جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

" استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين في فلسطين"

أنس عدنان اسماعيل حجة

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1444 هـ / 2023 م

استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين في فلسطين

إعداد:

أنس عدنان اسماعيل حجة

بكالوريوس إدارة صحية/ جامعة القدس المفتوحة/ الخليل

المشرف: أ.د. ياسر شاهين

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية وإدارة المؤسسات–من معهد التنمية المستدامة– جامعة القدس– فلسطين

القدس– فلسطين

1444 هـ / 2023 م

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين في فلسطين

اسم الطالبة : أنس عدنان اسماعيل حجة

الرقم الجامعي: 21712375

المشرف : أ. د. ياسر شاهين

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 13/06/2023 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1- أ. د. ياسر شاهين مشرفاً ورئيساً التوقيع: .....

2- د. أحمد حرز الله ممتحناً داخلياً التوقيع: .....

3- د. عبد القادر الدراويش ممتحناً خارجياً التوقيع: .....

القدس – فلسطين

1444هـ - 2023 م

الإهداء

الى من وهبني العزم والارادة، الى من يسر لي دربي ووفقني الى ما كنت احلم به وزيادة، الى الله تعالى اقدم عملي خالصا راجياً من ورائه العبادة لا الريادة.. الى والدي الأعزاء

الى من أنارت دربي لاستمر في طريق العلم والتحدي، الى زوجتي الغالية

الى اهلي واخوتي واخواتي الاعزاء الغاليين على قلبي .

الى زملائي وزميلاتي الاعزاء.

الى كل من تمنى لي الخير ودعا لي بالتوفيق أهدي ثمرة تعبي وجهدي المتواضع .

إقرار:

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، استكمالاً لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأية جامعة، أو معهد آخر.

التوقيع:

الاسم: أنس عدنان اسماعيل حجة

التاريخ: 2023/06/13

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد الطاهر الأمين وبعد ...

بعد أن أعانني الله على إنجاز هذا العمل المتواضع، لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذي الدكتور ياسر شاهين بتفضله الاشراف على هذه الرسالة، ولما قدمه لي من عون ومساعدة وتوجيه .

كما اتوجه الى اعضاء لجنة المناقشة الدكتور أحمد حرز الله و الدكتور عبد القادر الدراويش على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة، والى جامعة القدس ممثلة بأعضاء هيئة التدريس، والى كل من ساهم في تحكيم اداة الدراسة.

والى كل من ساهم في انجاز هذا العمل انحني شكرا واحتراما وتقديرا

مصطلحات الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات		مجموعة من المكونات المادية، والبرمجيات، والاتصالات، والبيانات، والأفراد التي تستخدمها المنظمة في استقبال البيانات والمعلومات وخزنها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (سمعية، بصرية، نصية) (مسلم، 2015)
جودة الخدمات:		درجة التميز والتألق، وكون الأداء ممتازاً يعني أن تكون خصائص الخدمة ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من قبل المؤسسة أو من قبل العميل، كما تعني تحقيق أهداف واحتياجات العملاء وتطويرها باستمرار (بوخلوة، 2020)
الخدمات التأمينية:		الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة، متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده (بالي، 2020)

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام التكنولوجيا، ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين في فلسطين، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين الإداريين والعاملين في دوائر التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية والبالغ عددهم (244) موزعين على تسع شركات تأمين عاملة في فلسطين

لتحقيق هذا الهدف، تبنّت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، حيث قام الباحث بتصميم اداة الدراسة الاستبانة وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية مكونة من (137) من الإداريين والعاملين في دوائر التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية، من أصل (244) من الإداريين ودوائر التكنولوجيا موزعين على (9) شركات تأمين عاملة في فلسطين، وبعد جمع البيانات وتحليها وإجراء الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

أن واقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة مرتفعة، وأن واقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، كان بدرجة مرتفعة، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، الاعتمادية) في شركات التأمين الفلسطينية.

كذلك أظهرت نتائج الدراسة فروقاً في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم دور استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية، تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة، كانت الفروق لصالح الفئة (أكثر من 101)، ولمتغير القيمة السوقية للشركة لصالح الفئة (51 مليون فأكثر)، في حين أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم دور استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى

لمتغير عمر الشركة، نوع التأمين، كذلك أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في استجابات المبحوثين في تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة، والقيمة السوقية للشركة، وعمر الشركة، ونوع التأمين.

بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصى الباحث المحافظة على توفير كافة المتطلبات البرمجية في شركات التأمين، والعمل على تطويرها ومواكبة كل جديد بما يلبي احتياجات الشركة والعملاء، لما أظهرته النتائج من اهتمام شركات التأمين بالبنية التحتية التكنولوجية، وحث شركات التأمين على قياس جودة الخدمات الالكترونية، والعمل على تحسينها وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات العملاء المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا الحديثة، شركات التأمين، جودة الخدمات.

The use of technology and its role in improving the quality of service in insurance companies in Palestine

Prepared by : Anas Hijjeh

Supervised by : Prof Yasser Shaheen

Abstract:

The study aimed to identify the reality of the use of technology, and its role in improving the quality of service performance in insurance companies in Palestine, The study population consisted of all the administrative employees and workers in the technology departments in the Palestinian insurance companies, whose number is (244), distributed among nine insurance companies operating in Palestine.

To achieve this goal, the study adopted the descriptive analytical approach, where the researcher designed the questionnaire study tool and distributed it to a stratified random sample consisting of (137) administrators and workers in technology departments in Palestinian insurance companies, out of (244) administrators and technology departments distributed among (9) Insurance companies operating in Palestine, and after collecting and analyzing data and conducting the study, the following results were reached:.

The results of the study also showed differences in the arithmetic averages of the estimates of the study sample to assess the role of technology use in Palestinian insurance companies, due to the variable of the number of employees in the company, the differences were in favor of the category (more than 101), and the variable of the market value of the company in favor of the category (51 million or more), While the results of the study showed that there were no differences in the arithmetic means of the estimates of the study sample to assess the role of technology use in the Palestinian insurance companies due to the variable of the age of the company, the

type of insurance. The variable is the number of employees in the company, the market value of the company, the age of the company, and the type of insurance.

Based on the results of the study, the researcher recommended maintaining the availability of all software requirements in the insurance companies, and working on developing them and keeping abreast of everything new to meet the needs of the company and customers, as the results showed the interest of insurance companies in the technological infrastructure, and urged insurance companies to measure the quality of Electronic services, and work to improve and develop them in line with the future needs and expectations of customers.

Keywords: Modern technology insurance companies, quality of services.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

فرضت المتغيرات العالمية تحديات جديدة على قطاعات الأعمال المختلفة، والتي امتدت لتشمل أهداف المنظمات والاستراتيجيات والسياسات، والهياكل التنظيمية فيها، كما فرضت تحديات تنافسية بسبب العولمة، وسهولة تبادل وتقديم الخدمات. (Sabu, 2023)

يعد تقدم التكنولوجيا والاتصالات من أبرز المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحولات جذرية في طبيعة وأنماط قطاعات الأعمال المختلفة في عصر العولمة، وقد اهتمت منظمات الأعمال بشكل عام ومن ضمنها شركات التأمين بالاستفادة من التقنيات التكنولوجية وتكييفها بما يحقق أهدافها ويتناسب مع استراتيجياتها وتطوير أساليب تقديم الخدمات. (بركات، 2023)

إذ أن استخدام التكنولوجيا الحديثة بما يتناسب مع طبيعة وأهداف المنظمة من شأنه أن ينعكس إيجاباً على المردود من خلال الكم الكبير من الوفورات، ومساعدة المنظمة على التطور والنمو، بما يتيح لها الفرصة لتكون ناجحة مع عملائها، وتحقق التميز مع منافسيها (الدحيات، 2021)، كما أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في الأعمال يحقق مزايا استراتيجية للمنظمات؛ مثل: السرعة، والجودة، وتوفير الوقت، والتكلفة في عمليات اتخاذ القرارات ودعمها (التومي، 2017)

إضافة إلى ذلك، فإن تكنولوجيا المعلومات هي التقنيات التي تعتمد عليها معظم المنظمات في جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات؛ وبالتالي فإن ازياد استخدام التكنولوجيا الحديثة في المنظمات يزيد من القدرة على استغلال الفرص والتنبؤ بالتهديدات واجتنابها (موسى، 2020)

ولذلك تسعى المنظمات إلى عمل تطويرات وتحسينات بهدف تعزيز القدرة التنافسية والوصول إلى رضا العملاء عن جودة الخدمات، بشكل خاص أن العصر الحالي هو عصر العميل، وبالتالي فإن الجودة هي المعيار الأساسي الذي يحدد اتجاه ورضا العملاء (بوخلوه، 2020)

ومما لاشك فيه أن خدمة التأمين تختلف عن غيرها من الخدمات، كما هو معروف والخدمات الطارئة في المستقبل تنطوي على خصائص قانونية جوهرية، ولذلك فإن شركات التأمين لديها السياسات لجعل خدماتها ملموسة بشكل اكبر (العوني، 2017)

مشكلة الدراسة:

أشارت العديد من التقارير والدراسات، ومنها دراسة (سليمان، 2017) إلى أن الحواسيب والهواتف الذكية أصحبت جزءاً لا يتجزأ من نمط حياة الإنسان في العصر الحديث، ولذلك فإن قطاعات الأعمال المختلفة لابد لها من التأقلم مع هذه التغيرات والسعي نحو الاستفادة من هذه التقنيات في الأعمال والخدمات التي تقدمها المنظمات.

