتقديم الخدمات تحت اسم EXACT/PLUS في شكل شركة ذات أسهم (SPA)، برأسمال قدره 20 مليون دينار=

✓ فرع الأمن والحراسة (ASG)

تعتبر (ASG) فرعاً جديداً تابعاً لـ SAA، وهي مملوكة بنسبة 100%. تم إنشاؤها برأسمال قدره 100 مليون دينار جزائري. حالياً، تقدم خدمات الحراسة والأمن لمكالات ومواقع SAA، إضافة إلى بعض فروعها.

✓ مطبعة التأمينات (Imprimerie des Assurances)

هي شركة ذات أسهم (SPA) أنشئت سنة 1998، ويبلغ رأسمالها 240 مليون دينار جزائري، وهو موزع بالتسوي بين SAA وCCR (الشركة للمكرية لإعادة التأمين).

كما تمتلك مساهمة في عدة مؤسسات خاصة مثل (SAPS AMANA) بالشراكة مع المجموعة الفرنسية (MACIF)، المختصة في تأمين حياة الأشخاص؛ كذلك مساهمات غير مباشرة في شركة المساعدة والخدمات (IPA)، وذلك عبر شركة (SAE) وبالشراكة مع مجموعة (AXA).

1. 1. 5. شبكة التوزيع: تحتوي شبكة الشركة على 16 مديرية جهوية.

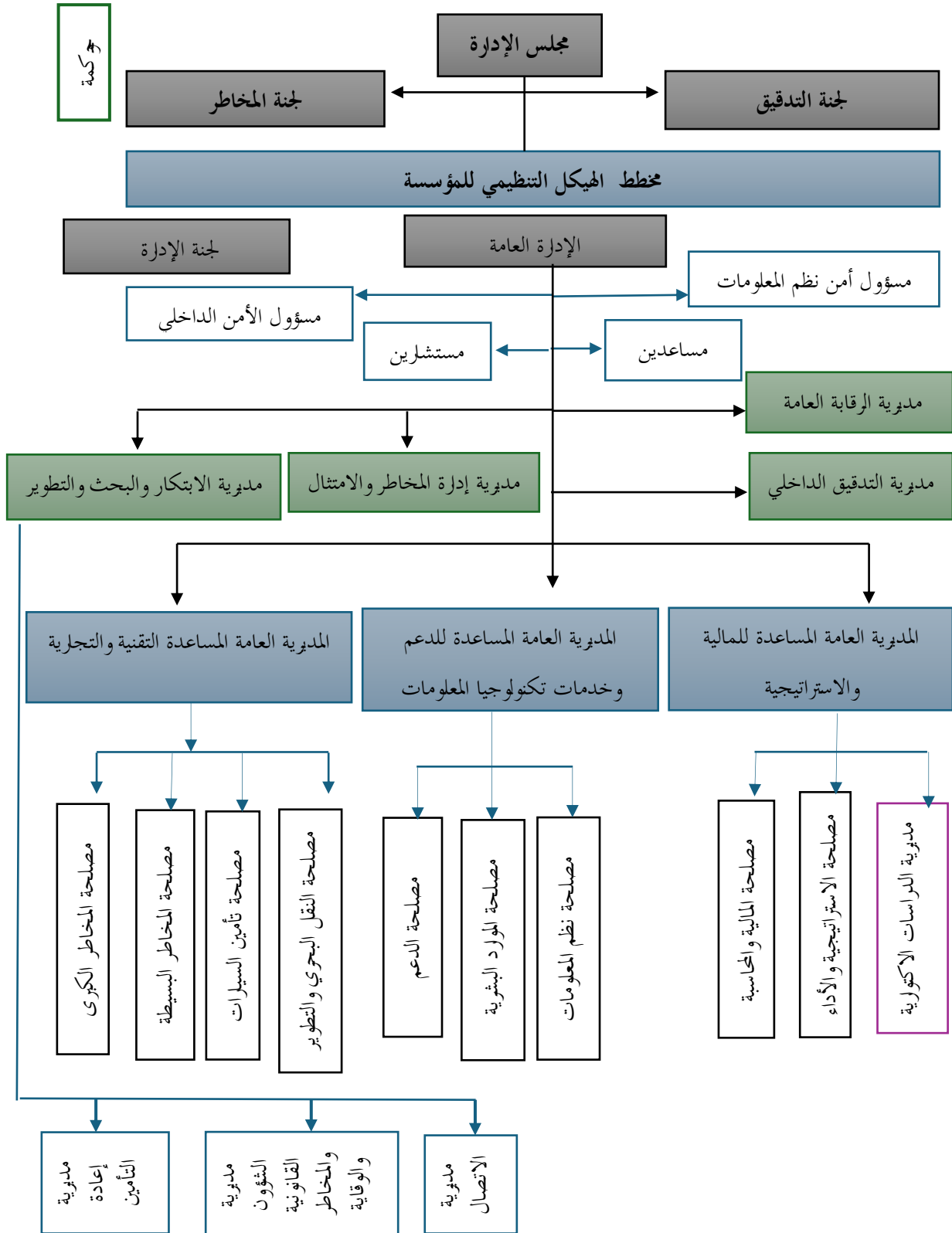
جدول رقم 5: المديرات الجهوية للشركة.

الجزائر 1	الجزائر 2	الجزائر 3	موزاية	تيزي وزو	وهران	غليزان	تلمسان
سيدي بلعباس	قسنطينة	عنابة	سطيف	باتنة	ورقلة	بشار	كبار العملاء (الحسابات الكبرى)

من إعداد الباحثة بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف الشركة.

2.1 الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الشكل رقم 7: الهيكل التنظيمي للشركة.



من إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف الشركة.

3.1. التعريف بالمصلحة المستقبلية

تعد مصلحة تأمين السيارات من أهم المصالح على مستوى الشركة والأكثر نشاطاً ونجاحاً، نظراً لأن الشركة هي الرائدة في مجال تأمين السيارات على مستوى الوطن، وكذلك من حيث حجم العمليات التأمينية وعدد العقود المبرمة وملفات الحوادث المعالجة كما تحتل مكانة بارزة في الشركة الوطنية للتأمين لكونها تتعامل مع شريحة واسعة من الربائن، تتألف من منظومة متكاملة من المديرين الإقليميين والمديرين الفرعيين والوكالات المعتمدة ومفتشي تسوية الأضرار لضمان تقديم الخدمات التأمينية وذلك بالاعتماد على الأدوات والأنظمة الإلكترونية لمواكبة التطور الرقمي وتقديم خدمات ذات جودة ورفع أداء الشركة.

تتكون مصلحة تأمين السيارات من ثلاثة مديريات إقليمية وخليّة واحدة، ويتم تحديد تنظيم هذه المصلحة وفقاً للوظائف كما يلي: مديرية الإنتاج، مديرية التعويضات، مديرية الطعون، خلية مفتشي تسوية حوادث السيارات (IRS).

وفي هذا التنظيم، تتفرع الهياكل التنظيمية للمديريات التابعة لمصلحة تأمين السيارات كما يلي:

❖ مديرية الإنتاج: تشرف على مديريتين فرعيتين

لـ المديرية الفرعية للإنتاج.

لـ المديرية الفرعية لتسيير ومتابعة مقدمي الخدمة.

❖ مديرية التعويضات: تضم مديريتين فرعيتين:

لـ المديرية الفرعية لحوادث الأضرار المادية.

لـ المديرية الفرعية لحوادث الأضرار الجسدية.

❖ مديرية الطعون: تضم ثلاث مديريات فرعية:

لـ المديرية الفرعية لاسترجاع الأضرار المادية.

لـ المديرية الفرعية لاسترجاع الأضرار الجسدية والمساعدة القضائية.

لـ المديرية الفرعية للعمل الرقمي وتسيير التدفقات التليماتية، وتعني حكة تبادل المعلومات والبيانات بشكل الكتروني

وآني بين مختلف الأطراف داخل وخارج شركة التأمين، بالاعتماد على تقنيات الاتصال الحديثة كالإنترنت، الشبكات،

الأنظمة المعلوماتية.

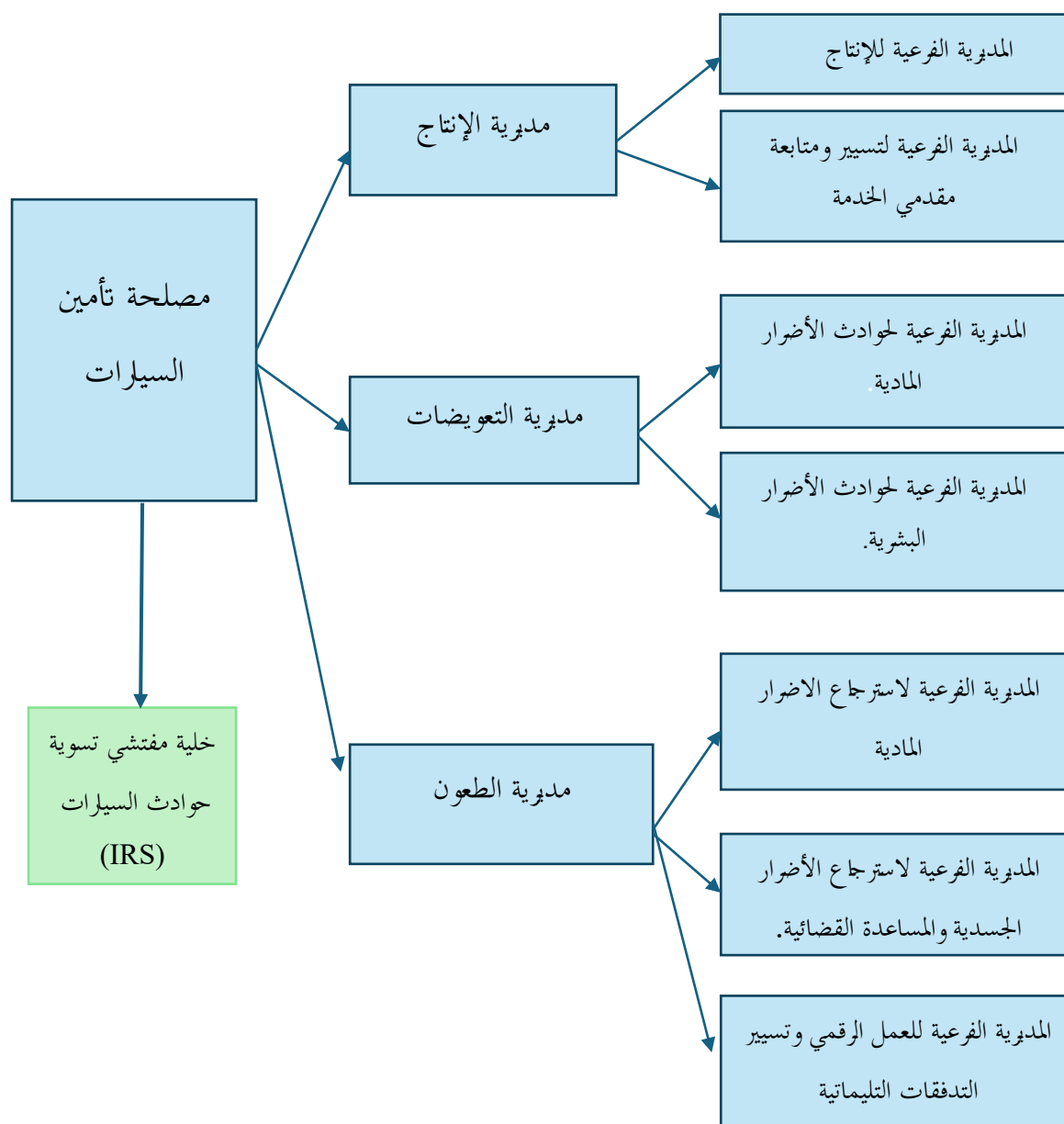
❖ خلية مفتشي تسوية حوادث السيارات (IRS): تتكون من 15 مفتش للقيام بالفحص الإداري الدوري للتأكد من

احترام القوانين، والقيام بتسيير ملفات الحوادث ومراجعتها، وكذلك الاشراف على تصفية ملفات الحوادث، وتقديم

مساعات وإرشادات للمكلفين بتسيير ملفات الحوادث على مستوى الوكالات والمديريات الفرعية.

4.1 الهيكل التنظيمي للمصلحة المستقبلية:

الشكل رقم 8: الهيكل التنظيمي لمصلحة تأمين السيارات.



من إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف الشركة.

5.1. مهام وصلاحيات مصلحة تأمين السيارات

تتولى مصلحة تأمين السيارات مسؤولية مباشرة وغير مباشرة عبر شبكة التوزيع وكذلك المهام الاستراتيجية والتشغيلية، تتمثل في تطوير رقم الاعمال المرتبط بتأمين السيارات عبر مختلف قطاعات السوق، بما في ذلك المؤسسات، الأفراد، المهنيين، الجماعات، كما تتكفل أيضاً بمتابعة تولد المحفظة التأمينية، ومراقبة مقدمي الخدمة ومراقبة تسيير الحوادث والتعويضات، وكذا مراقبة عمليات الطعون، بما يضمن الحفاظ على التوازن المالي والشمول المالي للشركة، وتشمل مهامها أيضاً التسيير التقني للعقود المكتتبة في مصلحة تأمين السيارات بمختلف فئات السوق.

كما تقوم بالإشراف على اعداد تقارير نشاط فصلية من قبل مدبرياتها المركزية، تُرفع الى الإدارة العامة وتساهم بفعالية في تحسين أداء المصلحة، وكذلك تعمل على تصميم وإطلاق أنظمة الكترونية ومنتجات تأمينية جديدة.

2 المقاربة المنهجية للدراسة (المقاربة المختلطة)

تعتبر المناهج العلمية أساس الدراسة، اذ يعتمد عليها الباحث لدراسة الظاهرة وتحليلها بطريقة منهجية دقيقة، يختلف اختيار المنهج باختلاف طبيعة موضوع الدراسة وأهدافها.

1.2. التعريف بالمنهجية المستخدمة في الدراسة.

تتطلب الدراسات العلمية اعتماد منهجية مناسبة تتوافق مع طبيعة المشكلة البحثية والأهداف المرجو تحقيقها، إذ تساهم المنهجية في تحديد أساليب جمع البيانات وتحليلها بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. وفي هذا الإطار، تم الاعتماد على المنهج الكمي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات التي تستهدف قياس الظواهر وتحليلها إحصائياً.

1.1.2 البحث الكمي: هو منهجية علمية تهدف إلى جمع البيانات الكمية وتحليلها بطرق رياضية لفهم الظواهر المختلفة أو تفسيرها بدقة. يتمحور هذا النوع من البحث حول قياس المتغيرات بشكل كمي، مما يتيح إمكانية جمع بيانات موثوقة وإجراء تحليلات إحصائية متقدمة (Rezaul Islam, Niaz Ahmed Khan, & Rajendra Baikad, 2022, p. 131).

يساعد هذا المنهج في تقديم فهم منهجي ومنظم للظواهر، ويتميز بقرنته على تطبيق نتائجه على مجموعات كبيرة. وبفضل دقته وموضوعيته، أصبح البحث الكمي ركيزة أساسية في الدراسات العلمية المعاصرة، حيث يتم الاعتماد عليه لتوفير نتائج دقيقة وتحليل معمق للبيانات (Dubey, U. K. B & Kothari, D. P, 2022, p. 6).

2.1.2 البحث النوعي: كما وصفها (Uwe Flick, 2018, p. 5) يتمثل في إدماج الباحث بشكل عميق في البيئة الواقعية واستخدام مجموعة من الأدوات التفسيرية لتحليل هذه البيئة وفهمها. وتشمل هذه الأدوات ملاحظات الباحث، والمقابلات المتعمقة، والوثائق المرئية مثل الصور الفوتوغرافية، والتسجيلات الصوتية، بالإضافة إلى المذكرات الشخصية. تهدف هذه الأدوات إلى تحويل الواقع إلى تمثيلات تُعبر عن معاني الظواهر المدروسة.

تعد هذه المنهجية طبيعية وتفسيرية بطبيعتها، إذ تتناول الظواهر في سياقها الأصلي، معتمدة على تحليل المعاني التي يُضيفها الأفراد على تلك الظواهر، ويستدعي فهم الظواهر الإنسانية والاجتماعية اتباع منهجية عميقة ومفصلة تجمع بين أساليب مختلفة، وتُقدم تصوراً شاملاً للبيئة الطبيعية التي تحدث فيها هذه الظواهر.

3.1.2 المنهجية المختلطة: هي مقاربة بحثية تقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية، ودمجها وتحليلها معاً في دراسة واحدة، بهدف الحصول على فهم أعمق وأشمل للظاهرة المدروسة مقارنة باستخدام أي منهج منفرد

(Cerswell John W, 2009, p. 127).

تصميم البحث يلعب دوراً محورياً في تحديد نوع وحجم العينة، بالإضافة إلى اختيار تقنيات جمع البيانات المناسبة التي تلي معايير كل من البحث الكمي والنوعي. يساهم تفسير البيانات، الذي يُعد جزءاً مستمراً من العملية، في إضفاء قيمة مضافة على مراحل البحث المختلفة.

يمثل البحث بواسطة المنهجيات المختلطة عملية تكاملية تجمع بين عناصر مستخلصة من الطريقتين الكمية والنوعية. الهدف من هذا النهج هو تحقيق فهم شامل ومعمق للموضوع المدروس، من خلال الجمع بين البيانات الكمية المغلقة التي تعتمد على الأرقام والاحصاء ويستخدم عادةً في الاستبيان، بينما البيانات النوعية المفتوحة تعتمد على المعاني والكلمات والتفسير ويستخدم عادةً في المقابلات والملاحظة. يساعد هذا التكامل في تقديم صورة أكثر تفصيلاً واتساعاً للظاهرة قيد الدراسة، مما يعزز النتائج ويوفر أساساً قوياً لفهمها بشكل أوسع.

2.2. أسباب اختيار المقاربة المنهجية للدراسة (منهجية مختلطة):.

- تتمثل أهم الأسباب العلمية والمنهجية التي دعت إلى اختيار المنهج المختلط لهذه الدراسة فيما يلي:
 - الطبيعة الموضوعية للبحث: نظراً لأن موضوع الدراسة يحاول قياس أثر الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية، فإن طبيعة هذه المواضيع تحتاج إلى الجمع بين نوعين من البيانات بيانات قابلة للقياس الإحصائي من جهة، وبيانات نوعية تعكس آراء وتصورات أفراد العينة من جهة أخرى، مما يجعل الاختصار على منهج واحد غير كافٍ للإجابة الشاملة على إشكالية البحث.
 - تحقيق التكامل المنهجي: يتميز البحث الكمي بجمع البيانات في صورة أرقام وإحصاءات (نسب مئوية، متوسطات، الانحراف المعياري....)، إمكانية تعميم النتائج مما يساهم في تحقيق الموضوعية والابتعاد عن التحيز، في حين يكشف المنهج النوعي عن الأسباب والتفسيرات العميقة التي تظهر في الأرقام، والجمع بينهما يحقق التكامل المنهجي.
 - الدقة والموثوقية (الثبات والصدق): يساهم استخدام الأدوات المقننة والاستبيانات المغلقة وتحليل البيانات الإحصائية في الحصول على نتائج دقيقة وثابتة على شكل جداول ورسوم بيانية بفضل استخدام برنامج SPSS ، في المقابل، يساهم

المنهج النوعي من خلال إجراء المقابلات وتحليل مضمونها في تعميق فهم الظاهرة المدروسة وتفسير النتائج الإحصائية بصورة أكثر شمولاً وواقعية، مما عزز من صدق الدراسة وموثوقية نتائجها .

- الاعتراف الأكاديمي: تحظى المنهجية المختلطة بقبول أكاديمي واسع في أبحاث العلوم الإدلية، وقد أثبتت فعاليتها في دراسات تناولت ظاهراً ذات أبعاد متعددة وأصبح خيراً معتمداً في الدراسات الحديثة لأنه يوفر مرونة أكبر في التحليل (John W Creswell & Vicky L lano Clark, 2007, p. 15).

3 أدوات جمع وتحليل البيانات

تعد عملية جمع وتحليل البيانات من المراحل الأساسية في البحث العلمي، إذ تساهم في توفير المعلومات اللازمة للإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها. ويتطلب ذلك الاعتماد على أدوات وأساليب مناسبة تضمن الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة يمكن تحليلها واستخلاص النتائج منها بصورة علمية

1.3. أدوات جمع البيانات

أدوات جمع البيانات تعتبر وسائل أساسية للحصول على معلومات موثوقة ومنظمة لدعم البحث العلمي، ومن أجل جمع البيانات اللازمة لاستكمال الدراسة الميدانية تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات تشمل ما يلي:

1.3.1 أدوات جمع البيانات النوعية

✓ **الملاحظة:** تعد الملاحظة أداة أساسية في البحث العلمي، حيث يتم من خلالها مراقبة السلوكيات والظواهر بشكل منهجي لجمع بيانات دقيقة، يتم تعريفها على أنها عملية مشاهدة متأنية لأحداث أو أفراد بغرض التعلم أو التحليل. تُستخدم الملاحظة الموجهة أو غير الموجهة لفهم ديناميكيات البيئة المستهدفة. وفقاً ل (Rezaul Islam, Niaz , Ahmed Khan, & Rajendra Baikady , 2022) فإن الملاحظة توفر رؤى عميقة مباشرة عن العمليات التشغيلية.

✓ **التحليل الوثائقي:** أسلوب بحثي يقوم على جمع وفحص وتحليل الوثائق المكتوبة أو الرقمية، مثل الكتب، والتقارير، والمقالات، وحتى البيانات الرقمية ذات الصلة بموضوع الدراسة دون تدخل مباشر من الباحث، ثم تحليل محتواها بصورة منهجية بهدف استخراج المعلومات والبيانات الموسعة والموثوقة، وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة (Glenn A Bowen, 2009, p. 31).

✓ **المقابلات:** أداة بحثية تقوم على حوار مباشر ومنظم بين الباحث والمبحوث، بهدف الحصول على معلومات عميقة ومفصلة حول موضوع الدراسة لا يمكن الوصول إليها بأدوات أخرى (Steiner Kvale & Svend Brinkmann, 2009, p. 17).

تم اعتماد المقابلات شبه المنظمة كأداة أساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة، لما توفره من إمكانية التعمق في فهم آراء وتجارب العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وهو ما يساعد على الحصول على معلومات أكثر دقة وثراء . كما

يتميز هذا النوع من المقابلات بمرونته، حيث يسمح للباحثة بتعديل الأسئلة أو توسيعها حسب مجريات الحوار والمعطيات الجديدة التي تظهر أثناء الدراسة، مما يساهم في فهم أفضل للنتائج والتفاعل مع مختلف الجوانب المرتبطة بموضوع البحث.

- **المقابلات نصف الموجهة (Semi-structured interviews):** تُعد من أكثر أساليب جمع البيانات استخداماً في البحوث الاجتماعية. وهي تعتمد على إعداد مسبق للأسئلة من طرف الباحث، لكنها تتميز بمرونة في طريقة طرحها وتلقي الإجابات.

في هذا النوع من المقابلات، لا تكون الإجابات محددة أو مغلقة، بل يُمنح للمبحوث حرية أكبر في التعبير، مع إمكانية أن يقوم الباحث بتعديل صياغة الأسئلة أو توسيعها حسب سير الحوار واستجابات المشاكرين. لأنها تجمع بين التخطيط المسبق والمرونة أثناء التطبيق، كما تسمح هذه المقابلات بتعمق أكبر في الموضوع، من خلال طرح أسئلة إضافية مرتبطة بإجابات المبحوث، مما يجعلها مصدراً مهماً وموثوقاً للحصول على معلومات دقيقة في البحوث النوعية (بوخرصة نسرين و بن فريحة رشيد، 2019، صفحة 55).

- **دليل المقابلة:** يُعدّ دليل المقابلة أداة أساسية في إجراء المقابلات البحثية، إذ يساهم في توجيه الباحث وتنظيم سير المقابلة بما يضمن تغطية جميع المحاور المرتبطة بموضوع الدراسة. ويتضمن هذا الدليل (أنظر الملحق رقم 01) مجموعة من الأسئلة العامة مدعّمة بأسئلة فرعية أكثر دقة، إضافة إلى محاور عمل تساعد الباحث على تعميق النقاش والحصول على معلومات أكثر تفصيلاً. كما قد يشمل أمثلة للإجابات المتوقعة بهدف الحفاظ على مسار المقابلة وضمان عدم إغفال أي جانب مهم، خاصة في حال ابتعاد المبحوث عن مضمون الأسئلة الأساسية (بوخرصة نسرين و بن فريحة رشيد، 2019، صفحة 58).

2.1.3. أدوات جمع البيانات الكمية

■ **الاستبيان:** أداة للدراسة الميدانية للحصول على البيانات الضرورية لإجراء الدراسة بعد وسيلة وأداة أساسية لجمع المعلومات والبيانات وتحليلها وأداة مفيدة للوصول إلى الحقائق والمواقف، إذ أنه يسمح بالحصول على معلومات لا يمكن للباحث ملاحظتها أو الوصول إليها كما أنه يتيح فرصة الحصول على الكثير من الآراء والمعلومات حول موضوع البحث، وذلك لما يتضمنه الاستبيان من حرية وسرية في الإجابة، وتقسيم الاستبيان إلى عدة أنواع من بينها الاستبيان المقنن أو المفقوح، قد تم الاعتماد على الاستبيان المقنن لتفادي الأخطاء الواردة في تفسير المعلومات ويساهم في تسهيل تفسير النتائج (عبد الله محمد الشريف، 1996، صفحة 123 و 124).

قمنا بإعداد استبيان إلكتروني (أنظر الملحق رقم 02) باستخدام (google Forms) يهدف إلى دراسة تأثير تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية، وذلك من منظور العاملين في الشركة الوطنية للتأمين. ثم تم توزيعه على العينة المختلطة من العاملين في الشركة الوطنية للتأمين، بواسطة مشاكرة رابط الاستبيان الإلكتروني عبر البريد

الإلكتروني أو عن طريق رمز الاستجابة (code QR) لتعزيز المشاكة الإلكترونية ومن أجل سبر آراء الموظفين مع مراعاة احترام معايير السرية وحماية البيانات الشخصية، من خلال ضمان عدم الكشف عن هوية المشاكين واستخدام المعلومات لأغراض علمية، وقد تضمن الاستبيان على 29 عبلة، تم تقسيمها:

- لـ المحور الأول: يتناول معلومات عامة حول الخصائص الشخصية لعينة الدراسة.
- لـ المحور الثاني: يهدف إلى التعرف على واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الشبكة الوطنية للتأمين. سيتم تقسيم هذا القسم إلى (03) أبعاد متمثلة في:
 - البعد الأول: يختص بالمتطلبات القانونية والبشرية للحوكمة الإلكترونية، ويتضمن 06 عبارات.
 - البعد الثاني: يختص بالمتطلبات الإدارية والتنظيمية للحوكمة الإلكترونية، يتضمن 05 عبارات.
 - البعد الثالث: يختص بمتطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي للحوكمة الإلكترونية، ويحتوي على 06 عبارات.
- لـ المحور الثالث: نحول من خلاله إلى التعرف على واقع جودة الخدمات التأمينية في الشبكة الوطنية للتأمين، وتتضمن 12 عبلة.