كما أشارت دراسة (Piccoli, et al, 2017) إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة بفعالية في عمليات منظمات الأعمال يزيد من قدرة هذه المنظمة على تخصيص الخدمات التي تقدمها، وبالتالي تحسين جودة خدماتها بتكلفة مقبولة .

على الرغم من ذلك، إلا أن الباحث –وبحسب طبيعة عمله في شركة تأمين– لامس الحاجة لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات للعملاء في هذه الشركات، في ظل هذا التقدم في التكنولوجيا والاتصال، والانفتاح على المنافسة أصبح أمام العملاء خيارات وبدائل كثيرة من بين شركات التأمين المقدمة للخدمات، وباعتبار أن هذه الشركات تقدم نفس الخدمات وبنفس الشروط تقريباً والمواصفات المتعلقة بإجراءات التأمين وقيود التسعير فإن معيار جودة الخدمة

المقدمة أصبح هو المعيار في عمليات اختيار وشراء الخدمة، وعليه فان جودة الخدمات التأمينية تقيم من وجهة نظر العملاء (بالي، 2020)

بذلك يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما دور استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين في فلسطين؟

ينبثق عن التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما واقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين؟
2. ما واقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين؟
3. هل توجد علاقة إرتباطية بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية؟
4. هل يوجد فروق في تقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لاختلاف خصائص الشركات؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة النظرية في:

ارتباط الدراسة بتطبيقات التكنولوجيا الحديثة، والتي باتت عنصراً أساسياً للتقدم والتطور، وأساساً للتحقيق الميزة التنافسية والتواصل مع العملاء، فهي من المتغيرات الحديثة التي ازداد الاهتمام بها نظراً لكونها تستخدم في أداء العمليات التشغيلية الداخلية للشركات، وأداة للتواصل والاتصال مع العملاء وبالتالي تحقيق رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة.

كما تتمثل أهمية الدراسة التطبيقية في:

1. تطبيق الدراسة على قطاع التأمين، والذي يعتبر من القطاعات المهمة التي ترتبط بالمواطنين نظراً لتعاملهم معها بشكل يومي.
2. ازياد عدد شركات التأمين في فلسطين وبالتالي ازدياد حدة المنافسة بين هذه الشركات، ولذلك يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في توجيه أنظار إدارات شركات التأمين نحو التكنولوجيا، ودورها في تحسين جودة الخدمات.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

1. التعرف إلى واقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين.
2. التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين.
3. التعرف إلى طبيعة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
4. التعرف على الفروق في تقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات الديمغرافية للشركات.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

وينبثق عنها الفرضيات الآتية:

1. لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
2. لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
3. لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
4. لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا وضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
5. لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا تُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات (عدد العاملين، قيمة الشركة السوقية، عمر الشركة، نوع التأمين).

ينبثق عنها الفرضيات الآتية:

1. لا تُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة.

2. لا تُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة.
3. لا تُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة.
4. لا تُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير نوع التأمين.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من عام 2022-2023 من شهر (شباط/ فبراير – أيار/ مايو)

الحدود البشرية: الإداريين والعاملين في دوائر التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين.

الحدود المكانية: الضفة الغربية.

الحدود الموضوعية: استخدام التكنولوجيا الحديثة، جودة الخدمات المقدمة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل توضيحاً لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصائصها وأبعادها، ثم مفهوم جودة الأداء من حيث تعريفها وأبعادها ومقومتها، وجودة الخدمات التأمينية، كما يتناول هذا الفصل مراجعة للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية العربية والأجنبية، والتعليق عليها.

تكنولوجيا المعلومات والإتصالات:

لقد شهد الناس عبر الزمن تطورات فكرية وعلمية عديدة جعلته يصعد ويتخطى ويتطور، مما يجعله مواكبًا للتطورات في مختلف المجالات، وتعد التكنولوجيا من ركائز هذا المبنى الضخم. في الوقت الحاضر، أصبحت مقياسا للتخلف والتأهب، ومن أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير، خاصة على مستوى المؤسسات، وخاصة المؤسسة الخدمية، لأنها تواجه العديد من التحديات مثل نتيجة المتغيرات والتطورات التي مرت عبر التاريخ. في ظل هذه التحديات، يجب على المنظمة أن تتبنى أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة والمعقدة، من خلال الاعتماد على أهمية الجودة لتحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات لضمان البقاء والاستمرارية في ظل المتغيرات البيئية المتتالية (تيناوي، 2019).