الشكل رقم 9: نموذج الدراسة.



من إعداد الطالبة.

2.3. أدوات تحليل بيانات الدراسة

1.2.3. تحليل البيانات النوعية

تحليل البيانات النوعية هو عملية منهجية تهدف إلى تقييم البيانات غير الرقمية مثل النصوص، الصور، ومقاطع الفيديو، بهدف فهم معمق للتجارب البشرية وسلوكيات الأفراد. يتميز هذا النوع من التحليل بانتشاره في مجالات متعددة مثل العلوم الاجتماعية، علم النفس، ودراسات السوق، ويعتمد على تقنيات متعددة مثل تحليل المحتوى، النظرية المبنية على أسس، التحليل السردية، تحليل الخطاب، والإثنوغرافيا، مع التركيز بشكل خاص على التحليل الموضوعي باعتباره أداة مرنة تساهم في استخراج الأنماط وفهم المعاني الكامنة (Cerswell John W, 2009, p. 162)، وتتضمن هذه العملية خطوات متعددة تبدأ بجمع البيانات، مروراً بترميزها وتنظيمها في موضوعات، مع الاعتماد على برامج مثل NVivo، الذي يعد أداة

متقدمة تسهل إدلة البيانات النوعية وتحليلها بكفاءة، لكن يجب على الباحث الحذر في التعامل مع البيانات، بحيث تتطلب منه التحقق من مصداقيتها، حذف المعلومات غير ذات الصلة، إعادة ترتيبها لتعزيز إدلتها، وتوفير السياق الضروري لتحسين دقة التحليل ووضوح التفسير (بوخرصة نسرين و بن فريجة رشيد، 2019، صفحة 58).

2.2.3. تحليل البيانات الكمية

يُشكّل تحليل البيانات الكمية عنصراً محورياً في منهجية البحث العلمي، لما له من دور في تحويل البيانات العددية إلى معلومات قابلة للتفسير تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة. يعتمد هذا النوع من التحليل على تقنيات وأساليب إحصائية تهدف إلى فحص الفرضيات، واكتشاف الأنماط، وتحديد العلاقات بين المتغيرات، مما يعزز دقة النتائج وموثوقيته، ومن أبرز الأدوات المستخدمة في هذا المجال برنامج SPSS (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، الذي يُعد من أقوى البرمجيات الإحصائية وأكثرها استخداماً في الأوساط الأكاديمية والمهنية على حد سواء. يتميز SPSS بقدرته على التعامل مع كميات كبيرة من البيانات، وتوفير مجموعة شاملة من الأدوات التي تشمل الإحصاءات الوصفية (كالوسط الحسابي، والانحراف المعياري)، واختبارات الفرضيات وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، واختبارات الارتباط (مثل بيرسون وسيرمان)، إلى جانب إمكانيات متقدمة لتحليل السلاسل الزمنية، وتصميم النماذج، ومعالجة البيانات المفقودة.

تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية الضرورية لمعالجة البيانات المحصلة من خلال الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات في الدراسة، وتم فحص الاستبيانات المسترجعة وترميزها لتسهيل عملية إدخال البيانات في الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

لا تقتصر أهمية SPSS على سهولة استخدامه وفعاليته، بل تتعدى ذلك إلى دوره المحوري في تعزيز جودة البحوث العلمية من خلال تمكين الباحث من اختيار الأسلوب الإحصائي الأنسب لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة، مما يساهم في بناء تفسيرات علمية دقيقة، ودعم عملية اتخاذ القرار المبني على نتائج كمية موثوقة. كما يتيح البرنامج تمثيل البيانات بصرياً من خلال الرسوم البيانية والجدول التوضيحية، ما يسهل فهم النتائج وتوصيلها بوضوح للجمهور الأكاديمي وغير الأكاديمي، وبالتالي، فإن إتقان تحليل البيانات الكمية واستخدام أدوات مثل SPSS لا يُعد مجرد مهارة تقنية، بل هو عامل أساسي في إنتاج معرفة علمية دقيقة تساهم في تطوير مختلف مجالات البحث والتطبيق العملي (Pallant Julie, 2010, p. 4).

تم عرض الاستبيان وتحكيمة من طرف الأستاذ المشرف والأساتذة المختصين والتعرف على تحكيم الاستبيان والتعرف على قدراته في تحقيق أهداف الدراسة وتم الاستفادة من الاقتراحات المقدمة وأصبح الاستبيان بعد تعديله في صورته النهائية. تم تحديد المجال المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى بالفرق بين أعلى وأقل درجة بمقياس ليكلرت الخماسي.

4 = عينة الدراسة.

4.1 = عينة دراسة في المنهج النوعي

يعتمد البحث النوعي غالباً على العينة القصدية، حيث يتم اختيار المشاكين بطريقة مقصودة وفقاً لقدرتهم على تقديم معلومات دقيقة وثوية حول موضوع الدراسة. ولا يهدف هذا النوع من العينات إلى التمثيل الإحصائي بقدر ما يركز على فهم الظاهرة محل الدراسة بعمق من خلال اختيار أفراد يمتلكون الخبرة أو المعرفة المرتبطة بموضوع البحث. كما يتحدد حجم العينة في الدراسات الكيفية وفق مبدأ الإشباع النظري، أي الاستمرار في جمع البيانات إلى غاية عدم ظهور معلومات جديدة ذات أهمية للبحث، وقد أشار (Cerswell John W, 2009, p. 189) إلى أن اختيار العينة في البحث النوعي يقوم على الانتقاء الهادف للمشاكين أو المواقع الأكثر قدرة على توفير بيانات معمقة حول الظاهرة المدروسة.

وبناءً على ذلك، اخترنا مجموعة من العاملين في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين، لإجراء مقابلات معهم، وتم اعتبارهم عينة تمثيلية، حيث تناولنا تأثير الحوكمة الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين، تم اختيارهم استناداً إلى أدوارهم ومناصبهم، وتتضمن الأسماء والمهن وفترات المقابلات في الجدول التالي:

جدول رقم 6: عينة الدراسة النوعية.

الرقم	الاسم واللقب	المنصب	مدة المقابلة
01	آزهير	مدير وركي لمديرية التعويضات	40د
02	ب . يوسف	مدير فرعي لقسم الصيانة	35د
03	س . سمير	مفتش تسوية الحوادث	25د
04	م سميرة	رئيسة فرع بمديرية الطعون	30د

من إعداد الطالبة.

4.2 = عينة الدراسة في المنهج الكمي

يعد تحديد العينات خطوة مهمة في ضمان تمثيل النتائج في الدراسة الكمية، يتكون المجتمع المستهدف من 83 موظف من طاقم عمل مصلحة تأمين السيارات، تضم 27 موظف تابع لكل من مديرية الإنتاج ومديرية التعويض ومديرية الطعون، وكذلك 15 مفتش تسوية الأضرار و16 مدير جهوي تابع للشركة الوطنية للتأمين و18 مسؤول في كل من مديرية قواعد البيانات والتطوير ومديرية الشبكات والاتصالات والصيانة و7 أفراد من وكالة الحسابات الكبرى أو كبار العملاء.

وعليه، فإن حجم العينة المعتمد في هذه الدراسة هو 69 موظفًا من أصل 83 موظفًا يمثلون مجتمع الدراسة. وتم اختيار أفراد العينة وفق أسلوب العينة القصدية (العمدية)، وذلك لكون الدراسة تستهدف فئات محددة تمتلك المعرفة والخبرة اللازمة بموضوع البحث، بما يسمح بالحصول على بيانات أكثر دقة وملاءمة لأهداف الدراسة. وقد شمل الاختيار الموظفين والمسؤولين المعنيين مباشرة بالعمليات والأنشطة المرتبطة بمجال الدراسة، حيث يعتمد هذا النوع من العينات على الحكم الشخصي للباحث في اختيار الأفراد الأكثر قدرة على تقديم المعلومات المطلوبة. ويساهم هذا الأسلوب في الحصول على بيانات نوعية وكمية ذات صلة مباشرة بموضوع البحث، مما يعزز من موثوقية النتائج وإمكانية الاستفادة منها في تفسير الظاهرة المدروسة.

خلاصة الفصل الثاني

تناولنا في هذا الفصل تقديم المؤسسة المستهدفة بالدراسة "الشركة الوطنية للتأمين _باب الزوار" موضحاً أهميتها كجزء من القطاع التأميني الجرائي، حيث تتميز الشركة بدورها الحيوي وتعمل على تقديم خدمات تأمينية متنوعة وشاملة تغطي كافة التراب، مما يجعلها ذات تأثير واسع على كافة عملائها والعاملين بها، كما عرضنا في هذا الفصل أيضاً الهيكل التنظيمي للشركة، مع ذكر أنشطتها والهيكل التنظيمي لمصلحة التأمين التي حققت نجاحاً للشركة الوطنية للتأمين وأصبحت الرائدة في هذا المجال، وشرح المهام وصلاحيات المصلحة المعنية حيث يبرز هذا التنظيم مدى التكامل بين المديرية الفرعية والمديرية الجهوية والوكالات والوسطاء لضمان تقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية.

أما على الصعيد المنهجي، فقد تم اعتماد المقاربة المختلطة التي توج بين المنهج الكمي والنوعي للحصول على تحليل شامل ودقيق، تشمل أدوات هذه المقاربة كل من الاستبيانات لتحليل البيانات الكمية باستخدام برنامج SPSS وأيضاً المقابلات، والتحليل الوثائقي لجمع البيانات النوعية وتحليلها باستخدام NVivo .

كما يلقي هذا الفصل الضوء على مميزات استخدام هذه المنهجية، والتي تشمل دمج نقاط القوة لكل من البيانات الكمية والنوعية، مما يساعد في تقديم رؤية شاملة للظاهرة المدروسة. اختيرت عينات البحث بعناية لتعكس وجهات النظر المختلفة، وتضمنت العاملين في المؤسسة بهدف في تقديم صورة واضحة عن واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية

وفي ختام هذا الفصل، يمكن التأكيد على أنه شكّل أساساً منهجياً متيناً للدراسة، من خلال توضيح مختلف الإجراءات والأساليب المعتمدة في البحث، مع الحرص على تحقيق الدقة والشمولية بما يضمن موثوقية النتائج وانسجامها مع أهداف الدراسة وتسؤلاتها.

الفصل الثالث: النتائج والمناقشة.

تمهيد الفصل الثالث

يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، من خلال عرض مختلف الأدوات والأنظمة الإلكترونية المعتمدة داخل الشبكة الوطنية للتأمين، مع التركيز على واقع استخدام الأنظمة الرقمية في تسيير العمليات التأمينية بمختلف مراحلها. وتشمل هذه العمليات تسجيل بيانات العملاء إلكترونياً، وتسهيل إجراءات الدفع عبر الوكالات والوسطاء، إضافة إلى متابعة الملفات من طرف المديريات الجهوية والمصلحة المركزية بالشبكة واستقبال الطعون بصورة رقمية، بما يسمح للمسؤولين بالاطلاع على بيانات الربائن ومراقبة العمليات الإدارية على مستوى الفروع التابعة للشبكة

بالإضافة الى ذلك يناقش الفصل مدى تأثير الحكمة الإلكترونية القائمة على الأنظمة والرقمنة، في تعزيز سرعة الحصول على الخدمة التأمينية وتحسين كفاءة أداء الشبكة، وتقليل الاعتماد على الملفات الورقية. إلى جانب ذلك تُسهم في تحسين التنسيق بين المديريات والوكالات والوسطاء، وتوجيه العمليات بشكل أفضل، مع تقليل التكاليف التشغيلية وتحقيق الشفافية.

وعلى الرغم من ذلك تواجه العديد من التحديات مثل مشكلات استقرار الشبكة، وتفاوت استخدام الموظفين للأدوات الرقمية، نقص التكوين المستمر، وصعوبات في التكامل مع أنظمة الشبكات الأخرى، مما يستدعي تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعزيز التدريب والتكوين للعاملين لضمان الاستغلال المثالي للأنظمة.

نسعى من خلال هذا الفصل إلى مناقشة نتائج الدراسة من خلال توظيف المقاربة المختلطة التي تجمع بين المنهجين النوعي والكمي، وذلك بهدف الحصول على فهم أعمق وأكثر شمولاً للظاهرة المدروسة.

واعتمدت الدراسة في تحليل هذه الجوانب على المقاربة المختلطة التي تجمع بين المنهجين النوعي والكمي بهدف الوصول إلى فهم أكثر شمولاً ودقة للظاهرة المدروسة. فقد مكن المنهج النوعي، من خلال المقابلات شبه المنظمة، من استكشاف آراء العاملين بالمؤسسة حول واقع تطبيق الحكمة الإلكترونية ومدى انعكاسها على أداء العمل، في حين ساهم المنهج الكمي في تقديم مؤشرات إحصائية توضح أثر الحكمة الإلكترونية في تحسين الأداء التأميني وجودة الخدمات المقدمة. كما تم توظيف التحليل الإحصائي للدراسة العلاقة بين تطبيق الحكمة الإلكترونية وجودة الخدمات التأمينية، بما يسمح بتقييم مدى فعالية هذه الأنظمة في تحقيق أهدافها داخل المؤسسة، يُوفر هذا الفصل إطاراً شاملاً لمناقشة نتائج الدراسة مما يتيح الاستفادة من النتائج لصياغة اقتراحات عملية تهدف إلى تحسين جودة النظام الإلكتروني وتطويعه بما يتماشى مع احتياجات القطاع التأميني الحديث.

وبغية التفصيل أكثر في هذه نقاط قسمنا هذا الفصل على النحو الآتي:

✓ عرض حال للأدوات الإلكترونية في مصلحة تأمين السيارات بالشبكة الوطنية للتأمين –باب الزوار.

✓ تحليل ومناقشة الدراسة النوعية.

✓ تحليل ومناقشة الدراسة الكمية.

1 عرض حال للأدوات الإلكترونية (ORASS_PGS_EAD_E recours-NSURI)

للوصول إلى أبعاد الحكمة الإلكترونية كالسرعة والشفافية والكفاءة والفعالية، استعانت الشركة بمجموعة من الأدوات والأنظمة الإلكترونية لإدارة الحوادث، مما يساعد على تقليص وقت التعويض وتحسين الاتصال والتنسيق بين المصالح المختلفة كالمديريات الجهوية والمكالات التابعة لها وشركات التأمين الأخرى، وضمان متابعة دقيقة وآنية لملفات الحوادث، يتناول هذا القسم أهم هذه الأنظمة ووظائفها وتأثيراتها على عملية التأمين ومراحلها وكذلك مساهمتها في تسهيل المعاملات الإدارية وتسريعها بالنسبة للعميل، مع توضيح دورها وتأثيرها على جودة الخدمة المقدمة للمؤمن لهم.

1.1. نظام ORASS

1.1.1 التعريف: يمثل قاعدة بيانات ونظام (ERP) يتيح الإدارة الشاملة لنظام المعلومات والموارد في الشركة

بحيث يجمع كل عمليات شركة التأمين في نظام واحد (الإنتاج، تسيير العقود، التعويضات، الاشتراكات، الملفات...، يتميز بشموليته وقدرته على إدارة مجمل العمليات الإدارية الخاصة بالشركة، تتكون بنيته الوظيفية من فرعين: الواجهة الخلفية (back office) والواجهة الأمامية (front office):

- الواجهة الخلفية: تشمل جميع وظائف النظام المتعلقة بإدارة الإنتاج، التعويضات، التسيير المالي، إعادة التأمين، وغيرها.
- الواجهة الأمامية: توفر جميع وظائف الاكتتاب، إضافة إلى الوظائف التي تمكن المواقع المرتبطة من التفاعل مع الواجهة الخلفية عبر واجهات الويب.

2.1.1 مكونات نظام (ORASS): يتكون من عدة وحدات وتمثل في

➤ وحدة فرع التأمين على الأضرار (branche dommage): تتولى تسيير منتجات التأمين المتعلقة بالأضرار، والتي تشمل: التأمين على السيارات، والنقل (البحري والبري والجوي)، والتأمين ضد الحريق، ومختلف الأخطار، والكوارث الطبيعية، والأخطار الفلاحية، إضافة إلى الأخطار الخاصة مثل المسؤولية المدنية، وجميع أخطار الورشات، وكسر الآلات، وغيره، بحيث تسمح هذه الوحدة:

- توحيد تسيير مختلف فروع التأمين على الأضرار ضمن نظام معلوماتي واحد.
- تحسين سرعة معالجة العقود والتعويضات الخاصة بالتأمينات المتنوعة.
- رفع مستوى المرونة في التعامل مع المنتجات المعقدة مثل الأخطار الخاصة والمشروع الكبرى.
- تعزيز الرقابة والمتابعة الدقيقة لحفظة التأمينات المتعلقة بالأضرار.

➤ منصة مخصصة لتسيير حوادث السيارات PGS: يُعدّ تسيير التعويضات (ملفات الحوادث) من أكثر العمليات تعقيداً داخل شركات التأمين. ويتيح النظام ما يلي:

- المتابعة الفورية للحوادث: من لحظة التصريح بالحالة إلى غاية التعويض النهائي، حيث يتم تتبع وتحيين كل مرحلة بشكل فوري ومؤتمت.

- أتمتة المهام: إرسال إشعارات تلقائية إلى الأطراف المعنية، تعيين الخبراء، معالجة المطالبات، وتسيير عمليات السداد والتعويض.

- تحليل الحوادث: اعتماد التحليل التنبئي وإدارة المخاطر بهدف تقليص التكاليف المرتبطة بملفات التعويض.

➤ وحدة التسعير والاكتتاب (tarification et souscription): يوفر النظام أدوات قوية تساعد على حساب الأقساط، وتحديد التعريفات، واقتراح عروض تأمينية مخصصة، وذلك من خلال:

- الحساب الآلي للأقساط: اعتماداً على معايير تفصيلية للمخاطر مثل السن، نوع المركبة، وغيرها من المؤشرات ذات الصلة.

- التسعير الديناميكي: تعديل الأسعار في الزمن الحقيقي وفق تطورات السوق، والتغيرات التنظيمية، وسلوكيات الرُبائن.

- تخصيص المنتجات التأمينية: تصميم منتجات تأمينية موجهة ومفصلة حسب معايير متعددة، تشمل درجة المخاطر، القطاع، ونوع العقد.

➤ وحدة إدارة العمليات المحاسبية والمالية: تتطلب تسيير الشؤون المالية داخل شركة التأمين قدرًا عاليًا من الدقة والصرامة. ويقوم نظام ORASS بذكر جميع التدفقات المالية، مما يتيح ما يلي:

- متابعة الأقساط والتعويضات: الحساب الآلي للأقساط المستحقة، وتسيير التعويضات الواجب دفعها للمؤمنين.

- التقرير المالية المتقدمة: إعداد تقرير تفصيلية حول الأداء المالي، المخصصات التقنية، والاحتياطات المالية وغيرها من المؤشرات.

- تسيير إعادة التأمين: متابعة عقود إعادة التأمين مع ضمان شفافية التدفقات المالية وتقاسم المخاطر بين الأطراف المعنية.

➤ نظام مخصص لإدارة عمليات إعادة التأمين بمختلف أنواعه (Réassurance).

يوفر هذا النظام تسيير إعادة التأمين من خلال أدوات تسمح بما يلي:

- تسيير عقود إعادة التأمين: متابعة عمليات إعادة التأمين الاختيلري أو الإيجلري، مع إدارة المبالغ المعاد تأمينها ونسب الحصص الخاصة بكل معيد تأمين.

- حساب أقساط إعادة التأمين: الإدماج المباشر لأقساط إعادة التأمين ضمن المحاسبة العامة للشركة.

- تحليل أداء إعادة التأمين: توفير أدوات تحليلية لتقييم المخاطر وتحسين تغطيات إعادة التأمين.

وكذلك لديها أداة أخرى مثل ذكاء الأعمال (BI) المدججة، وذلك عبر:

➤ لوحات القيادة التفاعلية: متابعة فورية للمؤشرات الرئيسية للأداء (KPIs)، وأداء المنتجات، وملفات التعويضات.

➤ تحليل البيانات: أدوات ذكاء الأعمال لتحليل اتجاهات السوق، المخاطر، وربحية المنتجات، بما يسمح بتحسين

الاستراتيجيات التشغيلية والتجارية.

➤ التقرير المخصصة: إعداد تقرير مالية وتشغيلية وتنظيمية موجهة حسب احتياجات مختلف مصالح المؤسسة.

2.1. منصة PGS-تسيير حوادث السيارات

1.2.1 التعريف

منصة PGS (Plateforme de gestion sinistre) هي نظام إداري مركزي تم تطويره داخلياً بواسطة الشركة الوطنية للتأمين لتسيير حوادث السيارات عبر الانترنت، يتم استخدام المنصة للوصول الى جميع ملفات الحوادث، تتبعها ومعالجتها، تعديلها وإغلاقها، وكذلك دمج جميع مراحل العملية من التصريح إلى الدفع الإلكتروني دون استخدام أي وثائق ورقية.

الشكل رقم 10: واجهة منصة PGS.



من الوثائق المقدمة من الشركة.

2.1.1 الوظائف الرئيسية

- بدء دراسة ملفات الحوادث إلكترونياً مباشرة من قبل الإدارة المسؤولة من لحظة التصريح.
- إدخال المعلومات المتعلقة بالحادثة، السيارة، الربون والطرف الآخر.
- دمج المستندات الإلكترونية مثل الصور، تقرير الخبرة، عروض الإصلاح، محاضر الحوادث، والأدلة تلقائياً.
- نقل ملفات الحوادث إلى المديرية الجهوية والمصالح الأخرى.
- تتبع تقدم الملف بصفة مستمر وبشكل آلي.
- تغذية المنصات الإلكترونية الأخرى من خلال الربط مع الأنظمة مثل EAD و e-Recours.
- أرشفة جميع المستندات المرفقة تلقائياً.

3.1.1 الأهداف.

- التخلص من الملفات الورقية والاعتماد على الأنظمة الإلكترونية بين المديرية والمكالات.
- تقليص الفترة الزمنية بين التصريح بالحادث وإنشاء الملف.
- تجنب فقدان المستندات الورقية.
- ضمان تتبع المراحل الكاملة لتسيير حوادث السيارات.
- السماح بمتابعة الحوادث بشفافية أكبر وأسرع.

3.1 نظام (EAD) الخبرة عن بُعد.

1.3.1 التعريف.

EAD أو (Expertise à Distance) هو حل رقمي أو تطبيق خاص بالخبراء والشركة، يهدف إلى اعتماد تقييم الأضرار للمركبات بدون حاجة لوجود الخبير بالميدان، يتميز هذا التطبيق بتوظيف التقنية المتمثلة بتلقي الصور الرقمية والأخبار المعلوماتية من خلال برنامج خاص يقدمه مكتب الخبرة ويوثق هذا البرنامج على أجهزة اللوحات الإلكترونية المخصصة فقط لهذه الخبرة.

2.3.1 الوظائف الأساسية

- يسمح للمؤمن لهم لدى SAA من القيام بخبرة مبسطة للعملاء دون التنقل.
- تسرع عملية التعويض عن حوادث السيارات.
- التخلي عن الذهاب والتنقل إلى مكاتب الخبرة.
- يتيح تقييم الأضرار وإعداد تقرير الخبرة وتوقيعها عن بُعد.
- الدمج الآلي لتقرير الخبرة داخل المنصة PGS=

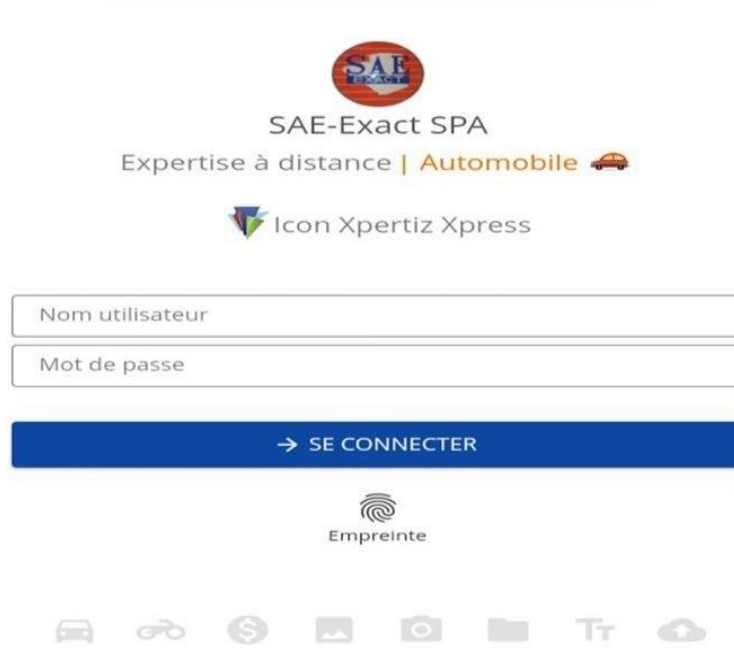
3.3.1 الأهداف.

- تقليل وقت المعالجة حيث يتم إنجاز العمل خلال ساعات عوضاً عن أيام.
- تسريع التعويض عن الحوادث البسيطة كالصدمات الخفيفة والحفر.
- تخفيض التكاليف اللوجيستية والأعباء الإدارية المرتبطة بالخبرة التقليدية.
- تقليص آجال التعويض.

4.3.1 خطوات تنفيذ إجراءات الخبرة عن بُعد: (EAD)

- أ- قبول تصريح الحادث وإدخال الملف في النظام. ORASS .
- ب- دخول برنامج "El Khibra El Djiwarria" المثبت على الجهاز اللوحي الخاص.
- ت- التحقق من هوية المستخدم وإنشاء جلسة عمل في البرنامج.

الشكل رقم 11: تحديد هوية المستخدم وفتح تطبيق "الخبرة الجوية".



من الوثائق المقدمة من طرف الشركة.

- ث- إنشاء ملف الخبرة في النظام EAD
- ج- تحديد المعلومات حول الحادث والمؤمن له والمركبة. والشكل الآتي يمثلها:
- ح- التقاط صورة عن أمر الخدمة (ODS) وتصريح الحادث.
- خ- التقاط صور عن رخصة المركبة ومحل الأضرار للمركبة المؤمنة.
- د- التقيد بإرشادات حول كيفية التقاط صور للمركبات محل الخبرة عن بُعد.
- ذ- إدخال معلومات ملف الخبرة تحضيراً لترشيح الملف إلى جهات الخبرة من خلال (EAD)
- ر- تحديث أو حذف أو إرسال الملف إلى جهات الخبرة (SAE) من خلال النظام.
- ز- معالجة ملفات الخبرة عن بُعد بواسطة الخبير.
- س- استلام محاضر الخبرة واستغلالها في معالجة ملف الحادث.

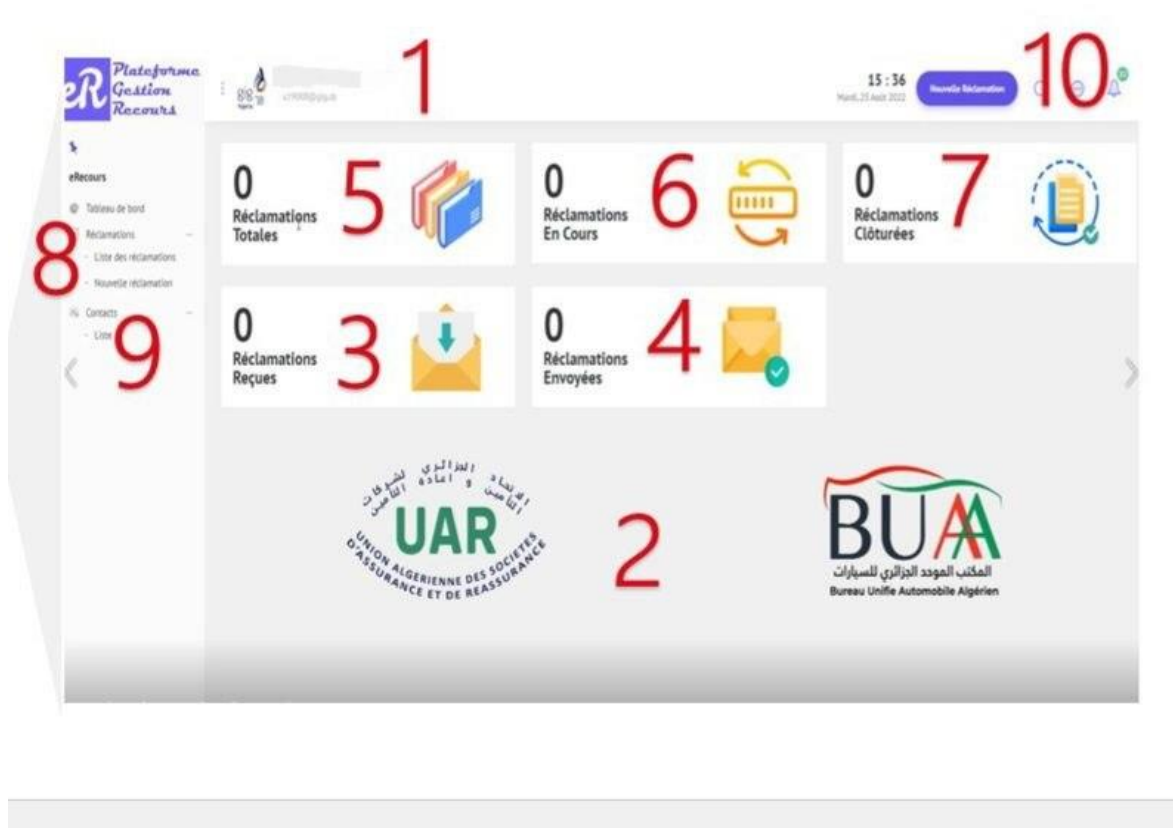
4.1. منصة تسير الطعون (e-Recours) بين شركات التأمين

1.4.1 التعريف

منصة e-Recours نظام تلووني يتم استخدامه لحل مشكلة الطعون Recours بشكل آلي وشفاف في الشركات التأمينية في حالة إذا كان الحادث قد شمل طرفاً مؤمناً في شركة أخرى خاصة بمصلحة تأمين السيارات، حيث يمكن أن تستغني منصة e-Recours الكثير من الإجراءات القديمة المتضمنة استلام وتسليم الملفات عن طريق البريد العادي، وقد تم معالجة أكثر من 1.6 مليون ملف من 1 أكتوبر 2022 ما قيمته أكثر من 70 مليون دينار جزائري، تم اعتماده من طرف الاتحاد الجزائري للتأمين وإعادة التأمين تحت وصاية وزارة المالية.

الشكل رقم 12: واجهة منصة E RECOURS.





من الوثائق المقدمة من طرف الشركة.

- 1= اسم حسابك.
 - 2= لوحة التحكم الخاصة بك.
 - 3= عدد الشكوى المستلمة.
 - 4= عدد الشكوى المرسل.
 - 5= العدد الإجمالي للشكوى.
 6. الشكوى قيد المعالجة.
 - 7= عدد الشكوى المُعالجة.
 - 8= للوصول إلى قائمة الشكوى.
 - 9= للوصول إلى قائمة الوكالات، المدريات الجهوية، والمديرية العامة..
 - 10= لإنشاء شكوى جديدة.
- لإنشاء شكوى جديدة، يجب الضغط على زر "شكوى جديدة" ثم ملء المعلومات المطلوبة في كل حقل.
 - عند الضغط على قائمة الشكوى في القائمة الموجودة على يسار الشاشة، سيتمكن من الوصول إلى جدول يحتوي على جميع الشكوى المستلمة والمرسل.

=

لرد على شكوى مستلمة، يجب الضغط على خيار "التفاصيل" في قائمة الشكوى، ثم الضغط على زر "رد".
في أي وقت، يمكنك التواصل وتبادل وإرسال الوثائق مع الطرف المقابل، تعمل خاصية الردشة بنفس طريقة Messenger أو WhatsApp .

- كما يمكنك الاطلاع على سجل كامل لجميع الأحداث والتبادلات الخاصة بالملف.

2.4.1 الأساس القانوني:

- تعليمة السيد وزير المالية رقم 942 المؤرخة في 09 مارس 2021، المتعلقة بالمعالجة السريعة للملفات التعويض في تأمين السيارات (والتي تحدد أجل تسوية الحوادث بـ 21 يوماً)؛
- اتفاقية تقديم خدمات بين الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR) والمكتب الموحد العربي للسيارات (BUAA).
- اتفاقية IRSAM تهدف إلى تحديد آليات تسوية حوادث السيارات المادية في إطار حق الرجوع (recours) بين شركات التأمين تحت إشراف الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR) والموقعة على الاتفاقية سنة 2015، والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 2016، حيث التزمت هذه الشركات باحترام جميع الأحكام المتعلقة بإجراءات الرجوع الواردة فيها.

أ- كيفية عمل الاتفاقية:

الحد الأقصى للمدة المسموح بها لمعالجة المطالبات المستلمة:

- بالنسبة للمبالغ المطالب بها $150,000 \geq$ دج: 45 يوماً.
 - بالنسبة للمبالغ المطالب بها $150,000 <$ دج: 60 يوماً.
 - بالنسبة للمطالبات من نوع SND أو التي تتطلب تحقيقاً: الحد الأقصى هو 90 يوماً مهما كان المبلغ.
- وضعت الاتفاقية سُلماً (بريم) لتحديد المسؤولية، حيث تكون النسب كالتالي:

- 0% أو 100%
- أو 50% للطرف الأول 50% وللطرف الثاني؛ وذلك حسب ظروف الحادث.

ب- حالات المطالبات في نظام (E-recours)

يعرض نظام E-recours لكل ملف حالة محددة تسمح بمتابعة تقدمه في الوقت الحقيقي، ومن أهم هذه الحالات:

- تم إرسال المطالبة: تم تحويل الملف إلى شركة التأمين الأخرى.
- تم استلام المطالبة: الشركة المستقبلة أكدت استلام الملف.
- قيد المعالجة: الملف قيد الدراسة أو الخبرة.
- مقبولة أو مرفوضة: الشركة المستقبلة وافقت على المطالبة أو رفضتها.

- مدفوعة أو مغلقة: تم تسوية الملف وأرشفته إلكترونياً

ت- ولها أداة تقييم المسؤولية وفقاً لاتفاقية IRSAM

يعتبر المكتب الموحد الجزائري BUAA حلقة وصل للشركات تأمين السيارات الجزائرية في إدارة المطالبات وإصدار الضمانات مع المكاتب الموحدة للدول العربية، من خلال نظام بيئي رقمي يخدم الابتكار وسلسلة العمليات .

3.4.1 الوظائف الأساسية.

- إرسال وتبادل ملفات الطعون (Recours) إلكترونياً.
- تسوية ومعالجة الملفات بشكل مستمر وآني في الوقت الحقيقي
- تسيير وتنظيم ملفات الطعون المرتبطة أو بين الشركات لأخرى (Inter compagnies).
- تحميل الوثائق المؤيدة كالمحاضر، تقرير الخبرة، الصور...
- تقديم الطلب لشركة تأمين الخصم.
- استلام رد الشركة المنافسة (قبول أو رفض).
- تسوية ومتابعة عمليات الدفع.

4.4.1 الأهداف

- ❖ تقليل الأجل المستغرق للتعويض.
- ❖ ضمان سلامة تبادل المعلومات في الشركات التأمينية.
- ❖ تعزيز الشفافية وإمكانية التتبع.
- ❖ تقليل الأخطاء بفضل الإدخال الرقمي للبيانات.
- ❖ تشجيع تطبيق سياسة تسعيرية تراعي تولد فاع التأمين.
- ❖ التوافق التام مع سياسة الدولة المتعلقة بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

5.4.1 مراحل سير عملية الطعون عبر منصة E-Recours

- أ- فتح ملف الرجوع.
- ب- اختيار شركة التأمين أو لوكالة المنافسة للتأمين.
- ت- إدخال تفاصيل الحادث.
- ث- تقديم الأدلة والتوثيق الخاص بالحادث.
- ج- التوقيع والتأكد من الطلب وأرساله.
- ح- تلقي الطلب من قبل شركة التأمين المنافسة.
- خ- الردود من قبل الشركة المنافسة (تقبل أو رفض الطلب).

د- تبادل البيانات والمعلومات وتتمدد معلومات ملف الرجوع.

ذ- المعالجة الفعلية للملف.

ر- إغلاق الملف بعد استرجاع او تحصيل مبالغ الطعون.

5.1. تطبيق NSURI by SAA

1.5.1. التعريف.

تطبيق NSURI by SAA هو تطبيق إلكتروني لإدارة خدمات التأمين قيد الإنجاز، متاح للهواتف المحمول تابع للشركة الوطنية للتأمين، يهدف تبسيط العلاقة بين الزبون وشركة التأمين من خلال رقمنة العمليات وتحسين جودة الخدمة، وكذلك يتيح إمكانية الاطلاع على عروض التأمين، طلب عروض الأسعار، الاكتتاب الإلكتروني والتقرير الودية، الدفع الإلكتروني، التصريح بالحوادث، متابعة الملفات التأمينية عبر إشعارات فورية يعد هذا التطبيق أداة للتحويل الرقمي داخل قطاع التأمين من خلال تحسين سرعة معالجة البيانات، تعزيز الشفافية، تقليص الإجراءات الورقية، تقليص الجهد والوقت والمال.

الشكل رقم 13: واجهة تطبيق NSURI BY SAA.



من الوثائق المقدمة من الشركة.

2.5.1. الوظائف.

- تقديم أنواع وعروض التأمين والتخفيضات الجديدة.

- محاكاة أسعار التأمين قبل الاشتراك.
 - الاكتتاب التأميني الرقمي السريع.
 - متابعة الملف أو في حالة التصريح بحادث ومعرفة آخر المستجدات.
 - نظام الاشعارات والتنبيهات تتعلق بمواعيد الدفع وتحديثات العقود.
 - التصريح الإلكتروني عن الحوادث.
 - تقديم خدمات الموقع لمعونة لموكالة وفروع الأقرب اليك.
- كما تمتلك سياسة حماية البيانات ذات الطابع الشخصي وفقا لأحكام المواد من 32 الى 36 من القانون رقم 07-18 المؤرخ في 10 جوان 2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في معالجة البيانات ذات الطابع الشخصي، لكم الحق في الاعلام، الولوج، التصحيح، الحذف والاعتراض عن معالجة بياناتكم ذات الطابع الشخصي.

2 تحليل ومناقشة الدراسة النوعية

بهدف الحصول على فهم أعمق وأكثر شمولاً لواقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات التأمينية، تم إجراء مقابلات شبه موجهة مع عينة قصدية من إطارات ومسؤولي مصلحة تأمين السيارات بالشوكة الوطنية للتأمين SAA باب الزوار، وقد تم تحليل هذه المقابلات باستخدام برنامج **Nvivo**، بهدف الكشف عن التصورات العميقة والتحديات الميدانية التي لا تجليها الأرقام الإحصائية وحدها، لا سيما في ما يتعلق بواقع استخدام الأنظمة الإلكترونية، ومدى انعكاسها الفعلي على جودة الخدمة التأمينية.

بالإضافة إلى ذلك، تستهدف هذه المقابلة التعرّيج على الأعطاب التقنية التي تم تسجيلها أثناء استخدام الأنظمة الإلكترونية، ومدى تأثيرها على سير العمل، إلى جانب تأثيره على جودة الخدمات التأمينية وتسهيل اجراءات التأمين. كما تشمل الدراسة تقييم التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيقه، بدءاً من المشاكل التقنية وصولاً إلى تحديات البنية التحتية، مع طرح مقترحات عملية لتحسين كفاءته وضمان استغلاله الأمثل في إدارة مصلحة تأمين السيارات.

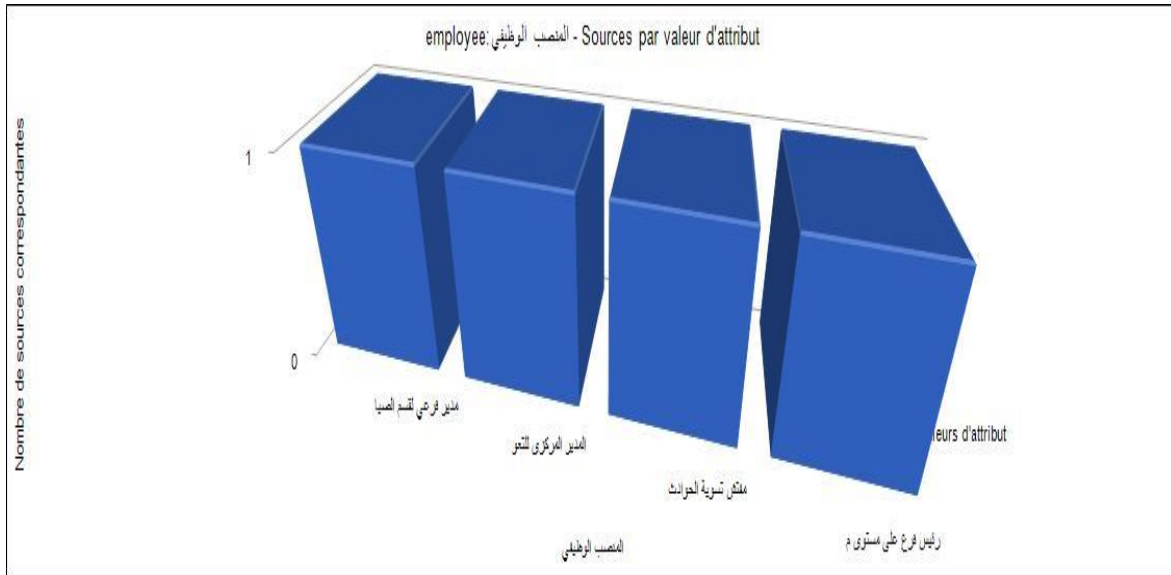
في ختام هذه الدراسة النوعية نستهدف الى الاجابة على الإشكالية المتعلقة بمدى فعالية الحوكمة الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين بمصلحة تأمين السيارات بالشوكة الوطنية للتأمين، وذلك من خلال دعم التحول الرقمي داخل شركات التأمين.

1.2. التحليل الوصفي

يهدف التحليل الوصفي إلى تقديم وصف عام لخصائص أفراد العينة، وذلك بهدف تكوين صورة أوضح حول طبيعة المشاكين ومستوى تمثيلهم لمختلف الوظائف داخل المؤسسة محل الدراسة

وفي إطار هذه الدراسة، تم الاعتماد على عينة أربعة مسؤولين من مستويات وظيفية مختلفة داخل مصلحة تأمين السيارات بالشبكة الوطنية للتأمين، وذلك قصد الحصول على معلومات متنوعة وشاملة حول واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية ومدى تأثيرها على سير العمليات التأمينية وجودة الخدمات المقدمة، بحيث يسمح هذا التفرع الوظيفي بتغطية مختلف الجوانب المرتبطة بالعمل الإداري والتقني والميداني، مما يمنح الدراسة قدراً أكبر من الدقة والموضوعية في تحليل النتائج.

الشكل رقم 14: توزيع المبحوثين وفق المنصب الوظيفي.



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج NVIVO.

وبين الشكل أعلاه توزيع أفراد العينة حسب المناصب الوظيفية، حيث شملت العينة مديراً فرعياً للصيانة، ومديراً مركزياً للتعويضات، ومفتشاً لتسوية الحوادث، إضافة إلى رئيسة فرع على مستوى مديرية الطعون، يعد المنصب الوظيفي من المتغيرات المهمة التي تجمع بين الخبرة الإدارية والخبرة الميدانية المباشرة في التعامل مع ملفات حوادث السيارات والتعويضات والطعون، مما يعزز من مصداقية النتائج ويمتحنها بعداً تكاملياً بين المستوى الإداري والمستوى التنفيذي.

فالوظفون الذين يشغلون مناصب إدارية عليا يمتلكون نظرة شاملة حول السياسات التنظيمية وآليات اتخاذ القرار وتطبيق الحوكمة الإلكترونية على مستوى تسير الملفات التأمينية، كما أنهم أكثر احتكاكاً بعمليات التخطيط والرقابة والتنسيق بين مختلف المصالح والفروع. أما المناصب التقنية والميدانية، مثل مفتش تسوية الحوادث ورئيس الفرع، فتوفر تصوراً عملياً حول كيفية استخدام الأنظمة الرقمية في معالجة الملفات اليومية، وتسوية حوادث السيارات، والتنسيق بين مختلف المديريات الجهوية والوكالات، ومتابعة الخدمات التأمينية بشكل مباشر إلكترونياً.

كما يساعد هذا التفرع في المناصب على الكشف عن أهم الفروقات في تقييم فعالية الحوكمة الإلكترونية بين المستويات الإدارية والتنفيذية، سواء من حيث سرعة إنجاز المعاملات، أو سهولة استخدام الأنظمة، أو الصعوبات التقنية والتنظيمية التي

تواجه الموظفون أثناء أداء مهامهم. ويساهم كذلك في إعطاء صورة أكثر واقعية حول مدى نجاح الشبكة في توظيف الرقمنة ومواكبة التحول الرقمي لتحسين الأداء وتطوير الخدمات التأمينية.

2.2. التحليل النصي

يُقصد بالتحليل النصي دراسة محتوى المقابلات والأجوبة التي تم جمعها من أفراد العينة، بهدف التعرف على أكثر الكلمات والمصطلحات تكراراً داخل المقابلة، والكشف عن أهم المواضيع والأفكار المرتبطة بموضوع الدراسة. ويساعد هذا النوع من التحليل في تقديم قراءة أولية لمضمون المقابلات، من خلال إبراز المصطلحات الأكثر تكراراً في إجابات المبحوثين تشمل المقاربة المعجمية وسحابة الكلمات.

تعتمد المقاربة المعجمية على تحليل تكرار الكلمات داخل نصوص المقابلات، وذلك بهدف تحديد المصطلحات الأكثر استخداماً من طرف أفراد العينة، وتُعد هذه المقاربة خطوة أساسية في التحليل الكيفي، لأنها تسمح بإبراز المفاهيم الرئيسية والمواضيع الأكثر تداولاً في مقابلات المبحوثين، كما تساعد على فهم طبيعة اهتماماتهم وتصوراتهم حول الحوكمة الإلكترونية واستخدام الأنظمة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات التأمينية.

الشكل رقم 15: سحابة الكلمات



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج NVivo

وتُظهر سحابة الكلمات أعلاه مجموعة من المصطلحات الأكثر تكراراً في المقابلات، ومن أبرزها: الحوكمة الإلكترونية، الخدمات، التأمين، البيانات، العملاء، الملفات، الأنظمة، المعالجة، السرعة، الرقمنة، العمليات، ولوكالات. وتعكس هذه النتائج على عملية التحول الرقمي، حيث ركّز المشاكون بشكل كبير على دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الخدمات التأمينية وتطوير طرق تسيير العمليات داخل الشبكة بوصفها أداة محورية وكثرة أساسية لتطوير قطاع تأمين السيارات، من خلال تسريع الإجراءات، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، وتحسين التواصل بين مختلف الأطراف المتدخلة في العملية التأمينية.

كما توضح النتائج اهتمام المبحوثين بأهمية استخدام الأنظمة الإلكترونية في تسهيل معالجة الملفات التأمينية وتسريع تقديم الخدمات، إضافة إلى دور الرقمنة في تحسين تنظيم البيانات وتعزيز التنسيق بين مختلف المصالح والمديريات الجهوية ولوكالات التابعة للشبكة. وبرزت كذلك بعض الكلمات المرتبطة بالجوانب التقنية والإدارية، مثل المعالجة والأنظمة والبيانات، وهو ما يدل على العلاقة القوية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات داخل الشبكة الوطنية للتأمين.

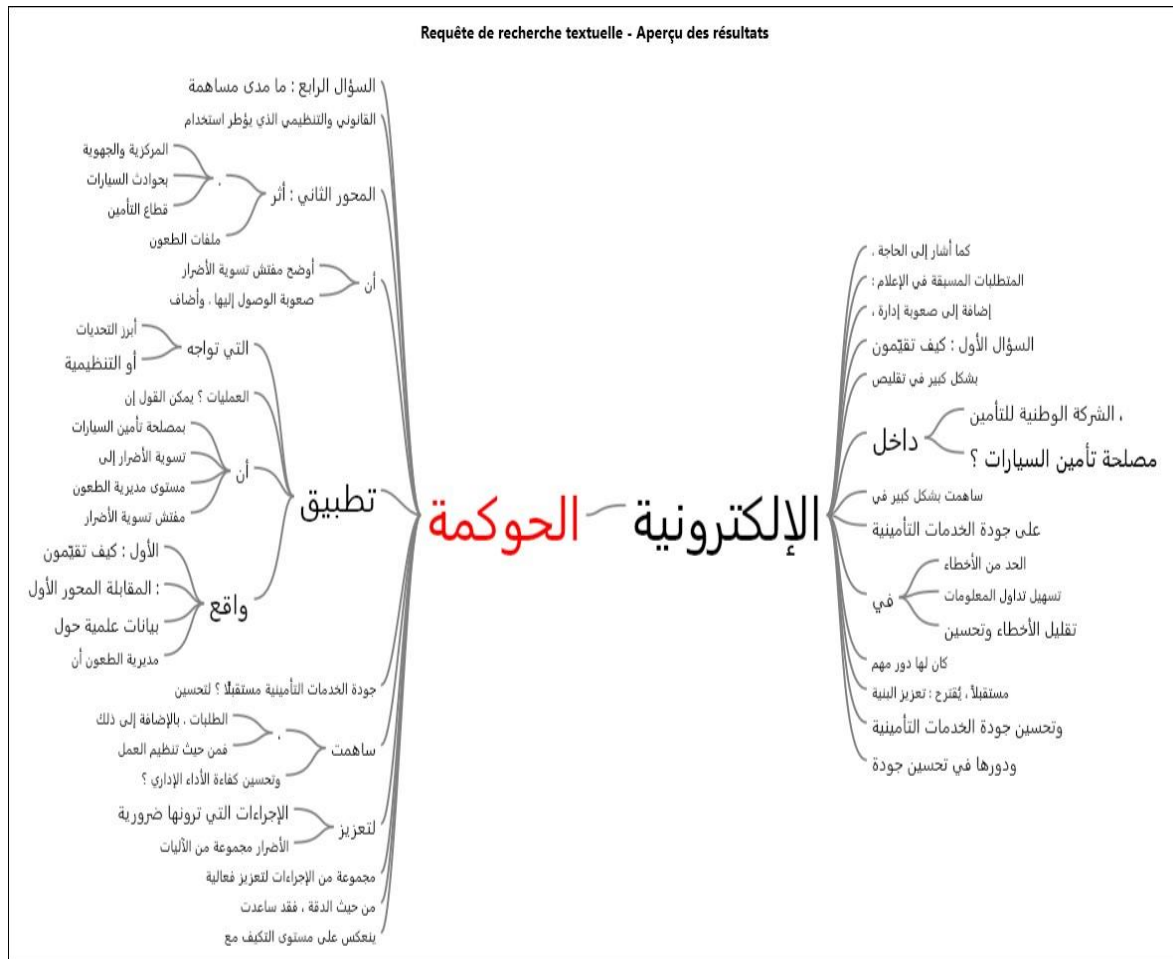
3.2 التحليل المعرفي

من أجل تعميق تحليل محتوى المقابلات، تم الاعتماد على الخرائط المعرفية لتمثيل المفاهيم الأساسية التي تكررت في إجابات المشاكون والعلاقات القائمة بينها، وقد ساعد هذا الأسلوب على إبراز الكلمات المفتاحية الأكثر تكراراً، وكشف كيفية تنظيم الأفكار المرتبطة بموضوع الدراسة والمتعلقة بآثر الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية داخل مصلحة تأمين السيارات بالشبكة الوطنية للتأمين.

● الخريطة المعرفية أو شجرة الكلمات الأولى الخاصة بالحوكمة الإلكترونية.

أبرزت الخريطة المعرفية المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية وجود ارتباط وثيق بين تطبيق الأنظمة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات التأمينية داخل مصلحة تأمين السيارات، فقد ركز المشاكون على مفاهيم مثل تسهيل المعاملات، تقليل الأخطاء، وتسريع معالجة الملفات، مما يعكس إدراكاً واضحاً لأهمية الحوكمة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري وتحسين تجربة الزبائن. كما أظهرت النتائج وجود بعض التحديات المرتبطة بالتنسيق والبنية التنظيمية، إلا أن النظرة العامة بقيت إيجابية تجاه مستقبل الرقمنة داخل المؤسسة.