وأصبح العميل أيضاً أكثر وعيًا واهتماماً بجودة الخدمات نظرًا للدور الذي تلعبه الجودة في أداء الخدمة وتقديمها. تعتبر توقعات العملاء واحتياجاتهم من العوامل المهمة في تقييم جودة الخدمة، لكن تقييمها وقياسها صعب على مؤسسة الخدمة، حيث توجد تحديات يجب أن تتعامل

معها. بالإضافة إلى ذلك، هناك سبب آخر وهو استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف الأعمال التي تؤدي إلى السيطرة على العمليات وتؤدي إلى خفض التكلفة، والقدرة على إنتاج جودة عالية مع تقليل التكاليف وكذلك تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة (بوسباطة، 2021).

مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا و المعلومات:

المعلومات هي حجر الزاوية ومورد مهم لأداء عمليات المؤسسة المختلفة، وظهور تكنولوجيا المعلومات ساعد في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب. لذلك سنحاول في هذا الموضوع التعرف على تقنية المعلومات من خلال:

يتكون مفهوم تقنية المعلومات من جزأين، أولهما التكنولوجيا، حيث أظهرت التطورات السريعة في مختلف المجالات الأهمية الحقيقية للتكنولوجيا، والتي تعتبر من الأمور الحيوية التي تضمن عوائد اقتصادية كبيرة، والثاني هو المعلومات. وهو أهم مورد لأداء العمليات المختلفة للمؤسسات، لذلك سنحاول في هذا المطلب سرد مفهوم كل من التكنولوجيا والمعلومات (بركات، 2021).

تعريف التكنولوجيا:

يعود أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية (Technology)، وهي مشتقة من كلمتين: (Techno) ، وتعني العملية الصناعية، و(Logos)، وتعني العلم أو الطريقة. كما هو محدد عند القواسمي (2015) العمليات والتقنيات والآلات والشركات المستخدمة لتحويل موارد المدخلات (المعلومات والأفكار) إلى مخرجات (منتجات وخدمات).

هناك فرق واضح بين التكنولوجيا والتقنية، حيث نجد أن مفهوم التكنولوجيا أوسع من مفهوم التكنولوجيا. تمثل التكنولوجيا وسيلة أو طريقة لممارسة الأعمال التجارية، قد تكون هذه الوسائل أو الطريقة: معادلة، أو آلة رياضية أو إحصائية، أو كمبيوتر. لكن نجد أن التقنيات هي نتاج التكنولوجيا، والتكنولوجيا تمثل نتاج العقل البشري الذي ينفذ عملية تلقي المعلومات وجمعها وتصنيفها وتحليلها بهدف إيجاد التقنيات المناسبة التي تلبي الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

تعني التكنولوجيا أنها جهد منظم يتضمن استخدام نتائج البحث العلمي والتطوير العلمي في تطوير طرق ووسائل أداء عمليات الإنتاج بمعنى واسع يشمل جميع الخدمات والأنشطة التي من المفترض أن تكون أكثر فائدة للجمهور والاقتصاد والمجتمع وأفراده (فالح، 2007).

يتم تعريف التكنولوجيا أيضًا على أنها "التطبيق المنهجي للعلم والمعرفة الأخرى ضمن إطار عملي محدد بهدف الوصول إلى حلول علمية" (الناظر، 2014).

تكنولوجيا المعلومات هي علم إدخال الآلات الإلكترونية لبناء أنظمة كمبيوتر متقدمة لتحسين إدارة الموارد المادية والبشرية. في السنوات الأخيرة ، شهدت الاقتصادات في جميع أنحاء العالم تغيرات أساسية نتيجة للتطور السريع لهذه التكنولوجيا (Shaqiri, 2015).

خصائص التكنولوجيا:

تتمتع التكنولوجيا بإمكانيات هائلة لتحسين حياة الناس وتعزيز النمو الاقتصادي وخلق الفرص للأفراد والشركات والبلدان في جميع أنحاء العالم. نحن نعيش في عصر من الاضطراب الرقمي الذي لا مثيل له، مع قدر هائل من التغيير مدفوعًا بالتكنولوجيا والابتكارات الضخمة والتطور الهائل في طرق استخدام الناس للتكنولوجيا (Dutta, 2015).