الشكل رقم 16: شجرة الكلمات الخاصة بالحوكمة الإلكترونية



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج NVivo

- الخريطة المعرفية أو شجرة الكلمات الخاصة بالأنظمة الإلكترونية: أوضحت الخريطة المعرفية الخاصة بالأنظمة الإلكترونية أن استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية ساهم بشكل ملحوظ في تحسين سرعة معالجة البيانات والملفات التأمينية، إضافة إلى تعزيز الدقة والشفافية في العمل. كما ركز المشاركون على دور الأنظمة الحديثة في دعم التواصل بين المصالح المختلفة وتحسين متابعة الطلبات. وفي المقابل، تم التطرق إلى بعض العقايل مثل ضعف التكامل بين الأنظمة وصعوبة التكيف مع التغيرات الرقمية لدى بعض الموظفين.

الشكل رقم 17: شجرة الكلمات الخاصة بالأنظمة الإلكترونية

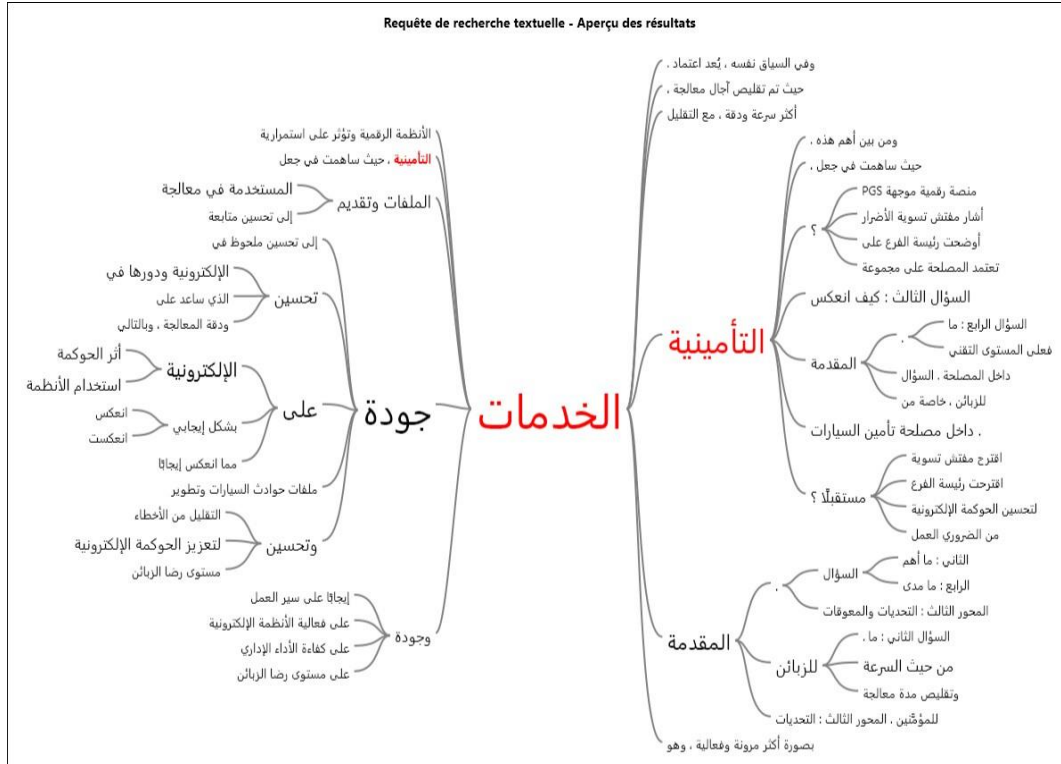


من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج NVivo

• الخريطة المعرفية أو شجرة الكلمات الخاصة بجودة الخدمات التأمينية.

كشفت الخريطة المعرفية المرتبطة بالخدمات التأمينية أن التحول الرقمي كان له أثر إيجابي مباشر على جودة الخدمات المقدمة للزبائن، خاصة من حيث السرعة، الدقة، وتحسين متابعة ملفات التعويضات. كما أظهرت النتائج أن اعتماد الأنظمة الإلكترونية ساهم في رفع مستوى رضا الزبائن وتعزيز فعالية الأداء داخل المصلحة. ورغم استمرار بعض التحديات التقنية والتنظيمية، فإن المشاكرين يرون أن تطوير الخدمات الرقمية يمثل خطوة أساسية نحو تحسين الأداء التأميني مستقبلاً.

الشكل رقم 18 : شجرة الكلمات الخاصة بجودة الخدمات التأمينية.



4.2 التحليل الموضوعي

في هذه الدراسة، تم اعتماد التحليل الموضوعي انطلاقاً من المقابلات التي أُجريت مع عدد من موظفي مصلحة تأمين السيارات بالشوكة الوطنية للتأمين SAA ، قد تم ترميز المعطيات المستخلصة من المقابلات يدوياً، ثم تنظيمها ضمن مصفوفة تحليل سمحت بتحديد الأفكار الأساسية وأوجه التشابه والاختلاف بين المشاكين. وقد ساهم هذا الأسلوب في إبراز أهم المحاور المرتبطة بالحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات وقد تم تحليل المعطيات النوعية الواردة في المقابلات، بالاعتماد على تفسير التصريحات والمقابلات من إجابات الباحثين المبحوثين بهدف الوصول إلى فهم شامل للممارسات الحالية واقتراح مجالات التحسين الممكنة.

المحور الأول: انعكاس استخدام الأنظمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية:

أظهرت نتائج المقابلات أن استخدام الأنظمة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين SAA ساهم بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات المقدمة للربائن، خاصة من حيث السرعة والدقة والاستجابة، فقد أكد المبحوثين أن الرقمنة ساعدت على تقليص مدة معالجة الملفات وتسريع إجراءات التعويض ودراسة الحوادث، إضافة إلى تحسين وتيرة العمل داخل مختلف المصالح.

كما ساهمت الأنظمة الرقمية في الحد من الأخطاء البشرية المرتبطة بالمعالجة اليدوية، من خلال رقمنة البيانات وأرشفة الملفات إلكترونياً، مما سهّل عملية استرجاع المعلومات وتتبع الملفات بدقة أكبر. وأشار المشاركون أيضاً إلى أن الأنظمة الإلكترونية عززت من شفافية المعالجة وسرعة التفاعل مع طلبات الربائن، الأمر الذي انعكس إيجاباً على مستوى رضا المؤمن لهم وجودة الخدمات التأمينية المقدمة.

المحور الثاني: واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات

كشفت المقابلات أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مصالح تأمين السيارات يشهد تطوراً تدريجياً وملحوظاً، حيث ساهمت الأنظمة الرقمية في تحسين تنظيم العمل وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية التقليدية. كما ساعدت في تسهيل تداول المعلومات بين المصالح المختلفة وتسريع التواصل الداخلي وتحسين التنسيق الإداري. ورغم هذه الإيجابيات، أشار بعض المشاركون إلى استمرار وجود بعض الصعوبات المرتبطة بجودة الشبكة وسرعة الاتصال، إضافة إلى تفاوت درجة تطبيق الحوكمة الإلكترونية بين بعض المصالح، وهو ما يستدعي مزيداً من التوحيد والدمج الرقمي للعمليات داخل المؤسسة.

المحور الثالث: التحديات التقنية والبشرية والتنظيمية

أبرزت نتائج المقابلات وجود مجموعة من التحديات التي تعيق التطبيق الفعال للحوكمة الإلكترونية داخل المؤسسة. وتمثلت أهم التحديات التقنية في ضعف البنية التحتية الرقمية، وبطء شبكة الإنترنت، والأعطال التقنية المتكررة التي تؤثر أحياناً على سير العمليات الإلكترونية وسرعة معالجة الملفات.

أما على المستوى البشري، فقد برزت مقاومة التغيير لدى بعض الموظفين وعدم تقبلهم الكامل للتحويل الرقمي، إلى جانب نقص التكوين والكفاءات المتخصصة في المجال الرقمي، مما يحد من فعالية استخدام الأنظمة الإلكترونية بالشكل المطلوب. كما تم تسجيل بعض الصعوبات التنظيمية المرتبطة بعدم تكامل الأنظمة المعلوماتية وضعف التنسيق بين مختلف المصالح.

الخور الرابع: الآليات المقترحة لتعزيز الحوكمة الإلكترونية

اتفق المبحوثين على ضرورة اتخاذ مجموعة من الإجراءات لتعزيز فعالية الحوكمة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات التأمينية مستقبلاً. ومن أبرز الاقتراحات المطروحة: تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتحسين جودة شبكة الإنترنت، وتحديث الأنظمة والأجهزة بشكل مستمر لمواكبة التطورات التكنولوجية.

كما أكد المبحوثين على أهمية تنظيم دورات تكوينية مستمرة لفائدة الموظفين من أجل تطوير مهاراتهم الرقمية وتعزيز الثقافة الإلكترونية داخل المؤسسة. إضافة إلى ذلك، تم التأكيد على ضرورة دعم الأمن السيبراني ووضع استراتيجيات فعالة لحماية البيانات والحد من الهجمات الإلكترونية، فضلاً عن أهمية توحيد وربط الأنظمة المعلوماتية بين مختلف المصالح وشركات التأمين.

الخور الخامس: الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية

أظهرت المقابلات اعتماد مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين على مجموعة من الأنظمة والمنصات الرقمية التي ساهمت في تحسين معالجة الملفات وتطوير الخدمات التأمينية. ومن بين أبرز هذه الأنظمة منصة "PGS" الخاصة بمعالجة ملفات الحوادث والتعويضات إلكترونياً، والتي ساهمت في تسريع الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية.

كما تم الإشارة إلى نظام "Orass" المستخدم في إدارة البيانات التأمينية وحفظ الملفات ولأرشفتها إلكترونياً، إضافة إلى منصة "E-recours" المعتمدة لمعالجة وتسوية ملفات الحوادث والطعون بين شركات التأمين بشكل إلكتروني ومنسق. وتم كذلك ذكر تطبيقات رقمية خاصة بالخبرة عن بعد وتبادل الوثائق والمراسلات المهنية بين المصالح المركزية والجهوية.

الخور السادس: مساهمة الحوكمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء وتحسين كفاءة الأداء الإداري

أجمع المشاركون على أن الحوكمة الإلكترونية ساهمت بدرجة كبيرة في تقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن المعالجة اليدوية للملفات، وذلك من خلال رقمنة العمليات الإدارية وتوحيد المعلومات بين مختلف المصالح.

كما ساعدت الأنظمة الرقمية في تحسين كفاءة الأداء الإداري عبر تسريع إنجاز العمليات التأمينية، وتسهيل متابعة الملفات، وتعزيز الرقابة والشفافية في تسيير العمل. وقد انعكس ذلك إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة، من خلال رفع مستوى الدقة والفعالية وتقليص مدة معالجة الملفات وتحسين عملية اتخاذ القرار الإداري داخل المؤسسة.

3 تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الكمية.

من خلال الدراسة الميدانية التي أُجريت باستخدام المنهج الكمي في مصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تسلط الضوء على أثر الحوكمة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين، وهي ما يلي:

1.3. التحليل الوصفي لخصائص أفراد العينة

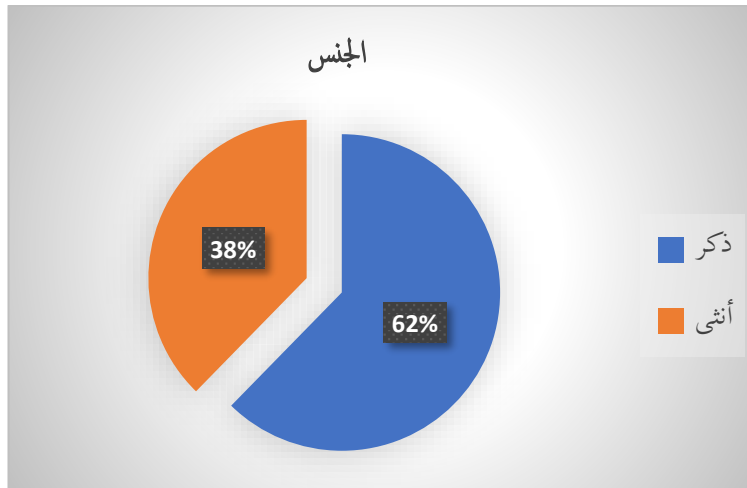
سوف نقوم في هذا الجزء باستعراض وتحليل خصائص عينة الدراسة، التي تعبر عن خصائص المجتمع الإحصائي محل الدراسة وهم موظفي مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين والبالغ عددهم 83 فرداً؛ من خلال الإشارة إلى الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة ومن ثم تحليلها وفقاً للنتائج المحصل عليها.

• الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة.

سوف نتطرق إلى المتغيرات الرئيسية وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، والخبرة المكتسبة لعينة الدراسة وذلك على النحو التالي:

(1) **الجنس:** إن أداء أي وظيفة أو عمل يتطلب توفر مجموعة من الصفات والشروط المرتبطة بالشخص الذي سيقوم بشغلها، شروط تتغير حسب طبيعة العمل في حد ذاته، ولأن الجنس يقع ضمن هذه الصفات؛ فقد قمنا بجمع معلومات حوله، ويمكن وصف عينة الدراسة في ضوء متغير الجنس من خلال الجداول الآتي:

الشكل رقم 19 : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27 .

الجدول رقم 7: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الإجابة
62.3%	43	ذكر
37.7%	26	أنثى
100%	69	المجموع

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27 .

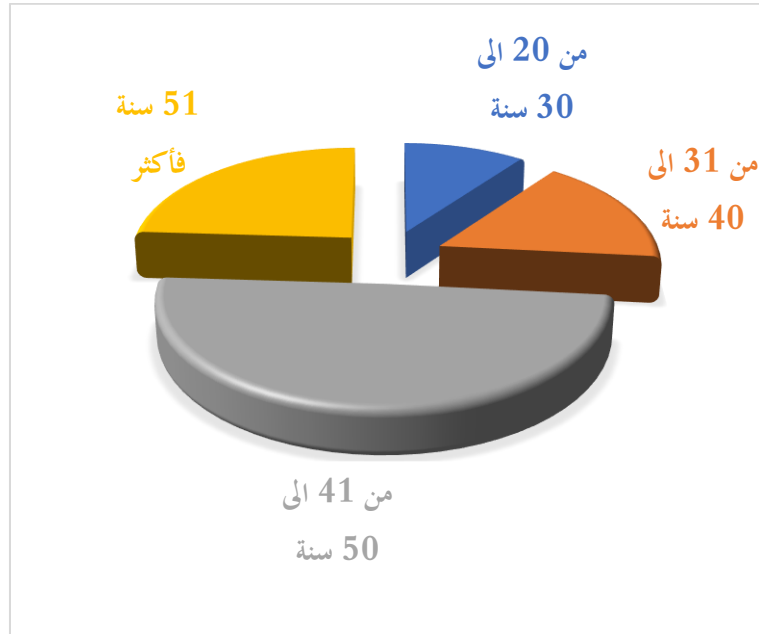
من خلال استقراء الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة المقلدة 69 مستخدم، هم من فئة الذكور بـ 43 فرداً، من المبحوثين بنسبة تقدر بـ 62.3% يقابلها 26 مستخدم من فئة الإناث أي بنسبة 37.7%، وهذه الأرقام تعكس النسبة العامة للمجتمع الإحصائي، حيث نسجل أن نسبة الذكور أعلى نسبياً من فئة الإناث من بين الموظفين التابعين لمصلحة تأمين السيارات، خصوصاً أن العينة المدروسة تمثل موظفي ومسؤولي مصلحة التأمين وكذلك المدراء الفرعيين والمفتشين مما يعكس طبيعة التوزيع الوظيفي في مصلحة تأمين السيارات نحو العمالة الذكورية في المناصب الإدارية والمكبرية والتقنية.

(2) السن: إن اتخاذ عامل السن في دراستنا، لا يعد عامل مؤثر بدرجة كبيرة، إلا أننا حاولنا تحديد السن

المتوسط لذلك؛ حيث قمنا بتصنيف مستخدمي المؤسسة محل الدراسة حسب السن وفق أربع فئات عمرية، وجاءت

النتائج المتحصل عليها على النحو التالي:

الشكل رقم 20: توزيع أفراد العينة وفق متغير السن.



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة وفق متغير السن.

النسبة	التكرار	الإجابة
11.6%	8	من 20 إلى 30 سنة
18.8%	13	من 31 إلى 40 سنة
56.5%	39	من 41 إلى 50 سنة
13%	9	51 سنة فأكثر
100%	69	المجموع

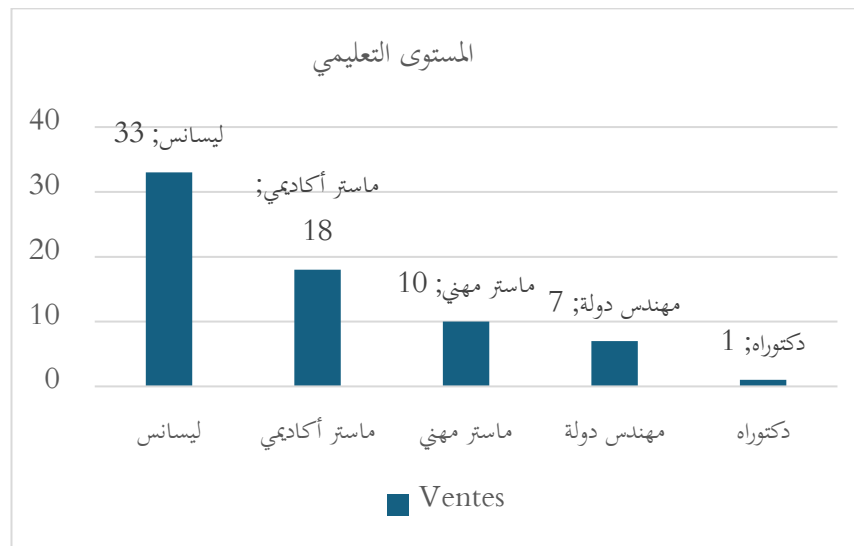
من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 11.6% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 20 و 30 سنة، و 18.8% تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة، في حين تمثل الفئة العمرية 51 سنة فأكثر نسبة 13%، بينما سجلت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة أعلى نسبة بـ 56.5% من مجموع أفراد العينة. ويمكن تفسير هذه النتائج بكون هذه الفئة تجمع بين الخبرة المهنية ومعرفة الإجراءات التقليدية والحديثة، كما أن أغلب الإطارات ورؤساء المصالح والمدراء الفرعيين تنتمي أعمارهم إلى هذه الفئة، نظراً لأن اكتساب الخبرات والمهارات المهنية يتطلب فترة زمنية طويلة. إضافة إلى ذلك، يتميز

أفراد هذه الفئة بالقدرة على اتخاذ قرارات رشيدة مبنية على التجربة العملية، وعدم التأثر بالانطباعات السطحية، فضلاً عن قدرتهم على تقييم الأنظمة والإجراءات بموضوعية.

(3) **المستوى التعليمي:** يعكس درجة التحصيل العلمي والتأهيل المعرفي للعاملين داخل الشركة، يقاس وفق الشهادات المتحصلة فيما يتعلق بالمستوى التعليمي فقد جاءت النتائج المتعلقة به على الشكل الموضح والجدول التالي:

الشكل رقم 21: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27:

جدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	الإجابة
47.8%	33	ليسانس
26.1%	18	ماستر أكاديمي
14.5%	10	ماستر مهني
10.1%	7	مهندس دولة
1.4%	1	دكتوراه
100%	69	المجموع

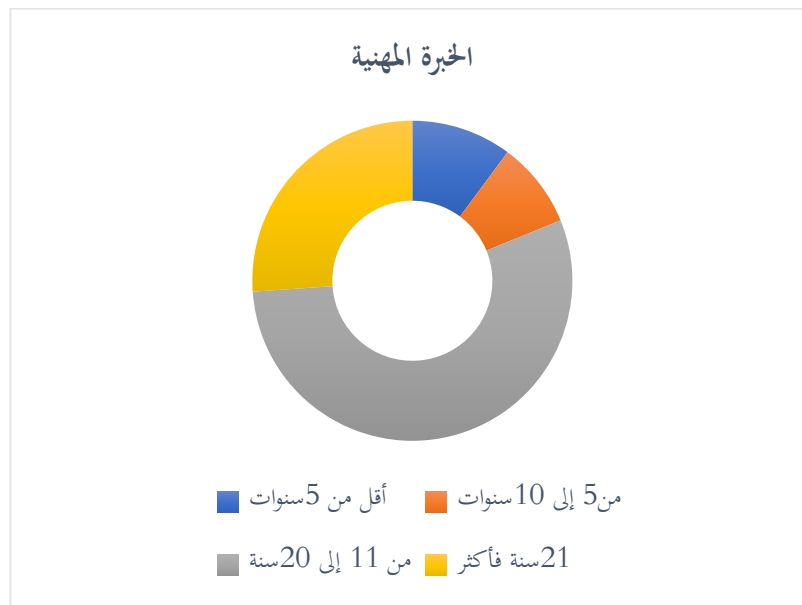
من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27:

نلاحظ من خلال المعطيات أن أغلب أفراد عينة الدراسة، بنسبة 47.8%، يحملون شهادة الليسانس، وهو ما يعكس امتلاكهم مستوى تعليميا يسمح بتوفر القدرة التحليلية والوعي المفاهيمي والموضوعية في أداء مهامهم، كما يدل على أن المؤسسة تعتمد في تكوين مواردها البشرية على قاعدة سليمة من التعليم الجامعي الأساسي، الأمر الذي يجعل العينة ممثلة إلى حد كبير للواقع المؤسسي الفعلي. بينما بلغت نسبة الحاصلين على شهادة الماستر الأكاديمي 26.1%، في حين قدرت نسبة الحاصلين

على شهادة الماستر المهني بـ14.5%، وعند الجمع بين الفئتين نجد أن نسبة 41% من أفراد العينة يمتلكون مستوى تعليميا متقدما في مجالات التأمين والإدارة والمالية، وهو ما يعزز قدرتهم على التعامل مع مختلف الجوانب المهنية والتقنية المرتبطة بطبيعة العمل. كما بلغت نسبة الحاصلين على شهادة مهندس دولة 10.1%، مما يشير إلى اهتمام المؤسسة بالجانب التقني ومواكبة التطورات الرقمية الحديثة. أما الحاصلون على شهادة الدكتوراه فقد مثلوا نسبة 1.4% من مجموع أفراد العينة، وهو ما يعكس وجود كفاءات ذات مستوى علمي مرتفع قادرة على تقديم تحليلات أكثر عمقا ودقة. وبصفة عامة، تبين هذه النتائج أن المؤسسة تتمتع برأس مال بشري مؤهل علميا ومعرفيا، بما يسهم في دعم الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

(4) **الخبرة المكتسبة:** ولكون عنصر الخبرة المكتسبة في مجال النشاط تعتبر هامة بالنسبة لإنشاء المقولة الخاصة ارتأينا أن ندرسها بالنسبة لعينة الدراسة، وجاءت النتائج على النحو التالي:

الشكل رقم 22: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.



من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27:

جدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

الإجابة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	7	10.1%
من 5 إلى 10 سنوات	6	8.7%
من 11 إلى 20 سنة	38	55.1%
21 سنة فأكثر	18	26.1

المجموع	69	100%
---------	----	------

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27:

من خلال الجدول والشكل أعلاه، يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة، بنسبة 55.1%، تتراوح سنوات خبرتهم المهنية بين 11 و 20 سنة، وهو ما يمثل أكثر من نصف العينة، الأمر الذي يدل على امتلاكهم خبرة مهنية معتبرة مكنتهم من مواكبة مختلف مراحل تطور العمل، بما في ذلك بدايات التحول الرقمي، كما يمنحهم القدرة على المقارنة بين أساليب العمل التقليدية وبيئة العمل الرقمية الحديثة. في حين بلغت نسبة الأفراد الذين تفوق خبرتهم المهنية 21 سنة ما نسبته 26.1%، وهي فئة تتميز بخبرة طويلة ومعرفة واسعة بمختلف الإجراءات التنظيمية والإدارية داخل المؤسسة. أما أفراد العينة الذين تقل خبرتهم المهنية عن 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 10.1%، وهي فئة تتميز غالباً بسرعة التكيف مع التقنيات الحديثة والانفتاح على الأنظمة الرقمية الجديدة. بينما قلرت نسبة الأفراد الذين تتراوح خبرتهم المهنية بين 5 و 10 سنوات بـ 8.7%، وهي فئة تجمع بين المعرفة العلمية المكتسبة والقدرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية الحديثة. وبصفة عامة، تعكس هذه النتائج توفر مستويات متنوعة من الخبرة المهنية داخل المؤسسة، بما يسهم في إثراء الآراء وتقديم تقييمات متوازنة حول واقع الحوكمة الإلكترونية وجودة الخدمات التأمينية.

هذا المريج من مختلف إطرارات ومسؤولي مصلحة تأمين السيارات والمدراء الفرعيين ومفتشي تسوية الأضرار وطاقم عمل المصلحة العامة لتأمين السيارات الذي تضمنته عينة دراستنا سوف يمكننا من الوقوف على مدى فعالية تطبيق الحوكمة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات التأمينية بالجوائز من خلال تحسين التنسيق بين المديرين ولوكالات وكذلك مع الشركات الأخرى ورفع كفاءة أداء المؤسسة وتعزيز مبادئ الحوكمة الالكترونية ورفقية جودة الخدمة المقدمة.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن عينة الدراسة لم تشمل كل المصالح في الشركة الوطنية للتأمين، وذلك لكون أن الأنظمة الإلكترونية (ORASS_PGS_EAD_E recours) موجه حصراً لطاقم عمل مصلحة تأمين السيارات، باعتبارها من أكثر المصالح نجاحاً على مستوى الشركة، إضافة إلى طبيعة نشاطها التي تتطلب تنسيقاً مستمراً مع مختلف المديرين الفرعية ولوكالات التابعة لها، وكذا مع المديرين المشرفة على ضمان حسن سير الأنظمة، على غرار مديرية قواعد البيانات والتطوير ومديرية الشبكات والاتصالات والصيانة. وبناء على ذلك، تم التركيز على هذه الفئة دون غيرها في إطار الدراسة، نظراً لارتباطها المباشر بآليات الحوكمة الإلكترونية وتطبيقها داخل المؤسسة، لذلك تم استثناء هذه الشريحة في دراستنا.

2.3. موثوقية أداة القياس.

قبل البدء بتحليل البيانات، تم اختبار موثوقية أدوات القياس المستخدمة لتقييم تأثير الحوكمة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين بمصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين. تتألف كل بُعد من عدة عناصر، وقد تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach) لقياس الاتساق الداخلي لهذه العناصر: يعد من أكثر مقاييس الثبات

استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات عبرات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة، ومجالات المختلفة لدرجة الثبات، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 11 : إحصائيات موثوقية ألفا كرونباخ للاستبيان

محاوّر الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ	نتيجة الاختبار
المحور الأول	0.895	ثابت
المحور الثاني	0.865	ثابت
الاستبيان ككل	0.925	ثابت

من إعداد الطالبة. بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

■ **موثوقية الاستبيان:** من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تبلغ 0.925، وهي ذات دلالة إحصائية عالية، مما يعكس درجة عالية جداً من موثوقية الاستبيان، مما يشير إلى درجة عالية جداً من التجانس بين هذه العناصر، ويعزز مصداقية أداة البحث المستخدمة.

3.3. الوزن المرجح لمقياس ليكرت

لتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم 12: يمثل توزيع مقياس ليكرت الخماسي.

درجة الموافقة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

من إعداد الطالبة.

ثم تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ($0.80 = 5/4$) بعد ذلك، تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. وهكذا، يحدد الجدول التالي حدود الفئات لمقياس ليكرت الخماسي، والأوزان النسبية التي تتوافق معها، وأصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم 13: فئات مقياس ليكرت الخماسي ودلالاتها.

الإجابة	مجال المتوسط الحسابي	الدلالة
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80	منخفضة جداً
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60	منخفضة
محايد	من 2.61 إلى 3.40	متوسطة
موافق	من 3.41 إلى 4.20	عالية أو مرتفعة
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5	عالية جداً أو مرتفعة جداً

من إعداد الطالبة.

يشير حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمختلف عبارات الاستبيان إلى اتجاهات وآراء أفراد طاقم العمل والإطارات بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين SAA ، وذلك من خلال قياس درجة توافقهم حول مختلف محاور الدراسة.

4.3. التحليل العام لاتجاهات المبحوثين

1.4.3. واقع الحوكمة الإلكترونية في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين

أ- البعد الأول: المتطلبات القانونية والبشرية للحوكمة الإلكترونية.

جدول رقم 14: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة بالمتطلبات القانونية والبشرية للحوكمة الإلكترونية.

العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	درجة التقييم	رد
يوجد إطار قانوني يدعم التحول نحو الحوكمة الإلكترونية في مختلف معاملات الشركة الإلكترونية وحمايتها.	4,0580	0,6390	درجة عالية	01
تم إنشاء منصات وأنظمة خاصة لتنظيم الخدمات التأمينية وتقديم معلومات شاملة عنها.	4,2609	0,5045	درجة عالية جداً	02
تقوم إدارة الشركة تقوم بتحديث القوانين والتشريعات لتتماشى مع التطور الرقمي.	4,1304	0,6623	درجة عالية	03
يساهم التدريب المستمر في تعزيز الثقة في استخدام الوسائل التكنولوجية.	4,4203	0,6279	درجة عالية جداً	04
الأخذ بعين الاعتبار براء مقدمي الخدمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة وجود أي خطأ.	4,1594	0,6558	درجة عالية	05

06	تجسيد الأخلاقيات الإلكترونية لتوجيه سلوك الموظف في أداء مهامه.	4,1014	0,6450	درجة عالية
	المتطلبات القانونية والبشرية	4,1884	0,4171	درجة عالية

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27:

تشير نتائج الدراسة إلى أن المتطلبات القانونية والبشرية للحكومة الإلكترونية تُحقق أثراً إيجابياً على بيئة العمل في مصلحة تأمين السيترات بالشركة الوطنية للتأمين، وتحظى بمستوى عالٍ من القبول، إذ تجاوزت المتوسطات الحسابية لجميع العبارات قيمة (4.00)، مما يعكس ميل أفراد العينة نحو الموافقة على توافر هذا البعد بدرجة عالية داخل الشركة.

وقد سجلت العبارة الرابعة المتعلقة بلور التدريب المستمر في تعزيز الثقة في استخدام الوسائل التكنولوجية أعلى متوسط حسابي بلغ (4.42) بانحراف معياري قدره (0.63)، وهو ما يدل على وجود اتفاق واسع بين العاملين حول أهمية الكفاءة البشرية باعتبارها الركيزة الأساسية لإنجاح التحول الرقمي في قطاع التأمين.

في المقابل، سجلت العبارة الأولى المتعلقة بوجود إطار قانوني يدعم التحول نحو الحكومة الإلكترونية أدنى متوسط حسابي بلغ (4.06) بانحراف معياري قدره (0.64)، وهو ما يعكس وجود حاجة إلى تطوير وتحديث التشريعات والقوانين المنظمة لمسار التحول الرقمي بما يواكب التطورات المتسارعة في قطاع التأمين.

كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.18) بانحراف معياري قدره (0.41)، مما يشير إلى وجود تجانس وتقارب واضح في إجابات أفراد العينة، وهو ما يعزز من مصداقية النتائج المتوصل إليها ويؤكد ارتفاع مستوى توفر المتطلبات القانونية والبشرية داخل المؤسسة.

ومن خلال تحليل قيم الانحراف المعياري، يتضح وجود تقارب نسبي في إجابات المبحوثين، رغم تسجيل بعض الاختلافات البسيطة في العبارتين الثالثة والخامسة، حيث تجاوزت قيم الانحراف المعياري (0.66)، وهو ما يمكن تفسيره باختلاف وجهات نظر العاملين حول مدى تطور الإطار التنظيمي والقانوني، باعتباره لا يزال في مرحلة التشكل والتطوير، الأمر الذي يستدعي تعزيز الجانب التنظيمي والمؤسسي، مع الاهتمام بنشر الوعي الرقمي ومراعاة آراء مقدمي الخدمة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن المتطلبات القانونية والبشرية تُسهم في تحسين جودة الخدمة التأمينية من خلال تكوين كوادر بشرية مؤهلة وقادرة على التعامل مع الأنظمة الرقمية، إضافة إلى تعزيز آليات الشفافية والمساءلة داخل المؤسسة. غير أن استدامة هذا التوجه وتعزيز أثره على جودة الخدمات التأمينية يتطلبان تكثيف برامج التدريب والتكوين، وتدعيم البنية التشريعية الداعمة للتحول الرقمي، إلى جانب ترسيخ الأخلاقيات الإلكترونية باعتبارها إطاراً سلوكياً منظماً للعمل داخل البيئة الرقمية.

ب- البعد الإداري والتنظيمي

جدول رقم 15: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بالمتطلبات الإدارية والتنظيمية.

العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	درجة التقييم
01 يتم تحديث الإجراءات الإدارية بانتظام لتناسب مع تطبيق الحوكمة الإلكترونية.	4,0435	0,6048	درجة عالية
02 تسعى الشركة بشكل مستمر الانتقال من دائرة الخدمات التقليدية الى الخدمات الإلكترونية.	4,4348	0,5810	درجة عالية جداً
03 يسهل تطبيق الحوكمة الإلكترونية من الرقابة على العمليات الإدارية مما يعزز فعالية المساءلة.	4,2609	0,6100	درجة عالية جداً
04 استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد في اتخاذ قرارات إدارية أكثر فعالية.	4,3043	0,5505	درجة عالية جداً
05 تعمل إدارة الشركة على تطوير الإطار الاستراتيجي بما يدعم استخدام الأدوات الإلكترونية ومواكبة التطورات الجديدة.	4,2464	0,6509	درجة عالية جداً
المتطلبات الإدارية والتنظيمية	4,2580	0,4729	درجة عالية جداً

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27:

توضح نتائج الدراسة أن المتطلبات الإدارية والتنظيمية تحظى بمستوى مرتفع، ولها تأثير إيجابي على بيئة تطبيق الحوكمة الإلكترونية، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.26) بانحراف معياري قدره (0.47)، مما يعكس ميل أفراد العينة إلى الموافقة بدرجة عالية جداً على دور هذه المتطلبات في دعم التحول الرقمي داخل الشركة الوطنية للتأمين، باعتبارها ركيزة أساسية لنجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

وقد سجلت العبارة الثانية المتعلقة بالانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية أعلى متوسط حسابي بلغ (4.43) بانحراف معياري قدره (0.58)، مما يدل على وجود قناعة واسعة لدى الموظفين بأهمية التحول الرقمي كاستراتيجية تعتمد عليها الشركة لتطوير خدماتها وتحسين أدائها الإداري.

في المقابل، سجلت العبارة الأولى المتعلقة بتحديث الإجراءات الإدارية بانتظام أدنى متوسط حسابي بلغ (4.04) بانحراف معياري قدره (0.60). ورغم تصنيفها ضمن مستوى مرتفع، فإن ذلك يكشف عن وجود مجال للتحسين في مسار تحديث الإجراءات الإدارية، بما يتطلب مزيداً من الاهتمام بإعادة هيكلة الإجراءات التنظيمية لتتلاءم مع متطلبات الحوكمة الإلكترونية.

كما أوضح تحليل الانحراف المعياري وجود تفاوت محلود في إجابات أفراد العينة، حيث سجلت بعض العبارات قيماً قربت (0.65)، مثل العبارة الخامسة بانحراف معياري بلغ (0.65)، والعبارة الثالثة بانحراف بلغ (0.61)، وهو ما يعكس اختلافًا نسبيًا في آراء العاملين حول مدى توفر استراتيجيات داعمة لاستخدام الأدوات والأنظمة الإلكترونية، إضافة إلى تفاوت درجة انخراطهم في عملية التخطيط الاستراتيجي داخل المؤسسة.

ومن خلال هذه النتائج، يمكن القول إن البيئة الإدارية والتنظيمية للمؤسسة تمتلك قابلية جيدة لاستيعاب الحوكمة الإلكترونية وتطبيقها، من خلال مساهمتها في تعزيز سرعة الوصول إلى المعلومات ودعم عملية اتخاذ القرار والتحول نحو الخدمات الرقمية. غير أن تحقيق الأثر الأمثل لهذا التوجه يستلزم مواصلة تحديث الإجراءات الإدارية وتطوير الإطار الاستراتيجي بصورة منتظمة ومستدامة.

ت- البعد الثالث: متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي.

جدول رقم 16: نتائج تحليل إجابات أفراد العينة الخاصة بمتطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي .

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	درجة التقييم
01	تتيح الشبكة قاعدة بيانات إلكترونية للخدمات التأمينية الإلكترونية، ويتم أرشفتها إلكترونياً.	4,2029	0,5836	درجة عالية
02	تعتمد الشبكة على الأنظمة التكنولوجية الحديثة وتسهل الوصول الى المعلومات بكل شفافية وبشكل أسرع وفعال.	4,0435	0,7940	درجة عالية
03	يتم تحديث الأنظمة والمنصات بانتظام لتحسين الأداء، والقيام التقييم الدوري لنظام العمل.	4,1159	0,6310	درجة عالية
04	توفير أنظمة سرية وامنة لحفظ الملفات والوثائق الكترونياً وتطبيق إجراءات صرامة لضمان سلامة المعاملات.	4,2464	0,6040	درجة عالية
05	تأمين برامج حماية حديثة ضد خطر اختراق المعلومات من جهات خارجية.	4,2609	0,6565	درجة عالية جداً

06	عدم تسجيل أخطاء واعطاب في الأنظمة الإلكترونية على مستوى الشبكة.	3,3478	0,8545	درجة متوسطة
متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي				
		4,0362	0,4454	درجة عالية

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

تكشف نتائج التحليل الإحصائي لبعث متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي عن وجود اتجاه إيجابي واضح لدى أفراد العينة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.04) بانحراف معياري قدره (0.44)، وهو ما يُصنف ضمن درجة عالية وفق مقياس التقييم المعتمد في الدراسة. ويعكس ذلك وجود وعي بأهمية توفير بنية تحتية تقنية ملائمة وتعزيز الأمن الرقمي باعتبارهما من أهم دعائم الحوكمة الإلكترونية.

وقد احتلت العبرة الخامسة المتعلقة بـ"تأمين برامج حماية حديثة ضد خطر اختراق المعلومات من جهات خرجية" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.26) وانحراف معياري قدره (0.66)، وهو ما يعكس اهتمام الشبكة بتبني آليات الأمن السيرياني ووضع سياسات لحماية البيانات ذات الطابع الشخصي، كما يدل على وجود إدراك مؤسسي بأهمية تعزيز الخصوصية وحماية المعلومات من التهديدات الإلكترونية.

وفي المرتبة الثانية جاءت العبرة الرابعة المتعلقة بتوفير أنظمة سرية وآمنة لحفظ الملفات والوثائق إلكترونياً، مع تطبيق إجراءات صرامة لضمان سلامة المعلومات، بمتوسط حسابي بلغ (4.25) وانحراف معياري قدره (0.60)، مما يدل على اهتمام الشبكة بحماية البيانات الإلكترونية وضمان سريتها وسلامتها.

أما العبرة الأولى المتعلقة بإتاحة قاعدة بيانات إلكترونية للخدمات التأمينية ورشفتها إلكترونياً، فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (4.20) وانحراف معياري قدره (0.58)، وهو ما يشير إلى توفر بنية تحتية معلوماتية تدعم العمليات الإلكترونية وتُسهل عملية حفظ البيانات والرجوع إليها عند الحاجة.

في المقابل، سجلت العبرة السادسة المتعلقة بعدم تسجيل أعطال وأخطاء في الأنظمة الإلكترونية على مستوى المؤسسة أدنى متوسط حسابي بلغ (3.35) بانحراف معياري قدره (0.85)، وهي درجة متوسطة، مما يشير إلى وجود بعض الأعطال التقنية والمشكلات المرتبطة بالأنظمة الإلكترونية. كما أن ارتفاع قيمة الانحراف المعياري في هذه العبرة يعكس وجود تباين في آراء أفراد العينة حول مدى تأثير هذه الأعطال بين مختلف الفروع أو المصالح.

ومن خلال تحليل الانحرافات المعيارية، يتضح أن معظم قيم هذا البعد تلوحت بين (0.58) و(0.66)، وهو ما يعكس تقلباً نسبياً في إجابات أفراد العينة، باستثناء العبرة السادسة التي سجلت تشتتاً أكبر في الآراء، نتيجة اختلاف تجارب العاملين مع الأعطال التقنية.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الشركة تمتلك بنية تحتية رقمية وأمنية جيدة تدعم تطبيق الحوكمة الإلكترونية، غير أن استمرار وجود بعض الأعطال والأخطاء التقنية يمثل نقطة ضعف تستوجب المعالجة، من خلال التحديث المستمر للبنية التحتية، والصيانة الدورية للأنظمة، وتعزيز الكفاءة التقنية للكوادر المشرفة على تشغيلها ومتابعتها.

2.4.3. التحليل العام لمحور واقع الحوكمة الإلكترونية في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين.

تشير نتائج الدراسة إلى أن متطلبات الحوكمة الإلكترونية في الشركة الوطنية للتأمين تحظى بمستوى مرتفع من القبول وبل درجة عالية وباستجابة لدى أفراد العينة، إذ حصلت الأبعاد الثلاثة على درجة تقييم عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور (4.08) وانحراف معياري قدره (0.44)، وهو ما يجسد توافقاً واضحاً لدى أفراد العينة حول أهمية هذه المتطلبات وتوافرها في الشركة مما تعكس تبنياً فعلياً لمبادئ الحوكمة الإلكترونية على مستوى الشركة.

أما على مستوى الأبعاد الفرعية، فقد تصدر البعد الإداري والتنظيمي المركز الأول بمتوسط قدره (4.26) وانحراف معياري بلغ (0.47) بدرجة تقييم عالية جداً، وهذا ما يمثل الوعي المؤسسي بتحديث الهياكل الإدارية وتبني الأدوات والأنظمة الإلكترونية، حيث عبّارة "الانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية" بلغ متوسطها الحسابي أعلى قيمة قدرها (4.43)، ثم المركز الثاني للبعد القانوني والبشري بمتوسط حسابي قدره (4.19) وانحراف معياري (0.42) الذي يعد الأدنى بين الأبعاد، مما يعكس تجانساً واضحاً في الإجابات واتفاقاً نسبياً حول أهمية الإطار القانوني والتدريب المستمر من أجل دعم التحول نحو الحوكمة الإلكترونية.

في المقابل جاء بعد البنية التحتية والأمن الرقمي في المركز الثالث والأخير بمتوسط حسابي قدره (4.04) ضمن درجة تقييم عالية، إلا أن العبرة السادسة "تسجيل الأخطاء والأعطال حصلت على أدنى متوسط حسابي بلغ 3.3478 بدرجة تقييم متوسطة وانحراف معياري (0.85) يكشف عن وجود أخطاء تقنية في الأنظمة والأدوات الإلكترونية.

وخلاصة القول، تُظهر النتائج الإجمالية لهذا المحور أن الشركة الوطنية للتأمين تسير في المسار الصحيح نحو تجسيد متطلبات الحوكمة الإلكترونية، إلا أن تحقيق الاستدامة والنضج الرقمي الكامل يستلزم تعزيز البنية التحتية التقنية، وإحكام المنظومة التشريعية، ومواصلة الاستثمار في التكوين والتدريب البشري.

3.4.3. واقع جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين

جدول رقم 17: نتائج تحليل الاتجاه العام للمبحوثين لواقع جودة الخدمات التأمينية.

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	درجة التقييم
01	تمتلك الشركة أجهزة إلكترونية حديثة ومتطورة وتتيح الوصول إلى لأدوات الإلكترونية للمدبريات الجهوية وللوكالات الخاصة بها.	3,7391	0,8686	درجة عالية
02	تعتمد الشركة على البرامج والمنصات والتطبيقات الإلكترونية في تقديم الخدمات والتنسيق بين المدبريات وللوكالات التابعة لها.	3,9420	0,7047	درجة عالية
03	تستطيع الأدوات الإلكترونية المعتمدة في الشركة من أداء وإنجاز الخدمة بدقة واتقان.	3,8261	0,8394	درجة عالية
04	يمكن الاعتماد على الطريقة الإلكترونية لضمان خدمات التأمين بكفاءة.	4,1594	0,7401	درجة عالية
05	توفر الشركة خدمة الدفع الإلكتروني والتصريح بالحادث عن بعد.	3,8696	0,7653	درجة عالية
06	تطبق الإجراءات والمعاملات إلكترونيا بشكل منتظم.	3,8406	0,7788	درجة عالية
07	تعالج الشركة طلبات وشكوى الربائن في الآجال المحددة.	3,8261	0,9229	درجة عالية
08	تستغرق المنصات الإلكترونية أقصر وقت لتقديم الخدمة وتحافظ على خصوصية الربون.	4,1014	0,8427	درجة عالية
09	تقوم بمتابعة وتحديث معلومات الربائن وتذكيرهم بمواعيد إعادة الاكتتاب.	4,3043	0,6925	درجة عالية جداً
10	تبني الوسائط الرقمية الثقة الإلكترونية وتحسن سمعتها الإلكترونية للشركة.	4,2174	0,5654	درجة عالية جداً
11	تساهم المنصات الإلكترونية في تحقيق المساواة والعدل في تقديم الخدمة التأمينية	4,1014	0,7101	درجة عالية
12	تقدم المنصات الإلكترونية المعلومات الكافية والدقيقة المتاحة عن التأمين وسهولة استخدام المنصات من حيث اللغة وتوفير خيلرات متعددة وتقديم الدعم الفني والأدلة الارشادية	4,0725	0,7340	درجة عالية

واقع جودة الخدمات التأمينية	4,0000	0,48759	درجة عالية
-----------------------------	--------	---------	------------

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27 .

تُظهر نتائج الجدول أن واقع جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات بلغ متوسطاً حسابياً قدره (4.00) وانحرافاً معيارياً قدره (0.49)، وهو ينلج ضمن درجة تقييم عالية وفق المقياس المعتمد. كما أن انخفاض قيمة الانحراف المعياري نسبياً يدل على تقارب آراء المبحوثين وتجانسها في تقييمهم لمستوى الخدمة الإلكترونية بالشركة، كما يشير إلى أن الأدوات والأنظمة الإلكترونية المعتمدة تسهم بشكل إيجابي في تقديم الخدمة التأمينية، مما يعزز الثقة في مصداقية هذه النتائج.

ومن خلال استعراض عجلات الجدول، يتبين أن جميع العجلات حصلت على درجة تقييم عالية وعالية جداً، وهو ما يعكس رضا المبحوثين العام عن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مصلحة تأمين السيارات بالشركة. وقد تصدرت العجلة رقم (09) المرتبة الأولى المتعلقة بمتابعة معلومات الرابن ونذكيرهم بمواعيد إعادة الاكتتاب، بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.30) وانحراف معياري (0.69) وبلرعة تقييم عالية جداً، تليها عجلة تبني الوسائط الرقمية وتحسين السمعة الإلكترونية للشركة بمتوسط حسابي قدره (4.22) وانحراف معياري (0.56)، مما يشير إلى اتفاق واسع بين المبحوثين وإدراكهم لأهمية الحضور الرقمي في تحسين صورة الشركة وترسيخ الثقة في الخدمة التأمينية.

ومن جهة أخرى، جاءت العجلة الأولى المتعلقة بامتلاك الشركة أجهزة إلكترونية حديثة ومتطورة وتوفير الوصول إلى الأدوات الإلكترونية للمدريبات الجهوية وللوكالات التابعة لها، بأدنى متوسط حسابي (3.74) مع أعلى انحراف معياري (0.87)، وهو ما يكشف وجود تباين في الجاهزية الإلكترونية بين المدريبات الجهوية وللوكالات، واختلافاً في تقييم المبحوثين لهذا الجانب. كما سجلت العجلة السابعة المتعلقة بمعالجة طلبات وشكوى الرابن أعلى قيمة للانحراف المعياري بين العجلات (0.92)، مما يدل على تباين آراء الأفراد حول فعالية انتظام الخدمة الإلكترونية في معالجة الطلبات.

كما تُظهر القيم وجود تفاوت في بعض العجلات، مما يشير إلى أن الشركة تواجه تحديات تتعلق بمستوى الجاهزية التكنولوجية بين مختلف فروعها، وهو ما يستدعي الاستثمار في تحديث البنية التحتية الرقمية، وتحقيق التكامل المؤسسي بين المدريبات وللوكالات التابعة لها، إضافة إلى تعزيز آليات معالجة الشكوى لضمان الاستجابة في الآجال المحددة.

5.3. اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

1.5.3. اختبار التوزيع الطبيعي

جدول رقم 18: الاختبار التوزيع الطبيعي للعينة=

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
متغير جودة الخدمات التأمينية	,186	69	,000	,919	69	,000
متغير الحوكمة الإلكترونية	,132	69	,004	,966	69	,059

من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS 27

تشير نتائج الجدول إلى أن قيمة اختبار Kolmogorov-Smirnov لمتغير جودة الخدمات التأمينية بلغت (0.186) عند مستوى دلالة (Sig = 0.000) ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كما بلغت قيمة اختبار-Shapiro-Wilk (0.919) عند مستوى دلالة (Sig = 0.000) ، مما يدل على أن هذا المتغير لا يتبع التوزيع الطبيعي.

أما متغير الحوكمة الإلكترونية، فقد بلغت قيمة اختبار Kolmogorov-Smirnov عند مستوى دلالة (Sig = 0.004) ، (0.132) وهي أقل من (0.05)، في حين بلغت قيمة اختبار Shapiro-Wilk (0.966) عند مستوى دلالة (Sig = 0.059) ، وهي أكبر من (0.05)، مما يشير إلى أن هذا المتغير يقترب من التوزيع الطبيعي وفق هذا الاختبار.

وبالنظر إلى نتائج الاختبارين معاً، يتضح أن بيانات متغيرات الدراسة لا تحقق شرط التوزيع الطبيعي بشكل كامل، مع وجود اقتراب نسبي من الاعتدالية بالنسبة لمتغير الحوكمة الإلكترونية.

بلغت قيمة معامل الالتواء (Skewness) لمتغير جودة الخدمات التأمينية (-0.417)، بينما بلغت لمتغير الحوكمة الإلكترونية (-0.089)، وكلتا القيمتين تقعان ضمن المدى المقبول إحصائياً (من -2 إلى +2)، مما يدل على عدم وجود انحراف شديد في توزيع البيانات.

كما بلغت قيمة معامل التفلطح (Kurtosis) لمتغير جودة الخدمات التأمينية (2.059)، في حين بلغت لمتغير الحوكمة الإلكترونية (0.209)، وهما أيضاً ضمن الحدود المقبولة (من -7 إلى +7)، وهو ما يشير إلى أن توزيع البيانات لا يعاني من تطرف حاد ويدل على غياب القيم الشاذة في بيانات الدراسة.

وبناءً على ذلك، وعلى الرغم من أن نتائج اختبارات الاعتدالية لم تؤكد التوزيع الطبيعي بشكل كامل، إلا أن قيم الالتواء والتفلطح تبين أن البيانات قريبة من الاعتدالية ولا تظهر انحرافات حادة، مما يدعم إمكانية الاعتماد على الاختبارات المعلمية مثل معامل الارتباط بيرسون في تحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة.

ورغم أن نتائج اختبارات التوزيع الطبيعي أظهرت عدم تحقق الشرط بشكل تام، إلا أنه تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون في اختبار العلاقات، وذلك لأن حجم العينة بلغ (69) مفردة، وهو حجم مقبول إحصائياً يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية استناداً إلى مبدأ النظرية الحد المركزي، التي تنص على أنه كلما زاد حجم العينة (عادة أكبر من 30)، اقترب توزيع متوسطات العينات من التوزيع الطبيعي بغض النظر عن شكل توزيع المجتمع الأصلي.

وعليه، فإن توفر شرط حجم العينة مع اقتراب البيانات من الاعتدالية يجعل استخدام الاختبارات المعلمية مثل بيرسون والانحدار الخطي مبرراً إحصائياً في هذه الدراسة، مع الإشارة إلى أن هذا الاختيار يهدف إلى ضمان دقة النتائج وموثوقية اختبار الفرضيات.

2.5.3. اختبار ومناقشة الفرضيات

✓ الانحدار الخطي البسيط

➤ الفرضية الرئيسية

أ- الفرضية الصفرية: (H_0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.

ب- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية ب مصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.

جدول رقم 19: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية.

معنوية الجزئية/ معاملات الانحدار				القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج ANOVA الانحدار	
مستوى معنوية (SIG)	T	B	المعاملات نموذج الانحدار	معامل التحديد R^2	r معامل الارتباط	مستوى معنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0.280	1.090	0.506	الثابت	0.461	0.679	0.00 0	57.354
0.000	7.567	0.841	الحكمة الإلكترونية				

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27 =

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة $F=57.254$ المحسوبة عند مستوى دلالة (Sig = 0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن النموذج معنوي إحصائياً وصالح للاعتماد في اختبار الفرضية.

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية للنموذج، فقد بلغ معامل الارتباط $r=0.679$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية نسبياً بين الحكمة الإلكترونية وجودة الخدمات التأمينية. كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.461$ ، وهو ما يعني أن الحكمة الإلكترونية تفسر ما نسبته (46.1%) من التغيرات في جودة الخدمات التأمينية، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

وفيما يخص معاملات الانحدار، فقد أظهرت النتائج أن الثابت (Constant) غير دال إحصائياً (Sig = 0.280)، بينما سجل متغير الحكمة الإلكترونية معامل انحدار موجب وقيمتها ($B_1 = 0.841$) عند قيمة $T=7.567$ وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للحكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية.

❖ عند زيادة الحكمة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة، فإن جودة الخدمات التأمينية ترتفع بمقدار 0.841 وحدة.

❖ قيمة الثابت (0.506) تمثل مستوى جودة الخدمات عندما تكون الحكمة الإلكترونية معلومة.

❖ نرفض الفرضية الصفريّة (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين، إذن تتمثل معادلة الانحدار الخطي البسيط في:

$$\hat{Y} = 0.506 + 0.841 X$$

حيث:

- $\hat{Y}$: جودة الخدمات التأمينية المقدّرة (المتغير التابع) .
- X : الحكومة الإلكترونية (المتغير المستقل) .
- $(B_0 = 0.506)$ الثابت .
- $(B_1 = 0.841)$: معامل الانحدار أو ميل الخط المستقيم .

- اختبار ومناقشة الفرضيات الفرعية

■ الفرضية الفرعية الأولى:

- أ- الفرضية الصفريّة (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات القانونية والبشرية للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.
- ب- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات القانونية والبشرية للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.

جدول رقم 20: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المتغيرات الجزيئية / معاملات الانحدار				الفترة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج ANOVA الانحدار	
مستوى معنوية (SIG)	T	B	المعاملات نموذج الانحدار	R^2	r	مستوى معنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0.048	2.013	0.946	الثابت	0.389	0.624	0.000	42.659
0.000	6.531	0.729	المتطلبات القانونية والبشرية				

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

• اختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى.

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة $F=24.659$ المحسوبة عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية ويمكن الاعتماد عليه في اختبار الفرضية.

أما فيما يتعلق بالقلرة التفسيرية للنموذج، فقد بلغ معامل الارتباط $r=0.624$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة إلى قوية بين المتطلبات القانونية والبشرية وجودة الخدمات التأمينية. كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.389$ ، وهو ما يعني أن المتطلبات القانونية والبشرية تفسر ما نسبته (38.9%) من التغيرات في جودة الخدمات التأمينية، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

وفيما يخص معاملات الانحدار، فقد أظهرت النتائج أن الثابت (Constant) دال إحصائياً عند مستوى ($Sig = 0.048$)، كما سجل متغير المتطلبات القانونية والبشرية معامل انحدار موجباً بلغ ($B_1 = 0.729$) بقيمة ($T = 6.531$) ومستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لهذا المتغير على جودة الخدمات التأمينية.

- ❖ زيادة المتطلبات القانونية والبشرية وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة جودة الخدمات التأمينية بمقدار 0.729
- ❖ الثابت (0.946) يمثل مستوى الجودة عند غياب هذا المتغير.
- ❖ نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات القانونية والبشرية على جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين، إذن تتمثل معادلة الانحدار الخطي البسيط في:

$$\hat{Y} = 0.946 + 0.792X$$

حيث:

- $\hat{Y}$: جودة الخدمات التأمينية المقطرة (المتغير التابع).
- X : المتطلبات القانونية والبشرية (المتغير المستقل).
- $B_0 = 0.946$ الثابت.
- $B_1 = 0.792$ معامل الانحدار أو ميل الخط المستقيم.

■ الفرضية الفرعية الثانية:

- أ- الفرضية الصفرية (H_0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية والتنظيمية على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.
- ب- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية والتنظيمية على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.

جدول رقم: 21 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

معنوية الكلوية لنموذج ANOVA الانحدار				القدرة التفسيرية		معنوية الجرتية / المعاملات الانحدار	
قيمة F	مستوى معنوية (SIG)	r	R^2	المعاملات نموذج الانحدار	B	T	مستوى معنوية (SIG)
35.762	0.000	0.590	0.348	الثابت	1.410	3.237	0.002
				المتطلبات الإدارية والتنظيمية	0.608	5.980	0.000

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27.

● اختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية.

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة $F=35.762$ المحسوبة عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية، ويمكن الاعتماد عليه في اختبار الفرضية.

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية للنموذج، فقد بلغ معامل الارتباط $r=0.590$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين المتطلبات الإدارية والتنظيمية وجودة الخدمات التأمينية. كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.348$ ، وهو ما يعني أن المتطلبات الإدارية والتنظيمية تفسر ما نسبته (34.8%) من التغيرات في جودة الخدمات التأمينية، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

وفيما يخص معاملات الانحدار، فقد أظهرت النتائج أن الثابت (Constant) دال إحصائياً عند مستوى (Sig = 0.002)، كما سجل متغير المتطلبات الإدارية والتنظيمية معامل انحدار موجباً بلغ ($B_1 = 0.608$) بقيمة ($T = 5.980$) ومستوى دلالة (Sig = 0.000)، مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لهذا المتغير على جودة الخدمات التأمينية.

- ❖ زيادة المتطلبات الإدارية والتنظيمية بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة جودة الخدمات التأمينية بمقدار 0.608.
- ❖ الثابت (1.410) يمثل مستوى جودة الخدمات عندما يكون المتغير المستقل غير موجود أو يساوي صفر.
- ❖ نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية والتنظيمية على جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين، إذن تتمثل معادلة الانحدار الخطي البسيط في:

$$\hat{Y} = 1.410 + 0.608X$$

حيث:

- $\hat{Y}$: جودة الخدمات التأمينية المقدرة (المتغير التابع).
- X : المتطلبات الإدارية والتنظيمية (المتغير المستقل).
- $B_0 = 1.410$: الثابت.
- $B_1 = 0.608$: معامل الانحدار أو ميل الخط المستقيم.

■ الفرضية الفرعية الثالثة:

- أ- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.
- ب- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.

جدول رقم 22: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

معنوية الكلوية لنموذج ANOVA الانحدار				القدرة التفسيرية		معنوية الجزئية /للمعاملات الانحدار	
قيمة F	مستوى معنوية (SIG)	r	R ²	المعاملات نموذج الانحدار	B	T	مستوى معنوية (SIG)
36.412	0.000	0.593	0.352	(Constant)	1.378	3.154	0.002
				متطلبات البنية التحتية .	0.650	6.034	0.000

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27 .

• اختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة.

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة $F=36.412$ المحسوبة عند مستوى دلالة ($Sig = 0.000$) ، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن النموذج ذو دلالة إحصائية، ويمكن الاعتماد عليه في اختبار الفرضية.

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية للنموذج، فقد بلغ معامل الارتباط $r=0.593$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي وجودة الخدمات التأمينية. كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.352$ ، وهو ما يعني أن هذا المتغير يفسر ما نسبته (35.2%) من التغيرات في جودة الخدمات التأمينية، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

وفيما يخص معاملات الانحدار، فقد أظهرت النتائج أن الثابت (Constant) دال إحصائياً عند مستوى ($Sig = 0.002$)، كما سجل متغير متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي معامل انحدار موجباً بلغ ($B_1 = 0.650$) بقيمة

($T = 6.034$) ومستوى دلالة ($Sig = 0.000$) ، مما يدل على وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لهذا المتغير على جودة الخدمات التأمينية.

❖ زيادة متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة جودة الخدمات التأمينية بمقدار

$$0.650$$

❖ الثابت (1.378) يمثل مستوى جودة الخدمات عند غياب هذا المتغير .

❖ نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات متطلبات

البنية التحتية والأمن الرقمي على جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين، إذن تتمثل معادلة الانحدار

الخطي البسيط في:

$$\hat{Y} = 1.378 + 0.650 X$$

حيث:

- $\hat{Y}$: جودة الخدمات التأمينية المقترنة (المتغير التابع) .
- X : المتطلبات الإدارية والتنظيمية (المتغير المستقل) .
- $B_0 = 1.378$: الثابت.
- $B_1 = 0.650$: معامل الانحدار أو ميل الخط المستقيم.

✓ الانحدار الخطي المتعدد:

أ- الفرضية الصفرية: (H_0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة الإلكترونية (المتطلبات القانونية والبشرية، المتطلبات الإدارية والتنظيمية، متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي) على جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.

ب- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوكمة الإلكترونية (المتطلبات القانونية والبشرية، المتطلبات الإدارية والتنظيمية، متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي) على جودة الخدمات التأمينية ب مصلحة تأمين السيارات في الشركة الوطنية للتأمين.

جدول رقم 23: نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية .

معنوية الكلوية لنموذج ANOVA الانحدار				القدرة التفسيرية		معنوية الكلوية لنموذج ANOVA الانحدار	
قيمة F المحسوبة	مستوى معنوية (SIG)	R	R ²	المعاملات نموذج الانحدار	B	T	مستوى معنوية (SIG)
18.533	0.219	0.679	0.461	(Constant)	0.503	1,065	0,291
	0,141			المتطلبات القانونية والبشرية	0,289	1,492	0,141
	0,148			المتطلبات الإدارية والتنظيمية	0,227	1,463	0,148
	0,019			متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي	0,327	2,406	0,019

من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27 .

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) إلى أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد غير دال إحصائياً ككل، حيث بلغت قيمة $F=18.533$ المحسوبة عند مستوى دلالة (Sig = 0.219)، وهي أكبر من (0.05)، مما يعني أن النموذج ككل لا يحقق دلالة إحصائية قوية في تفسير التغيرات في المتغير التابع.

أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية للنموذج، فقد بلغ معامل الارتباط $r=0.679$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية قوية نسبياً بين متغيرات الحوكمة الإلكترونية مجتمعة وجودة الخدمات التأمينية. كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.461$ ، وهو ما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (46.1%) من التغيرات في جودة الخدمات التأمينية، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

وفيما يخص المعنوية الجزئية للمتغيرات، فقد أظهرت النتائج أن:

- المتطلبات القانونية والبشرية غير دالة إحصائياً (Sig = 0.141)
 - المتطلبات الإدارية والتنظيمية غير دالة إحصائياً (Sig = 0.148).
 - متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي فقط هي الدالة إحصائياً (Sig = 0.019) ، حيث سجلت أثراً إيجابياً ومعنوياً على جودة الخدمات التأمينية. (B = 0.327, T = 2.406).
- أما الثابت (Constant) فقد بلغ (B = 0.503) وهو غير معنوي إحصائياً (Sig = 0.291).

وبناءً على هذه النتائج، يتم قبول أثر متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي فقط على جودة الخدمات التأمينية، بينما يتم رفض تأثير المتطلبات القانونية والبشرية والمتطلبات الإدارية والتنظيمية في النموذج المتعدد.

❖ نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ذو دلالة إحصائية لأبعاد الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية وتدل قيمة معامل الانحدار ($B_1=1,856$) للمتغير المستقل بعد متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي انه زيادة وحدة واحدة في متغير بعد متطلبات البنية التحتية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التأمينية ب 1,856 وحدة، إذن تتمثل معادلة الانحدار الخطي المتعدد في:

- $\hat{Y}$ جودة الخدمات التأمينية المقدرة (المتغير التابع) .
- X_1 : المتطلبات القانونية والبشرية (البعد المستقل الأول) .
- $B_0=0.503$: الثابت .
- $B_1=0.289$: معامل الانحدار أو ميل الخط المستقيم.
- X_2 : المتطلبات الإدارية والتنظيمية (البعد المستقل الثاني).
- $B_2=0.227$: معامل الانحدار أو ميل الخط المستقيم.
- X_3 : متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي
- $B_3=0.327$: لمتغير البعد متطلبات البنية التحتية

$$\hat{Y} = 0.503 + 0.289 X_1 + 0.227 X_2 + 0.327 X_3$$

4 المناقشة العامة

تشير النتائج إلى أن الحوكمة الإلكترونية تُعد أداة محورية في تحسين جودة الخدمات التأمينية بمصلحة تأمين السيلرات بالشركة الوطنية للتأمين، لما تتمتع به من مزايا وأهداف وخصائص ومحددات نجاحها التي تؤثر وتتوافق مع أدبيات الحوكمة الإلكترونية في ترقية جودة الخدمة التأمينية من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة، بحيث تساهم في تقليص الأخطاء التشغيلية، تسريع معالجة الملفات، تعزيز الشفافية في التعامل مع الرُبائن وتفعيل المساءلة، تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء، التنسيق والتوجيه والتكامل بين الوكالات والمدريات الفرعية وتعزيز التواصل، وكذلك التواصل مع الشركات الأخرى والجهات المعنية ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمة.

كشفت نتائج المنهج النوعي من خلال إجراء مقابلات معمّقة مع أربعة مبحوثين من مستويات وظيفية متباينة، وهو ما يُعدّ ميزة منهجية تُسهم في ثراء البيانات وتعدد زوايا النظر قصد الحصول على معلومات متنوعة وشاملة حول واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية ومدى تأثيرها على سير العمليات التأمينية وجودة الخدمات المقدمة، بحيث يسمح هذا التنوع الوظيفي بتغطية مختلف الجوانب المرتبطة بالعمل الإداري والتقني والميداني، مما يمنح الدراسة قدراً أكبر من الدقة والموضوعية في تحليل النتائج

كشفت نتائج المقابلات عن توافق وتجانس بين المبحوثين حول الدور الإيجابي للحوكمة الإلكترونية، وهو ما يتجلى بوضوح في معاملات الارتباط يرسون المرتفعة التي تروحت بين 0.771 و0.825، بحيث يعكس هذا التجانس درجة النضج المؤسسي في تقييم منظومة الرقمنة، ومواكبة التحول الرقمي لتحقيق لأهداف الاستراتيجية ورفع كفاءة الأداء وترقية جودة الخدمة.

وفيما يخص المحاور في التحليل الموضوعي، فقد أثبتت الدراسة عن ثلاثة أبعاد متشابكة ومتراطة تتحكم في مسار الحوكمة الإلكترونية وتضمن حسن تطبيقها داخل الشركة: البعد التقني المرتبط بجودة البنية التحتية والأمن الرقمي، والبعد البشري والقانوني المتعلق بمستوى تكوين الكوادر وتقبلها للتغيير والمتعلقة بالإطار القانوني والتشريعي الذي يفرض تطبيق الحوكمة، والبعد التنظيمي والإداري الذي يعكس درجة التكامل بين الأنظمة والمصالح المختلفة، وما يميز هذه الدراسة هو أنها لم تكتفِ رصد الإيجابيات، بل فتحت المجال للمبحوثين للإفصاح عن العوائق، وهو ما أعطى النتائج مصداقية أعلى وواقعية أكثر واقتراح الآليات والإجراءات لتعزيز تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتطوير الخدمات التأمينية.

تكشف المنهجية الكمية من خلال الفرضيات الفرعية عن تفلوت في قوة تأثير أبعاد الحوكمة الإلكترونية، إذ يتصدر البعد الخاص بالمتطلبات القانونية والبشرية المرتبة الأولى الأكثر تأثيراً، يليها البعد الثاني متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي، وتأتي المتطلبات الإدارية والتنظيمية في المرتبة الأخيرة، وهذا ما يعكس بأن الإطار التشريعي التنظيمي للعمل الإلكتروني فعال ووجود كفاءات بشرية مؤهلة يشكلان الأساس المحوري التي تنبثق منه فاعلية الحوكمة الإلكترونية، يعني أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الإداري ساهمت في تعزيز جودة الخدمة التأمينية، إلا أنها تظل محدودة الأثر إلا إذا تم دعمها

بأطر قانونية تدعم وتنظم العمل الإداري، وكذلك كوادرات بشرية أكثر كفاءة، من ناحية أخرى تواجه جملة من التحديات منها، أولها وجود فجوة رقمية بين الشركات، ضعف التكامل بين الأنظمة الإلكترونية، ضعف الوعي الرقمي ومقاومة التغيير، عدم الثقة الكاملة في الأنظمة الإلكترونية، التي قد تقلص الأثر المباشر على جودة الخدمة التأمينية، وكذلك يمكن القول أن النسبة الغير مفسرة تشير الى وجود متغيرات أخرى كالأداء المؤسسي والمالي، رضا الزبائن، الثقافة التنظيمية، وهنا يسعنا القول بأن الحوكمة الإلكترونية لها أثرا إيجابياً حقيقياً على جودة الخدمة التأمينية من منظور العاملين على جودة الخدمة التأمينية، إلا أنها تعاني من نقص يتطلب تحقيق توازن وتخطيطاً استراتيجياً بين الأبعاد الثلاثة، بما يضمن زيادة فعاليتها ويعزز من دور الحوكمة الإلكترونية في قطاع التأمين.

خلاصة الفصل الثالث.

تناولنا في هذا الفصل تحليل أثر الحوكمة الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمة التأمينية بمصلحة تأمين السيليات بالشركة الوطنية للتأمين من منظور العاملين فيها، وذلك بالاعتماد على المقاربة المنهجية المروجة، نوعيتها كمية، لتحليل آراء المستخدمين بخصوص واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية من حيث تنظيم العمل وإدارة العمليات التأمينية وعن الأنظمة الإلكترونية المعتمدة، وكذلك تأثيرها على جودة الخدمة التأمينية، إلى جانب إجراء دراسة إحصائية لقياس مدى تأثير استخدام الحوكمة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية المقدمة، بحيث أظهرت نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتحسين كفاءة الأداء الإداري داخل الشركة وتحسين خدماتها التأمينية.

في الختام، يؤكد هذا الفصل أن الحوكمة الإلكترونية تُعد آلية لترقية جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين وكثرة أساسية في مسار التحول الرقمي للشركة الوطنية للتأمين، ويوصي هذا الفصل بضرورة العمل على تعزيز التكامل بين الأنظمة الإلكترونية وكذلك التكامل بين الفروع، تحديث البنية التحتية الرقمية، تكثيف برامج التدريب والتكوين على استخدام الأنظمة الإلكترونية بما يضمن ترقية جودة الخدمة التأمينية وكذلك رفع كفاءة الأداء.

خاتمة عامة

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي، أصبحت الحوكمة الإلكترونية ضرورة حتمية لا مجرد خيار استراتيجي، لاسيما في القطاعات الخدماتية الحيوية كقطاع التأمين الذي يعتمد أساساً على دقة المعلومات وسرعة معالجتها ودرجة ثقة العميل في مقدم الخدمة، ومدى ثقة مقدمي الخدمة في الأنظمة الرقمية، ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على تأثير الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية، من خلال دراسة ميدانية على مستوى مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية التأمين SAA، تم التوصل إلى أن للحوكمة الإلكترونية تأثيراً إيجابياً على جودة الخدمات التأمينية، لاسيما فيما يتعلق بمجموعة الأنظمة الإلكترونية، والتي ساهمت في تسريع معالجة الملفات التأمينية، ضمان دقة المعلومات، تقليل الأخطاء المرتبطة بالإجراءات التقليدية، تقليص البيروقراطية، وتعزيز التنسيق بين مختلف المديريات الجهوية والوكالات التابعة لها، وكذلك التواصل مع الجهات الفاعلة كوزارة المالية، الاتحاد الجراؤي للتأمين وإعادة التأمين والشركات الأخرى...، وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة من حيث الشفافية والأمان والدقة والسرعة.

ورغم هذه النتائج الإيجابية، فإن تحقيق الاستفادة المثلى من أنظمة الحوكمة الإلكترونية يبقى مرتبطاً بمدى تحلوز مجموعة من التحديات التقنية والتنظيمية، تصحيح الأخطاء ووجود خطط استراتيجية بديلة، على غرار تطوير البنية التحتية الرقمية، بالإضافة إلى تحسين التكامل بين الأنظمة المختلفة، محدودية التكامل مع الشركات الأخرى، تدريب الموارد البشرية وتكوينها لضمان الاستخدام الفعال لهذه الأنظمة.

يمكن القول إن الحوكمة الإلكترونية تمثل ركيزة أساسية في مسار التحول الرقمي لقطاع التأمين في الجزائر، الامر الذي يستدعي تكاتف وتكثيف الجهود لتطويرها وتعزيزها بما يساهم في تحسين جودة الخدمات التأمينية ورفع أداء المؤسسة.

❖ نتائج الدراسة:

- كشفت نتائج المقابلات عن توافق وتجانس واضح بين الباحثين حول الدور الإيجابي للحوكمة الإلكترونية.
- كشفت الدراسة عن ستة محاور متشابكة ومتداخلة تتحكم في مسار الحوكمة الإلكترونية داخل الشركة، أبرزها: انعكاس الأنظمة الإلكترونية على جودة الخدمات، وواقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية، والتحديات التقنية والبشرية والتنظيمية، والآليات المقترحة لتعزيز، والأنظمة والتطبيقات المعتمدة كPGS وOrass وE-recours وEAD، ومساهمة الحوكمة في تقليل الأخطاء. وما يميز هذه الدراسة أنها لم تكتفِ برصد الإيجابيات، بل أتاحت للمبشرين الإفصاح عن العوائق، مما منح النتائج مصداقية أعلى وواقعية أكثر، مع اقتراح آليات وإجراءات لتعزيز تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتطوير الخدمات التأمينية.

- وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات التأمينية داخل الشبكة محل الدراسة، وهو ما أكدته نتائج تحليل الانحدار البسيط.
 - تسجيل تفاوت في مستوى استخدام الأنظمة الإلكترونية في تنظيم عمليات التأمين بين المدفوعة الفرعية والمدفوعات الجهوية والمكالات التابعة لها.
 - التأكيد على مساهمة الأنظمة الإلكترونية في تنظيم عمليات التأمين، خاصة من خلال تسهيل معالجة ملفات التأمين وسهولة الوصول إلى المعلومات وتسريع الإجراءات.
 - وجود رضا نسبي لدى العاملين بمصلحة تأمين السيارات خاصة فيما يتعلق في تقليص الوقت والجهد، وكذلك سرعة الوصول إلى المعلومات.
- ساهمت الحكومة الإلكترونية في:

- تعزيز التنسيق والتواصل بين مختلف المصالح، وذلك من خلال تسهيل تبادل المعلومات عبر الأنظمة الإلكترونية.
 - كما ساهمت تحقيق الشفافية من خلال إمكانية متابعة ملفات التأمين أو الحوادث وتسجيل كل العمليات التأمينية ومشاهدة المعلومات بين المصالح المعنية.
 - كما ساعدت في تحسين الأداء وتقليل التكاليف التشغيلية، من خلال المعالجة الآلية لملفات الحوادث وتنظيم قواعد البيانات، سرعة تقديم الخدمات، تعزيز حماية المعلومات، دعم عملية اتخاذ القرار.
- رغم هذه النتائج الإيجابية، فقد أظهرت الدراسة وجود بعض التحديات التي تعوق فعالية هذه الأنظمة، ومن أبرزها:

- ضعف البنية التحتية الرقمية.
- ضعف أو الأعطال في بعض الأنظمة الإلكترونية.
- محدودية التكامل الرقمي مع شركات التأمين الأخرى.
- غياب الإطار القانوني الناظم للعمليات والمعاملات الإلكترونية التأمينية.

❖ الاقتراحات:

- دعم البنية التحتية الرقمية وتحديث الأنظمة بشكل مستمر، بالإضافة إلى تطوير الشبكات الداخلية وضمان الصيانة المستمرة للأنظمة الإلكترونية.
- تعزيز الأمن السيبراني لحماية البيانات والمعلومات وضمان الخصوصية الرقمية.

- وضع إطار قانوني ناظم للتأمين الإلكتروني وحماية البيانات وتمنح الشرعية للوثائق الرقمية الكاملة أمام الجهات الرسمية.
- تحقيق التكامل الرقمي على مستوى الشبكة وبين شركات التأمين على المستوى الوطني لتسهيل تبادل المعلومات.
- تكثيف البرامج والبروات التدريبية للعاملين على اتقان الأنظمة الإلكترونية.
- تطوير التطبيقات الرقمية لتقديم خدمات شاملة للربائن.
- اعتماد مؤشرات الأداء الرقمية لتقييم جودة الخدمة التأمينية، كذلك تفعيل آلية المراقبة على هذه الأنظمة.

❖ آفاق الدراسة

تفتح هذه الدراسة آفاقاً بحثية عديدة، أبرزها:

- إجراء دراسات مقارنة بين شركات التأمين الجزائرية لقياس الفجوة الرقمية وتأثيرها على الأداء العام وعلى جودة الخدمة التأمينية.
 - توسيع نطاق البحث ليشمل وجهة نظر الربائن المؤمن لهم إلى جانب وجهة نظر العاملين.
 - دراسة إمكانية إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقنيات البلوك تشين وتحليل البيانات الضخمة في منظومة الحوكمة الإلكترونية لقطاع التأمين.
 - تقديم اقتراح نموذج موحد للحوكمة الإلكترونية في قطاع التأمين الجزائري يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.
 - دراسة أثر الأمن السيبراني وحماية البيانات على ثقة الربائن في الخدمات التأمينية الإلكترونية.
- تؤكد هذه الدراسة أن الحوكمة الإلكترونية عبء عن أداة محورية واستراتيجية ومنظومة متكاملة تجمع بين القوانين والتشريعات، والكفاءات البشرية، البنية التحتية التقنية، مما ينعكس نجاحها على تحسين جودة الخدمة التأمينية لكن بشرط المولدة بين هذه الأبعاد..

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ المراجع باللغة العربية

1. الهادي شرف، الشلاحي عبد الكريم، و السعلون عبد الله . (سبتمبر، 2025). درجة تطبيق الحوكمة الالكترونية في الادارة العامة للتعليم بمنطقة القصيم . *المجلة السعودية للعلوم التربوية*، 20(2)، 105-128.
2. أحمد ابو عيطة، و أحمد عبد اللطيف. (2023). متطلبات تطبيق الحوكمة الالكترونية كألية في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الاكاديمية. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، 31(1)، 2214-2336.
3. أحمد علي ابراهيم خطاب ، أحمد ربيع امين سليمان ، مراد صالح مراد ، و أحمد علي ابراهيم خطاب احمد. (ديسمبر، 2023). الحوكمة الالكترونية ودورها في مكافحة الممارسات البيروقراطية بالادارات التعليمية في مصر. *مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية*، 17(16)، 33-71.
4. احمد محمد عيسى يوسف ، و سهام فرحات حسن فرحات. (2024). جودة الخدمات وأثرها في خلق ولاء عملاء لشركة ليبيا للتأمين فوع مصراتة :دراسة تحليلية . *مجلة شمال افريقيا للنشر العلمي*، 2(3)، 299-310.
5. انجي فلوق أحمد انجي. (2023). قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية الالكترونية على ربحية شركات التأمين السعودية. *مجلة الدراسات المالية والتجارية*، 30(1)، 610-673.
6. لوسليمان سمية . (2022). استراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر :دراسة حالة شركة اكسا للتأمينات. *اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ل م د. كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية قسم التنظيم السياسي والاداري تخصص ادلة المولرد البشرية، الجزائر: جامعة الجزائر* .3.
7. بالي حمزة ، و بورني حناشي. (2020). جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي. *مجلة اقتصاد المال والاعمال*، 5(2)، 185-202.
8. بريكة السعيد، فوزي شوق ، وزكري إيمان . (2017). أثر جودة الخدمة على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين -ام البواقي -. *مجلة الدراسات الاقتصادية*، 1(04)، 286-310.
9. بلحوت المداني ، و فزالي سامية. (2024). الحوكمة الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية — دراسة ميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*، 09(01)، 135-148=
10. بلعجال يمينة ، و عتو محمد . (2021). جودة الخدمة من وجهة نظر زبون شركة التأمين :دراسة ميدانية لربائن شركات التأمين لولاية البيض. *المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير*، 15(1)، 536-554.

11. بلعيد عقيلة . (2021). تحسين جودة الخدمة التأمينية باستخدام نماذج صفوف الانتظار -دراسة حالة للشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة الجزائر العاصمة التابعة للمدوية الجهوية الجزائر 03. *مخبر العولمة والسياسات الاقتصادية*، 17 (1)، 234-219.
12. محروود فتيحة . (2012). الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الوطنية للتأمينات. *مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير*، 12 (12)، 199-232.
13. بخرصة نسرين، و بن فريحة رشيد . (2019). المقابلة الكيفية وتأثيرها على جودة البحث الاجتماعي-دراسة ظاهرة الهجرة غير الشرعية كنموذج . *مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية*. 64-49، 01(01) ،
14. بوزيان العربي، و جلطي غانم. (2021). مفهوم الحوكمة:عوامل ظهورها ومرتكزاتها،مجالات استخدامها. *مجلة المالية والاسواق*، 08 (03)، 447-428.
15. حاجة أمال. (04 ماي، 2023). تأثير التطور التكنولوجي وتقنيات الحوكمة الرقمية على السياسة العامة. *مجلة السياسة العالمية*، 7 (2)، 508-496.
16. حسين صكوشي، أيوب صكري، و رتيبة عيوش . (2025). أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية. *مجلة دفاتر اقتصادية*، 16 (1)، 1273-1260.
17. حواء هلال خليل حبايبة، و شاهر محمد عبيد. (ديسمبر، 2024). أثر الحوكمة الالكترونية في الأداء المؤسسي في شركات التأمين الفلسطينية. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية*، 9 (21)، 102-73.
18. رايس عبد الرحمان. (2017). تقييم جودة الخدمة من الهاتف النقال في الجزائر -دراسة استطلاعية حول ردود افعال المستهلكين تجاه الابتكرات التسويقية للمتعاملين موييليس ولوريدو. *مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية*، 10 (02)، 154-139.
19. زايدي العيد، و بن داود حسين. (2025). الحوكمة الالكترونية ودورها في الحكومة الالكترونية. *مجلة الدراسات والبحوث القانونية*، 10 (1)، 227-208.
20. زايدي عبد الجبار، و مسغوني منى . (2020). إدارة علاقات الربائن وعلاقته بجودة الخدمة التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين le CAAR وكالة تبسة. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، 07 (02)، 217-236.
21. ساخي بوبكر. (2022). دور وأهمية جودة الخدمة التأمينية في جلب العملاء. *مجلة الأبحاث الاقتصادية*، 17 (01)، 253-234.

22. سهى عبد الحسن شيخة اللامي .(2022). أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة التأمينية -بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية .مجلة دراسات محاسبية ومالية (60) 17، 146-158
23. طلال ناظم الزهيري . (30 مارس، 2023). مبادرات الحكومة الالكترونية في العراق وعوامل نجاحها. مجلة الحكومة ،المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، 5(1)، 21-34.
24. عبد الله محمد الشريف. (1996). مناهج البحث العلمي. مصر: مكتبة الشراع للطباعة والنشر والتوزيع.
25. عزوي سمية ، و مصطفى عبد اللطيف . (2024). متطلبات تطبيق آلية الحكومة الالكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة لمكالات البنكية ولاية غرداية -. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 11(02)، 01-14.
26. عزمي سلام اسامة ، و شقيري نوري موسى . (2007). ادارة الخطر والتأمين. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
27. عصام مهدي محمد عابدين. (2020). الحكومة في الشركات والبنوك الجزء الثاني. القاهرة، مصر: دار محمود للنشر والتوزيع.
28. عملة مسعودة ، و عباس راضية . (2022). رقمنة خدمات التأمين -شركات التأمين الجزائرية نموذجا. المجلة الاكاديمية للبحث القانوني، 13(02)، 397-421.
29. عمر عبد الحفيظ أحمد عمر . (2021). الحكومة الالكترونية لأهداف التنمية المستدامة. الحكومة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات (الصفحات 279-293). مصر: جامعة الاسكندرية.
30. عمر عبد الحفيظ أحمد عمر. (2021). الحكومة الالكترونية لاهداف التنمية المستدامة. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، 3(3)، 293-279.
31. غروي خالد. (2024). الحكومة الالكترونية في الجزائر بين المتطلبات والمعوقات. مجلة اقتصاد المال والاعمال، 8(2)، 435-446.
32. فائزة محمد عبد الكريم. (2011). أثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق المزايا التنافسية. البحوث العلمية، 06(17)، 281-231.
33. قاسم نايف علوان المحيوي . (2006). ادلة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات. سرت، ليبيا: دار الشروق.
34. قريوة زينب . (2021). الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات بمديرية الضمان الاجتماعي ولاية سكيكدة .مجلة أبحاث 06(02)، 665-680.
35. قمره ولاء محمد عبد الفتاح. (2026). الحكومة الرقمية وأثرها في تطبيق المرافق الادارية. RIMAK international of humanities and social sciences، 8(1)، 240-260.

36. قميدة عبد الله . (نوفمبر , 2021). الحوكمة الالكترونية في مجال التنمية المستدامة :مقاربة معرفية. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، 3(3)، 321-333.
37. قنيفة نورة، و بختي سامية. (2021). متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العمومية. الحوكمة الالكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات (الصفحات 43-52). الطرف: مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية.
38. كافي ميمون، مولاي امينة ، بلحلقا فضيلة ، و ولّني سعدية . (2018). تحديد خصائص خدمة التأمين المقدمة باستخدام تحليل التشابه -دراسة حالة لربائن شركات التأمين لولاية البيض. المجلة الدولية للدراسات التسويقية، 1(2)، 79-101.
39. لحبيب بلية . (2019). ادلة الجودة الشاملة (المفهوم الاساسيات وشروط التطبيق). مستغانم، الجزائر : الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
40. لطرش ليندة & , صافو محمد . (2023). حوكمة الادارة الالكترونية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق. مجلة القانون والمجتمع والسلطة، 1(21)، 248-272.
41. لكحل محمد. (2019). الادارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية حالة الجزائر أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير. الجزائر، تسيير عمومي: جامعة الجزائر 3.
42. لمكيل زليخة ، و بوعلام حمو . (2024). الحوكمة الالكترونية ودورها في اصلاح القطاع العام بالجزائر. المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، 9(1)، 1082-1103.
43. مدحت محمد. (2015). الحكومة الالكترونية. القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
44. مراد صالح مراد، أحمد علي اواهيم خطاب ، و عبد الستار محروس عبد الستار. (2023). الحوكمة الإلكترونية ودورها في مكافحة الممارسات البيروقراطية بالادارات التعليمية في مصر. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، 7(16)، 30-71.
45. مزيان عبد القادر. (2018). تقييم وقياس جودة خدمات وكالات التأمين في السوق الجزائري. مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، 1(1)، 169-190.
46. مهولة امال ، و خالد فواح. (2022). أثر ادلة فرق العمل على جودة الخدمات التأمينية دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين بسكرة. مجلة اقتصاد المال والاعمال، 7(1)، 9-26.
47. نعيمجي شهرزاد. (22 ديسمبر، 2022). متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر. مجلة ايليزا للبحوث والدراسات، 7(01)، 527-538.

48. محيوي مريم، و حذمر زينب . (جانفي، 2022). الحوكمة الالكترونية مدخل نحو جودة الخدمة العمومية. مجلة التميز الفكري للعلوم الانسانية والاجتماعية، 4(1)، 63-72.

49. يوتشي تشن. (2020). ادارة الحوكمة الرقمية (القضايا،التحديات،الحلول). (تشن يوتشي، المحرر، جعفر بن احمد عبد الكريم العلوان، و طلال بن مسلط عبد الله الشريف ، المترجمون) الرياض: مركز البحوث والدراسات.

ب المراجع باللغة الأجنبية

1. Glenn A Bowen. (2009). Analyse De Documents comme Outil Qualitatif Méthode de recherche. *Qualitative Reasearch journal*, 09(02), 27-49.
2. Aaron Phukubye Malomane. (2021). the role of e-gouvernance as an alternative service delivery mechanism in local government. *A dessertation submitted fulfilment of the degree master of arts*, 1-235. management and governance, Afrique du sud: university of Johannesburg.
3. Bezzar Mohammed Soufyane, & Sarah Bensaoula. (2025). La gouvernance en Algérie : Évolution numérique et enjeux des réseaux publics. *Revue Algérienne de finances publiques*, 15(01), 139-150.
4. Centre d'Études Africaines de l'Université HSE. (2025). *E-gouvernance en Algérie 2025 : Perspectives et défis*. moscou: HSE University. Récupéré sur <https://e-governancehub.ru/wp-content/uploads/2025/06/E-Gouvernance-en-Algerie-2025.pdf>.
5. Cerswell John W. (2009). *Reasearch Design Qualitative, Quantitaive, and Mixed Methodes approaches*. United States of America: SAGE publications.
6. Donald J savoie, & B Guy Peters. (2000). *la gouvernance au XXIe siècle:Revitaliser la fonction publique*. canada: presses de université Laval.
7. Dubey, U. K. B, & Kothari, D. P. (2022). *Research methodology: Techniques and trends*. Boca Raton, Florida, United States of America: Chapman and Hall/CRC.
8. Ismail Morad, & Omar Dida. (2024). he impact of insurance service quality on customer satisfaction: A case study of the Algerian Insurance Company (SAA) in the Oran Province. *Finance & Market Journal*, 11(1), 01-22.
9. John W Creswell, & Vicky L lano Clark. (2007). *Designing and conducting Mixed Methods Research*. USA : Sage publications.
10. Kauzya John-May. (2003). *Local governance capacity-building for full-range participation: Concepts, frameworks and experiences in African countries*. United Nations: Department of Economic and Social Affairs.
11. Kumar Mohajan Haradhan. (2020). Quantitative research: A successful investigation in natural and social sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 9(4), 50-79.

12. Pallant Julie. (2010). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS* (éd. (4th ed.)). United Kingdom: McGraw-Hill.
13. Philip, K., & Lane, K. K. (2012). *Marketing management* (éd. 4th). New Jersey, United States of America (USA): Pearson Education.
14. Rezaul Islam, Niaz Ahmed Khan, & Rajendra Baikad. (2022). *Principles of social research methodology*. Singapore: Springer Singapore.
15. Steiner Kvale, & Svend Brinkmann. (2009). *Interviews Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. USA: Sage Publications.
16. Thietart Raymond-Alain. (2014). *Méthodes de recherche en management*. Paris: Dunod éditeur de savoirs.
17. Uwe Flick. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications Ltd.

الملاحق

الملحق 01: دليل المقابلة

عنوان الدراسة:

تأثير الحوكمة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات التأمينية دراسة ميدانية بمصلحة تأمين
=(SAA) السيارات بالشركة الوطنية للتأمين

أسئلة المقابلات حول موضوع الدراسة.

➤ قائمة الأشخاص الذين تمت مقابلتهم:

- المدير المؤكري لمديرية التعويضات.
- المدير الفرعي لقسم الصيانة.
- مفتش تسوية الحوادث.
- رئيسة فرع على مستوى مديرية الطعون.

تعريف بالمستجوب (الاسم واللقب، الخبرة، المنصب، المصلحة، الخبرة، المستوى التعليمي، المهام الرئيسية)

السؤال الأول: كيف تقيمون واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات من حيث تنظيم العمل وإدارة العمليات؟

السؤال الثاني: ما أهم الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المستخدمة في معالجة الملفات وتقديم الخدمات التأمينية؟

السؤال الثالث: كيف انعكس استخدام الأنظمة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة للربائن من حيث السرعة والدقة والاستجابة؟

السؤال الرابع: ما مدى مساهمة الحوكمة الإلكترونية في تقليل الأخطاء وتحسين كفاءة الأداء الإداري؟

السؤال الخامس: ما أبرز التحديات التقنية أو البشرية أو التنظيمية التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات؟

السؤال السادس: ما الآليات أو الإجراءات التي ترونها ضرورية لتعزيز الحوكمة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات التأمينية مستقبلاً

الملحق 02: نموذج استمارة الاستبيان

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت - القليعة

قسم مناجمت والمقاولاتية

تخصص الحكومة الإلكترونية

استبيان

السادة والسيدات المحترمين

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص حكومة إلكترونية، بعنوان "تأثير الحكومة الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات التأمينية من منظور العاملين في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين SAA".

يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يسعى إلى جمع البيانات اللازمة للدراسة وتحليلها من أجل الوصول الى نتائج علمية دقيقة، وكذا التعرف على مدى نجاعة تطبيق الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التأمينية ضمن بيئة عمل طاقم الشركة الوطنية للتأمين.

أرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية، أكد لكم ان المعلومات المقدمة ستستعمل لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة لن تستخدم الا في حدود الدراسة.

ولكم جريل الشكر والتقدير

➤ المحور الأول: المعلومات العامة حول الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

(1) الجنس:

☐

ذكر

☐

أنثى

(2) السن:

☐

51- سنة فأكثر

☐

41 إلى 50 سنة

☐

31 إلى 40 سنة

☐

20 إلى 30 سنة

(3) المستوى التعليمي:

☐

مهندس دولة

☐

دكتوراه

☐

ماستر مهني

☐

ماستر أكاديمي

☐

ليسانس

(4) الخبرة المكتسبة:

☐

21 سنة فأكثر

☐

10-20 س

☐

6-10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

➤ المحور الثاني: واقع الحوكمة الإلكترونية في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: المتطلبات القانونية والبشرية					
يوجد إطار قانوني يدعم التحول نحو الحوكمة الإلكترونية في مختلف معاملات الشركة الإلكترونية وحمايتها.					
تم إنشاء منصات وأنظمة خاصة لتنظيم الخدمات التأمينية وتقديم معلومات شاملة عنها.					
تقوم إدارة الشركة تقوم بتحديث القوانين والتشريعات لتتماشى مع التطور الرقمي.					
يساهم التدريب المستمر في تعزيز الثقة في استخدام الوسائل التكنولوجية.					
الأخذ بعين الاعتبار بآراء مقدمي الخدمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة وجود أي خطأ.					
تجسيد الأخلاقيات الإلكترونية لتوجيه سلوك الموظف في أداء مهامه.					
البعد الثاني: المتطلبات الإدارية والتنظيمية					
يتم تحديث الإجراءات الإدارية بانتظام لتناسب مع تطبيق الحوكمة الإلكترونية.					
تسعى الشركة بشكل مستمر الانتقال من دائرة الخدمات التقليدية الى الخدمات الإلكترونية.					
يسهل تطبيق الحوكمة الإلكترونية من الرقابة على العمليات الإدارية مما يعزز فعالية المساءلة					
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد في اتخاذ قرارات إدارية أكثر فعالية.					
تعمل إدارة الشركة على تطوير الإطار الاستراتيجي بما يدعم استخدام الأدوات الإلكترونية ومواكبة التطورات الجديدة.					
تتيح الشركة قاعدة بيانات إلكترونية للخدمات التأمينية الإلكترونية، ويتم أرشفتها إلكترونيا.					
البعد الثالث: متطلبات البنية التحتية والأمن الرقمي					

				تعتمد الشركة على الأنظمة التكنولوجية الحديثة وتسهل الوصول الى المعلومات بكل شفافية وبشكل أسرع وفعال.
				يتم تحديث الأنظمة والمنصات بانتظام لتحسين الأداء، والقيام التقييم الدوري لنظام العمل.
				توفير أنظمة سرية وامنة لحفظ الملفات والوثائق الكترونيا وتطبيق إجراءات صرامة لضمان سلامة المعاملات.
				تأمين برامج حماية حديثة ضد خطر اختراق المعلومات من جهات خرجية.
				عدم تسجيل أخطاء واعطاب في الأنظمة الإلكترونية على مستوى الشركة.

➤ المحور الثالث: واقع جودة الخدمات التأمينية في مصلحة تأمين السيارات بالشركة الوطنية للتأمين.

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تمتلك الشركة أجهزة إلكترونية حديثة ومتطورة وتتيح الوصول إلى الأدوات الإلكترونية للمديرين الجهوية والوكالات الخاصة بها.					
تعتمد الشركة على البرامج والمنصات والتطبيقات الإلكترونية في تقديم الخدمات والتنسيق بين المديرين والوكالات التابعة لها					
تستطيع الأدوات الإلكترونية المعتمدة في الشركة من أداء وإنجاز الخدمة بدقة واتقان					
يمكن الاعتماد على الطريقة الإلكترونية لضمان خدمات التأمين بكفاءة					
توفر الشركة خدمة الدفع الإلكتروني والتصريح بالحادث عن بعد.					
تطبق الإجراءات والمعاملات إلكترونيا بشكل منتظم.					
تعالج الشركة طلبات وشكوى الزبائن في الآجال المحددة.					

					تستغرق المنصات الإلكترونية أقصر وقت لتقديم الخدمة وتحافظ على خصوصية الزبون
					تقوم بمتابعة وتحديث معلومات الربائن وتذكيرهم بمواعيد إعادة الاكتتاب.
					تبني الوسائط الرقمية الثقة الإلكترونية وتحسن سمعتها الإلكترونية للشركة.
					تساهم المنصات الإلكترونية في تحقيق المساواة والعدل في تقديم الخدمة التأمينية
					تقدم المنصات الإلكترونية المعلومات الكافية والدقيقة المتاحة عن التأمين وسهولة استخدام المنصات من حيث اللغة وتوفير خيارات متعددة وتقديم الدعم الفني والأدلة الإرشادية

قائمة المحكمين.

أستاذ محاضر	الدكتور قاضي عمر
أستاذ محاضر	الدكتور لبصير إسلام
المؤطر بالشركة محل التربص (مدير موكري لمديرية الطعون).	السيد بوفيجلين حميد

الملحق 03: جداول SPSS

موثوقية الاستبيان

عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل

		N	%
Observations	Valide	69	100,0
	Exclue	0	,0
	Total	69	100,0

معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان ككل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	29

معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور جودة

الخدمات التأمينية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,865	12

معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور الحوكمة

الإلكترونية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	17

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	26	37,7	37,7	37,7
	ذكر	43	62,3	62,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة فأكثر 51	9	13,0	13,0	13,0

من 20 إلى 31 سنة	8	11,6	11,6	24,6
من 41 و 50 سنة	39	56,5	56,5	81,2
من 31 إلى 40 سنة	13	18,8	18,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دكتوراه	1	1,4	1,4	1,4
	ليسانس	33	47,8	47,8	49,3
	ماستر أكاديمي	18	26,1	26,1	75,4
	ماستر مهني	10	14,5	14,5	89,9
	مهندس دولة	7	10,1	10,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة فأكثر 21	18	26,1	26,1	26,1
	اقل من 5 سنوات	7	10,1	10,1	36,2
	من 11 إلى 20	38	55,1	55,1	91,3
	من 5 إلى 10 سنوات	6	8,7	8,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Statistiques

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	A1
N	Valide	69	69	69	69	69	69	69
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,06	4,26	4,13	4,42	4,16	4,10	4,1884
Ecart type		,639	,504	,662	,628	,656	,645	,41707

A1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,83	1	1,4	1,4	1,4
	3,50	3	4,3	4,3	5,8
	3,67	4	5,8	5,8	11,6
	3,83	7	10,1	10,1	21,7
	موافق	20	29,0	29,0	50,7
	4,17	5	7,2	7,2	58,0
	4,33	5	7,2	7,2	65,2
	4,50	9	13,0	13,0	78,3
	4,67	11	15,9	15,9	94,2
	4,83	1	1,4	1,4	95,7
	موافق بشدة	3	4,3	4,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Statistiques

		Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	A2
N	Valide	69	69	69	69	69	69
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,04	4,43	4,26	4,30	4,25	4,2580
	Ecart type	,605	,581	,610	,551	,651	,47292

A2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,60	1	1,4	1,4	1,4
	3,20	1	1,4	1,4	2,9
	3,40	1	1,4	1,4	4,3
	3,60	2	2,9	2,9	7,2
	3,80	4	5,8	5,8	13,0
	موافق	22	31,9	31,9	44,9
	4,20	11	15,9	15,9	60,9
	4,40	4	5,8	5,8	66,7
	4,60	7	10,1	10,1	76,8
	4,80	9	13,0	13,0	89,9
	موافق بشدة	7	10,1	10,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Statistiques

		Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	A3
N	Valide	69	69	69	69	69	69	69
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,20	4,04	4,12	4,25	4,26	3,35	4,0362
	Ecart type	,584	,794	,631	,604	,656	,855	,44545

A3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,83	1	1,4	1,4	1,4
	محايد	1	1,4	1,4	2,9
	3,17	1	1,4	1,4	4,3
	3,33	3	4,3	4,3	8,7
	3,67	9	13,0	13,0	21,7
	3,83	10	14,5	14,5	36,2
	موافق	21	30,4	30,4	66,7
	4,17	5	7,2	7,2	73,9
	4,33	3	4,3	4,3	78,3
	4,50	4	5,8	5,8	84,1
	4,67	6	8,7	8,7	92,8
	4,83	4	5,8	5,8	98,6
	موافق بشدة	1	1,4	1,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Statistiques

		Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
N	Valide	69	69	69	69	69	69	69
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,74	3,94	3,83	4,16	3,87	3,84	3,83
Ecart type		,869	,705	,839	,740	,765	,779	,923

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,25	1	1,4	1,4	1,4
	2,83	1	1,4	1,4	2,9
	3,08	2	2,9	2,9	5,8
	3,33	1	1,4	1,4	7,2
	3,50	2	2,9	2,9	10,1
	3,58	2	2,9	2,9	13,0
	3,67	5	7,2	7,2	20,3
	3,75	1	1,4	1,4	21,7
	3,83	7	10,1	10,1	31,9
	3,92	10	14,5	14,5	46,4
	4,00	15	21,7	21,7	68,1
	4,08	5	7,2	7,2	75,4
	4,17	1	1,4	1,4	76,8
	4,25	1	1,4	1,4	78,3
	4,33	2	2,9	2,9	81,2
	4,42	1	1,4	1,4	82,6
	4,58	2	2,9	2,9	85,5
	4,67	3	4,3	4,3	89,9
	4,75	2	2,9	2,9	92,8
	4,83	2	2,9	2,9	95,7
	4,92	1	1,4	1,4	97,1
	5,00	2	2,9	2,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

اختبار فرضيات الدراسة
الفرضية الرئيسية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,679 ^a	,461	,453	,36071

a. Prédicteurs : (Constante), CH1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,449	1	7,449	57,254	,000 ^b
	de Student	8,717	67	,130		
	Total	16,167	68			

a. Variable dépendante : CH2

b. Prédicteurs : (Constante), CH1

coefficients

Modèle		Coefficients standardisés B	Erreur standard	Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,506	,464		1,090	,280
	CH1	,841	,111	,679	7,567	,000

a. Variable dépendante : CH2

الفرضية الفرعية الأولى:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,624 ^a	,389	,380	,38396

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,289	1	6,289	42,659	,000 ^b
	de Student	9,878	67	,147		
	Total	16,167	68			

Coefficients

Modèle		Coefficients standardisés	Erreur standard	Coefficients standardisés	t	Sig.
1	(Constante)	,946	,470		2,013	,048
	A1	,729	,112	,624	6,531	,000

الفرضية الفرعية الثانية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,590 ^a	,348	,338	,39664

a. Prédicteurs : (Constante), A2

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,626	1	5,626	35,762	,000 ^b
	de Student	10,541	67	,157		
	Total	16,167	68			

Coefficient

Modèle		Coefficients standardisés	non standardisés	Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,410	,436		3,237	,002
	A2	,608	,102	,590	5,980	,000

الفرضية الفرعية الثالثة:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,593 ^a	,352	,342	,39539

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,692	1	5,692	36,412	,000 ^b
	de Student	10,474	67	,156		
	Total	16,167	68			

Coefficients^a

		Coefficients standardisés	non	Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
	(Constante)	1,378	,437		3,154	,002
	A3	,650	,108	,593	6,034	,000

الملحق 04: مرفقات عرض حال للأدوات الإلكترونية

منصة-PGS تسيير حوادث السيارات

AG BENCHETTA Bouthaina
a19000@gig.dz

21 : 06
Mardi, 23 Août 2022

Nouvelle Réclamation

< Nouvelle Réclamation #1

Informations Agence Tierse:

Compagnie Adverse
SAA

Agence Adverse

Détails Réclamation:

Montant: Montant en DA

Date sinistre: Date Sinistre

Circonstances: Détails concernant le sinistre/recours ...

Informations Assuré

Nom assuré: Nom assuré...

Police: N°police assuré...

Ref Sinistre: N°Sinistre ...

Matricule: Matricule de votre assuré...

Informations Tiers:

Nom Tiers: Nom du Tiers...

Police: N°police du Tiers...

Ref Sinistre: N°Sinistre Tiers...

Matricule: Matricule du Tiers...

Détails du sinistre:

Lieu Sinistre: Saisir lieu du sinistre...

Exercice: Année d'exercice

Témoins: Saisir les Noms des témoins...

ASSURATEURS

AGENDA MESSAGERIE ANNUAIRE FORUM PARTAGES SINISTRE

DECLARATION CONSULTATION RECHERCHE AFFECTATION VALUATION COMPTABILITE TABLEAU WORD DOSSIER CYANCRE CHARLÉME

CONSULTATION DOSSIER SINISTRE

Agence: Dossier: N° Dossier: Sort: SAP: Règlement: Recours à encaisser: Recours Abouti:

Citade GED Sort/ Evénement Sinistre Notice Accord /Annulation de Règlement Traiter Par

Informations sur le Sinistre

N° Police: Catégorie: Date Effet: Date Échéance: Surrendance: Déclaration:

Informations sur l'Assuré

Nom (Raison social): Adresse: N° Compte (RIB): N° Tel: OK

Informations sur Véhicule

Marque: Type: Immatriculation:

Informations sur le Tiers Evaluation Estimation Recours Règlement

Agence: 1408 AGENCE AIN ALLAH Dossier: DOSSIER MATÉRIEL [DASC]

N° Dossier: 1408 2025 888888 Sort: CLOTURÉ

SAP: 1 654,10 Règlement: 8 654,10 Recours à encaisser: Recours Abouti:

Sinistre GED Sort/ Événement Sinistre Notice Accord /Annulation de Règlement Traiter Par

DDCs Sinistre Photos Expertise DDCs Souscription Photos Souscriptions

#	Document	Type	Observation	Dateenvoi
	DSA-1408-2025-110002.pdf	Déclaration Sinistre (assuré)		06/01/2025
	CG-1408-2025-110002.pdf	Carte Grise Véhicule assuré		06/01/2025
	ODS-1408-2025-110002.pdf	ODS pour expertise initiale		06/01/2025
	DR-NH-VALI-1408-2025-110002	Décompte de Règlement note d'honoraires (Validatio)		30/01/2025
	QR-NH-1408-2025-110002	Quittance de Règlement note d'honoraires		01/02/2025
	PVE-1408-2025-110002.pdf	Rapport d'Expertise Initiale Automobile		11/02/2025
	PH-EXP-1408-2025-110002.pdf	Photos d'Expertise		11/02/2025
	DR-DM-VALI-1408-2025-110002.pdf	Décompte de Règlement garantie Dommage (Validation)		13/02/2025
	Ord-Paié-1408-2025-110002.pdf	Ordre de Paiement		13/02/2025
	QR-OD-1408-2025-110002.pdf	Quittance de Règlement garantie Dommage	CHEQUE	18/02/2025

Consulter Doc Nouveau Doc

© Révisé par DSI

نظام (EAD) الخبرة عن بُعد.

← Nouveau dossier

VEHICULE

Immatriculation

VIN

ODS *

Aucun ODS sélectionné!

DECLARATION *

Aucune DECLARATION sélectionnée!

CARTE GRISE *

Aucune CARTE GRISE sélectionnée!

PHOTOS SINISTRE

Aucune PHOTO SINISTRE sélectionnée!

Annuler ENREGISTRER

Icon Xpertiz Xpress AUTO - v1.0.1

منصة تسير الطعون (e-Recours) بين شركات التأمين

**ag_CAAR_304**
En ligne

Ag_CAAR_304 A Posté Une Réponse Le 24/08/2022

**A envoyé un simple message.**
Ok

Ag_TRUST_A0511 A Posté Une Réponse Le 24/08/2022

**A renvoyé le dossier chez son supérieur.**
l'autre agence n'est pas d'accord merci d'intervenir

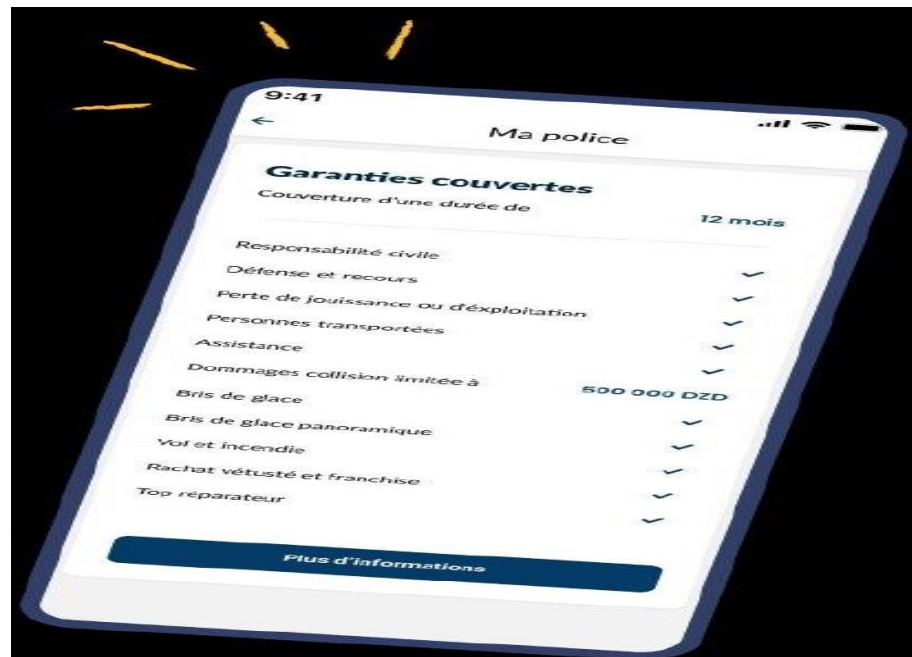
Ag_CAAR_304 A Posté Une Réponse Le 24/08/2022

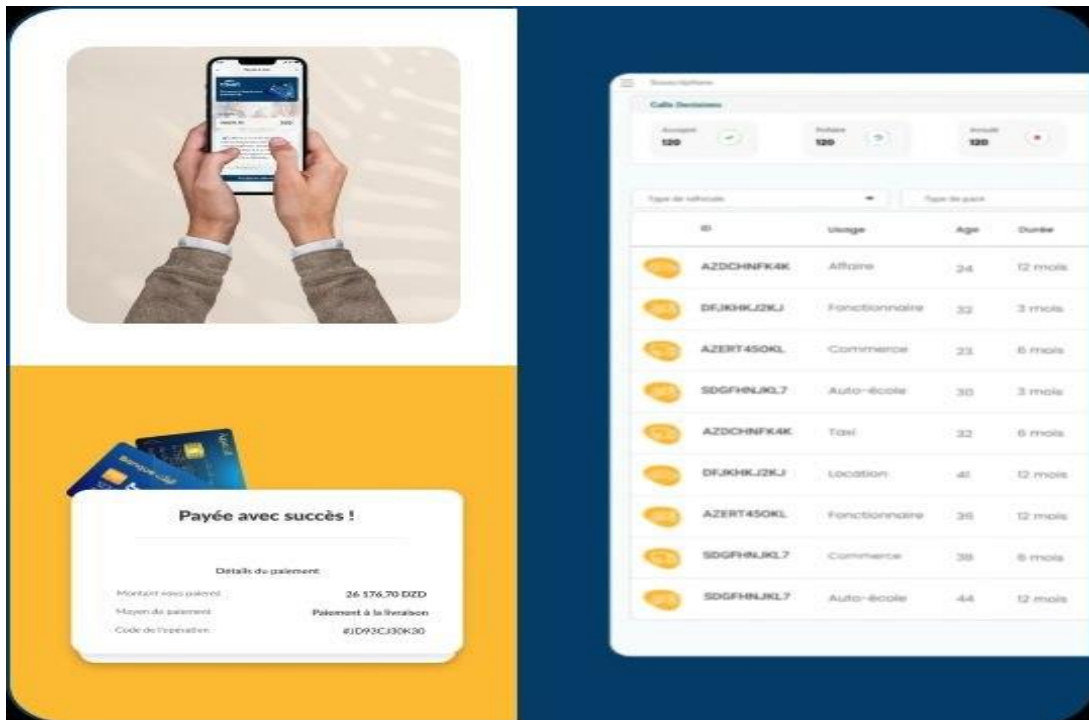
**A renvoyé le dossier chez son supérieur.**
merci de voir ce dossier et revenir vers nous avec votre appréciation nous sommes d'accord notre agence votre assuré est 100% responsable de l'accident. Cordialement

CAAR SUCCURSALE ANNABA A Posté Une Réponse Le 24/08/2022

**A accepté la demande!**
nous sommes d'accord, nous demander à l'agence de régler

TRUST OR Babou A Posté Une Réponse Le 24/08/2022





الملحق 05: جدول التحليل الموضوعاتي "ملخص المقابلات"

الاسم واللقب	ب. يوسف	آ.زهير	س. سمير	م سمية
المنصب	مدير فرعي لقسم الصيانة	مدير وكرى لمديرية التعويضات	مفتش تسوية الحوادث	رئيسة فرع بمديرية الطعون
كيف انعكس استخدام الأنظمة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة للزبائن من حيث السرعة والدقة والاستجابة؟	تشير المعطيات الميدانية إلى وجود انعكاسات إيجابية للرقمنة على مستوى المردودية والفعالية داخل مصالح التأمين، حيث ساهمت المنصات الرقمية في تعزيز الشفافية ووضوح الإجراءات المتعلقة بمعالجة ملفات الحوادث والتعويضات، غير أن تحسين سرعة الاستجابة تجاه الزبائن يبقى مرتبطاً بدرجة كبيرة بمدى التعاون والتنسيق الكامل بين مختلف الفاعلين، لاسيما للوكالات والمديريات الجهوية. إذ يتطلب نجاح هذه المنظومة الرقمية توفير الدعم اللازم للمنصات الإلكترونية، من خلال إعداد وتكوين الملفات بشكل دقيق، وتقديم جميع المستندات الضرورية	أدى استخدام الأنظمة الإلكترونية إلى تحسين ملحوظ في جودة الخدمات، حيث تم تقليص آجال معالجة الملفات وتسريع الاستجابة للزبائن. كما ساهم في تحسين دقة المعطيات وتقليل الأخطاء المرتبطة بالإدخال اليدوي، مما انعكس إيجاباً على رضا العملاء وشفافية المعالجة.	أوضح مفتش تسوية الأضرار أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل الشبكة الوطنية للتأمين انعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن، خاصة من حيث السرعة والدقة والاستجابة. فمن حيث السرعة، ساهمت الأنظمة الإلكترونية في تقليص مدة معالجة ملفات التأمين والتعويض، وتسريع إجراءات دراسة الملفات ومنح عقود التأمين، الأمر الذي أدى إلى تحسين وتيرة العمل وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات. أما من حيث الدقة، فقد ساعدت الحوكمة الإلكترونية في الحد من الأخطاء البشرية المرتبطة بالمعالجة اليدوية للملفات، كما ساهمت في تحقيق فعالية أكبر في حفظ المعلومات، وأرشفتها إلكترونياً، مع تسهيل عملية استرجاع	أوضحت رئيسة الفرع على مستوى مديرية الطعون أن استخدام الأنظمة الإلكترونية انعكست بشكل إيجابي على جودة الخدمات التأمينية، حيث ساهمت في جعل الخدمات أكثر سرعة ودقة، مع التقليل من الأخطاء المرتبطة بمعالجة الملفات. كما ساعدت الأنظمة الإلكترونية في تحسين متابعة الطلبات والملفات التأمينية بشكل أكثر فعالية وتحقيق الشفافية والمسائلة، الأمر الذي ساهم في رفع مستوى رضا الزبائن وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

	وفق طبيعة كل حالة، بما يضمن معالجة أسرع وأكثر فعالية للملفات		البيانات والوثائق عند الحاجة، مما عزز من دقة العمل وتنظيمه. وفيما يتعلق بالاستجابة، فقد عززت الأنظمة الرقمية قدرة شبكة التأمين على التفاعل السريع مع طلبات الزبائن واستفساراتهم، إضافة إلى تحسين متابعة الملفات وتقديم الخدمات بصورة أكثر مرونة وفعالية، وهو ما انعكس إيجاباً على مستوى رضا الزبائن وجودة الخدمات التأمينية المقدمة	
كيف تقيّمون واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات من حيث تنظيم العمل وإدارة العمليات؟	يشير التقييم الأولي للعمليات الإلكترونية المعتمدة في مصالح تأمين السيارات إلى وجود بعض الصعوبات الميدانية، خاصة تلك المتعلقة بجودة الشبكة وسرعة الاتصال، وهو ما قد يؤثر أحياناً على سلاسة تنفيذ بعض الإجراءات، غير أن الواقع العملي يُظهر، بالمقابل، تحسناً تدريجياً في مستوى الأداء والفعالية مع مرور الوقت، نتيجة التكيف التدريجي مع الأنظمة الرقمية. كما ساهمت هذه	يمكن القول إن تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات يشهد تطوراً ملحوظاً، حيث ساهم في تحسين تنظيم العمل من خلال رقمنة الإجراءات وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية. كما ساعد على تسريع تدفق المعلومات بين مختلف المصالح، إلا أن درجة التطبيق لا تزال متفاوتة بين بعض المصالح، مما	أوضح مفتش تسوية الأضرار بمصلحة تأمين السيارات أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل الشبكة الوطنية للتأمين عرف تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، حيث ساهم بشكل واضح في تحسين تنظيم العمل وتسيير مختلف العمليات التأمينية داخل المصلحة. وأشار إلى أن الاعتماد على الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية مكّن المؤسسة من تطوير أساليب العمل التقليدية والانتقال نحو إدارة أكثر كفاءة وفعالية. فمن حيث تنظيم العمل، ساهمت الحوكمة الإلكترونية في تسهيل تداول المعلومات والوثائق بين مختلف المصالح والأقسام، مما أدى إلى تسريع عملية التواصل الداخلي وتحسين	أوضحت رئيسة الفرع على مستوى مديرية الطعون أن واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات يُعد جيداً إلى حدّ ما، خاصة فيما يتعلق بتنظيم العمل وتسيير العمليات الإدارية. وأشارت إلى أن اعتماد الأنظمة الإلكترونية ساهم في تسريع إنجاز المعاملات ومعالجة الملفات، إضافة إلى التقليل

	العمليات الإلكترونية في تعزيز مرونة تسيير العمل داخل المصلحة، إضافة إلى تقليص الوقت والجهد المبذولين في معالجة الملفات، مما انعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.	يستدعي مزيداً من التوحيد والدمج الرقمي الكامل للعمليات.	التنسيق بين الموظفين. كما ساعدت في التقليل من البيروقراطية والإجراءات الإدارية المعقدة التي كانت تتطلب وقتاً وجهداً كبيرين، إضافة إلى تحديد المسؤوليات والصلاحيات داخل المصلحة، وتعزيز الشفافية والرقابة والمتابعة المستمرة لسير العمل. أما على مستوى إدارة العمليات التأمينية، فقد ساهمت في تحسين معالجة ملفات التعويض والطعون من خلال تسريع دراسة الملفات وتسهيل الوصول إلى المعلومات الخاصة بالمؤمن لهم. كما أتاحت هذه الأنظمة إمكانية متابعة الملفات بشكل دقيق ومستمر، الأمر الذي ساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وتقليل مدة معالجة الطلبات.	من الأخطاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.
ما أبرز التحديات التقنية أو البشرية أو التنظيمية التي تواجه تطبيق	تتمثل أبرز النقائص والمشاكل التي تواجه تطبيق الرقمنة في ضعف البنية التحتية للشبكة، وهو ما يؤثر أحياناً على سير العمليات الإلكترونية وسرعة معالجة الملفات. كما تُسجّل مقاومة للتغيير لدى بعض العاملين، حيث يبرز عدم تقبل	من أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية: المتطلبات المسبقة في الإعلام الآلي، التكوين المستمر للموظفين،	فعلى المستوى التقني والأمني، تتمثل أبرز التحديات في ضعف البنية التحتية الرقمية وبطء شبكة الإنترنت، مما قد يؤدي إلى التأثير على سرعة معالجة الملفات وتبادل المعلومات. كما تواجه المؤسسة مخاطر أمنية مرتبطة بإمكانية تسريب البيانات أو اختراقها، إضافة إلى بعض الأعطال التقنية التي قد تعيق استمرارية العمل الإلكتروني بشكل فعال.	أوضحت رئيسة الفوع على مستوى مديرية الطعون أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية داخل الشبكة الوطنية للتأمين يواجه بعض التحديات التقنية والبشرية، حيث تتمثل أبرز التحديات التقنية في الأعطال

الحكومة الإلكترونية داخل مصلحة تأمين السيارات؟	التحول الرقمي بالشكل المطلوب، إضافة إلى ضعف في مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة. ومن جهة أخرى، يُلاحظ نقص في الكفاءات البشرية ذات المهارات الرقمية، مما يحدّ من فعالية استخدام الأنظمة والمنصات الإلكترونية بالشكل الأمثل، ويستدعي ذلك تعزيز التكوين المستمر وتطوير القدرات التقنية للعاملين لضمان نجاح عملية التحول الرقمي	مقاومة التغيير لدى بعض الأعوان، مشكل تكامل الأنظمة المعلوماتية عدم ربط جميع المنصات بشكل كامل.	أما من الناحية البشرية، فأوضح أن بعض الموظفين لا يزالون يُبدون نوعاً من مقاومة التغيير والانتقال من الأساليب التقليدية إلى الأنظمة الرقمية الحديثة، وهو ما ينعكس على مستوى التكيف مع الحكومة الإلكترونية. كما أشار إلى الحاجة المستمرة للتكوين والتدريب من أجل تطوير مهارات العاملين في استخدام الأنظمة الإلكترونية، إلى جانب ضرورة تعزيز الوعي والثقافة الإلكترونية داخل المؤسسة.	المتكررة وبطء شبكة الإنترنت، مما قد يؤثر على سرعة معالجة الملفات وسير العمل كما أشرت إلى وجود نقص في التكوين لدى بعض الموظفين، إضافة إلى صعوبة تكيف البعض مع الأنظمة الإلكترونية الجديدة، خاصة بالنسبة للموظفين المعتادين على طرق العمل التقليدية. وأكدت أيضاً على وجود نقص في الكفاءات البشرية المتخصصة في مجال الرقمنة والتقنيات الحديثة، وهو ما يشكل عائقاً أمام التطوير الفعال للحكومة الإلكترونية داخل المؤسسة.
---	--	--	---	--

ما الآليات أو الإجراءات التي ترونها ضرورية لتعزيز الحكومة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات التأمينية مستقبلاً؟	من الضروري العمل على تنظيم دورات تكوينية مستمرة لتعزيز كفاءات العاملين في مجال الرقمنة، إلى جانب تطوير الشراكات في هذا الميدان بما يسمح بتبادل الخبرات والاستفادة من التجارب الناجحة. كما يستلزم الأمر وضع استراتيجية أمنية فعالة وملائمة للحد من الهجمات الإلكترونية التي قد تعيق سير عمل الأنظمة الرقمية وتؤثر على استمرارية الخدمات. وفي السياق نفسه، يُعد اعتماد نظام معلوماتي موحد ومتطور أمراً أساسياً لضمان تحسين جودة الأداء وتعزيز مرونته، بما يتيح فرصاً أوسع لتقديم خدمات تأمينية أكثر كفاءة، وتحسين عروض التأمين من حيث الجودة وسرعة الاستجابة ورضا الرُبائن	لتحسين الحكومة الإلكترونية مستقبلاً، يُقترح: تعزيز البنية التحتية الرقمية تحديث الأنظمة بشكل دوري تكوين مستمر للموظفين في المجال الرقمي توحيد وربط الأنظمة المعلوماتية بين مختلف الهياكل دعم الأمن السيبراني وحماية البيانات اعتماد مؤشرات أداء رقمية لقياس الفعالية وتحسين القرار الإداري.	اقترح مفتش تسوية الأضرار مجموعة من الآليات لتعزيز الحكومة الإلكترونية داخل الشبكة الوطنية للتأمين، من بينها تحديث أنظمة المعلومات المعتمدة وتوفير تجهيزات تقنية حديثة تواكب متطلبات العمل الإلكتروني. كما أكد على أهمية تعزيز حماية البيانات من خلال اعتماد أنظمة أمنية فعّالة للوقاية من الاختراقات وضمان حماية البيانات الشخصية. وأشار أيضاً إلى ضرورة تنظيم دورات تكوينية مستمرة لفائدة الموظفين من أجل تحسين مهاراتهم في استخدام الأنظمة الإلكترونية ونشر الثقافة الرقمية داخل المؤسسة، إلى جانب التحديث المستمر للقوانين والتنظيمات المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية. كما اقترح تمكين الرُبائن من التصريح بالحوادث وتتبع ملفات التعويض عن بُعد ، بالإضافة إلى اعتماد أنظمة موحدة لتسيير الملفات وتبادل البيانات بين مختلف المصالح وشركات التأمين	اقترحت رئيسة الفروع على مستوى مديرية الطعون مجموعة من الإجراءات لتعزيز فعالية الحكومة الإلكترونية داخل الشبكة الوطنية للتأمين، من بينها تحديث الأجهزة والبرامج المستخدمة بشكل مستمر لمواكبة التطورات الرقمية. كما أكدت على أهمية تحسين شبكة الإنترنت ووضع إجراءات فعّالة لحماية البيانات وضمان أمن المعلومات وأضافت ضرورة تحقيق التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المعتمدة لدى مختلف شركات التأمين، بما يساهم في تسهيل تبادل المعلومات وتسريع معالجة الملفات التأمينية.
--	--	--	---	---

ما أهم الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المستخدمة في معالجة الملفات وتقديم الخدمات التأمينية؟	منصة رقمية موجهة لأربابن الشوكة الوطنية للتأمين، تُستخدم لمعالجة ملفات حوادث السيارات وتسوية التعويضات بشكل إلكتروني، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمة وتقليل المعاملات الورقية. كما تُعتبر E-recours منصة رقمية معتمدة على مستوى الاتحاد الوطني لشركات التأمين، تُعنى بمعالجة ملفات الحوادث التي تنقسمها عدة شركات، حيث تسمح بتبادل المعلومات ومعالجة الملفات بشكل موحد ومنسق بين مختلف الفاعلين في قطاع التأمين	تعتمد المصلحة على مجموعة من الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية، من أبرزها: نظام تسيير ملفات الحوادث عبر منصة معالجة التعويضات «PGS» ، نظام المعلومات ORASS، منصة معالجة الطعون e-Recours تطبيق رقمي للخبرة عن بعد "EAD" منصة لتتبع مراحل الخبرة عن بعد مع آلية للتقرير استخدام البريد الإلكتروني المهني للتواصل بين المصالح لأكزية والجهوية	أهم هذه الأنظمة نظام رقمي داخلي خاص بالشوكة يُستخدم في تسيير ملفات الحوادث، وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح، إضافة إلى متابعة عمليات التعويض المتعلقة بحوادث السيارات، مما ساعد على تسريع معالجة الملفات وتحسين دقة العمل وتقليل الاعتماد على الإجراءات الورقية التقليدية. كما تعتمد المؤسسة على منصة رقمية تُعرف بـ "E-recours"، وهي أرضية إلكترونية مخصصة لمعالجة وتسوية ملفات حوادث السيارات بين شركات التأمين. وتسمح هذه المنصة بإرسال الملفات والوثائق إلكترونياً، ومعالجتها ومتابعتها وتسويتها بشكل رقمي بين مختلف شركات التأمين، الأمر الذي ساهم في تسهيل تبادل المعلومات، تسريع إجراءات التسوية، وتقليص مدة معالجة النزاعات المتعلقة بحوادث السيارات.	تعتمد على مجموعة من الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية التي ساهمت في تحسين تسيير العمليات التأمينية وتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المصالح. ومن بين أهم هذه الأنظمة نظام "Orass" ، وهو نظام خاص بإدارة البيانات يساهم في تنظيم عمليات التأمين الأولية، إضافة إلى حفظ الملفات وأرشفتها إلكترونياً. كما أشرت إلى منصة "PGS"، وهي منصة داخلية تُستخدم لتسهيل تبادل المعلومات والوثائق الإدارية بين مختلف المصالح الداخلية، خاصة بين المديرات والوكالات، مما ساعد على تحسين التنسيق وسرعة التواصل داخل المؤسسة.
--	--	--	--	---

				وأضافت أن نظام "E-recours" يُعد من بين الأنظمة الفعّالة التي ساهمت بشكل كبير في تسهيل معالجة الملفات وتسويتها في وقت زمني قصير بين مختلف شركات التأمين، الأمر الذي انعكس إيجاباً على سرعة معالجة ملفات الطعون
ما مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية في تقليل الأخطاء وتحسين كفاءة الأداء الإداري؟	تساهم هذه المنظومات الرقمية لا محالة في تحسين جودة العمل الإداري، وتعزيز التحكم في الأداء العام للمؤسسة، إضافة إلى تقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية، مما يؤدي إلى رفع مستوى الفعالية والكفاءة في تسيير العمليات. كما ينعكس ذلك إيجاباً على سرعة الإنجاز ودقة المعالجة، وبالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمؤمنين	ساهمت الحكومة الإلكترونية بشكل كبير في تقليل الأخطاء البشرية من خلال رقمنة عدد من العمليات الإدارية، مثل تحميل محضر الخبرة، إدخال البيانات ومعالجة الملفات. كما ساعدت في تحسين كفاءة الأداء الإداري عبر التسيير الإلكتروني للوثائق تسمح باتخاذ قرارات أسرع وأكثر فعالية وتجنب فقدان الوثائق	أوضح مفتش تسوية الأضرار أن الحكومة الإلكترونية ساهمت بشكل كبير في تقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن المعالجة اليدوية للملفات داخل الشركة الوطنية للتأمين، وذلك من خلال الاعتماد على الأنظمة الرقمية في تسجيل ومعالجة البيانات التأمينية. كما ساعدت هذه الأنظمة في توحيد المعلومات بين مختلف المصالح، مما قلّل من تكرار البيانات وحدّ من مشكلات ضياع الملفات أو صعوبة الوصول إليها. وأضاف أن الحكومة الإلكترونية كان لها دور مهم في تحسين الأداء الإداري، حيث ساهمت في تسريع إنجاز مختلف العمليات المرتبطة بالتأمين، مثل إصدار عقود التأمين، وإعادة	ساهمت بشكل كبير في تقليل الأخطاء وتحسين كفاءة الأداء الإداري داخل الشركة الوطنية للتأمين، حيث أصبحت مختلف العمليات أكثر دقة وسرعة في الإنجاز. كما ساعدت الأنظمة الإلكترونية في تسهيل متابعة الملفات التأمينية ومعالجتها بطريقة أكثر فعالية وتنظيماً، مما انعكس إيجاباً على سير العمل وجودة الخدمات المقدمة.

الاكتتاب، والتصريح بالحوادث إلكترونياً، إضافة إلى تسريع إجراءات التعويض. كما عززت هذه الأنظمة من مستوى الشفافية في معالجة المعلومات وتبادلها، ومكنت الإدارة العليا من متابعة سير العمل بشكل مستمر، مع تسهيل عمليات التقييم والرقابة واتخاذ القرارات بصورة أكثر دقة وفعالية			
--	--	--	--