ومن خصائص التكنولوجيا ما يلي (تيناوي، 2019) (Dutta, 2015) :

- التكنولوجيا علم مستقل بأصوله وأهدافه ونظرياته.
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.
- توفر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لسد الفجوة التنموية بين البلدان الغنية والفقيرة وتسريع الجهود للقضاء على الفقر والأمية والتدهور البيئي والجوع والمرض. كما يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تقدم فوائد محو الأمية والتعليم والتدريب إلى المناطق الأكثر عزلة، ويمكن أن تنشر رسائل لحل العديد من المشكلات المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وما إلى ذلك، مما يعني أن التكنولوجيا جعلت العالم قرية صغيرة يمكن للأعضاء التواصل بسهولة مع بعضهم البعض وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، نظرًا لمدى وصولها الواسع وسرعة الأداء وسهولة الاستخدام وتنوع الخدمات والحجم الكبير للمعلومات المنقولة.
- التكنولوجيا هي عملية تشمل المدخلات والعمليات والمخرجات.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع عمليات التصميم والتطوير والإدارة.
- تمكن تكنولوجيا المعلومات الأشخاص المعزولين من إبداء آرائهم في المجتمع العالمي للأفكار والمساهمات، بغض النظر عن جنسهم أو المكان الذي يعيشون فيه. يمكن أن يمكّن الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين نوعية حياتهم بطرق لم تكن ممكنة من قبل. يمكن أن يساعد أيضًا في تحسين كفاءة الأدوات الأساسية. إلى الاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

ويضيف سلامة (2021) الخصائص التالية:

- أن التكنولوجيا هي عملية ديناميكية، أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- التكنولوجيا نظامية وتهتم بالنظام ومخرجاته كنظم كاملة، أي أنها نظام للنظام.
- إن زيادة قدرة الأفراد على التواصل وتبادل المعلومات والمعرفة يزيد من فرصة تحويل العالم إلى مكان أكثر سلاماً وازدهارًا لجميع سكانه، ويزداد هذا الأمر مع زيادة قدرة الناس على المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

ويمكن القول أن أبرز خصائص التكنولوجيا الحديثة تتمثل في أنها ذاتية التطوير وتستمر دائمًا في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين، إضافة إلى أنها تساهم في التنمية الاقتصادية، حيث أدت الثورة الرقمية إلى ظهور أشكال جديدة تمامًا من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وإنشاء مجتمعات جديدة. هذا على عكس الثورة الصناعية التي حدثت في القرن الماضي، سوف تنتشر ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسرعة وتؤثر على حيوية المجتمع (عبوي، 2020)

أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدد من العوامل، وذلك على النحو الآتي: :

- **على أساس درجة السيطرة:** نفرق حسب هذا المعيار بين نوعين من التكنولوجيا:

1. التكنولوجيا الأساسية: وتشمل التكنولوجيا المستخدمة على نطاق واسع في المؤسسات الصناعية والتي تتمتع بدرجة كبيرة من السيطرة عليها.
2. تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع الأول تمامًا، حيث تقتصر ملكيتها على عدد محدود من المؤسسات، وتتميز عن غيرها من المؤسسات(مغربي، 2019).

- **على أساس موضوعها:** نميز هنا ثلاثة أنواع من التكنولوجيا:

1. تكنولوجيا المنتج: هي التكنولوجيا الموجودة في المنتج النهائي ومكونه.
2. تكنولوجيا طريقة الإنتاج: وتشمل التكنولوجيا المستخدمة في عمليات التصنيع والتركيب والتحكم.
3. تكنولوجيا الإدارة: هي التكنولوجيا المستخدمة في معالجة مشاكل تصميم وتنظيم وإدارة نفقات الموارد (عبوي، 2020)

- **على أساس مراحل حياتها:** يتم تمييز ثلاثة أنواع من التكنولوجيا وفقًا لمراحل حياتها، وبذلك يتم تصنيفها إلى:

1. التكنولوجيا الوليدة.
2. التكنولوجيا قيد التطوير.
3. التكنولوجيا في النضج (بسيوني، 2015)

- **على أساس درجة التعقيد:** يتم تصنيفها على هذا الأساس إلى فئتين رئيسيتين:

1. تكنولوجيا عالية الدقة: إنها تقنية معقدة للغاية، حيث يتم استخدامها بدونها في كثير من الحالات الرجوع إلى الشركة المصنعة لها أو اختراعها العبقري.
2. تكنولوجيا عادية: تتميز بدرجة بسيطة من التعقيد حتى يتمكن المتخصصون والفنيون من استيعابها، والتطبيق دون الحاجة إلى الرجوع إلى مالكه الأصلي أو صانعيه.
3. التكنولوجيا المستخدمة خارج المنظمة: هي التكنولوجيا التي لا تستطيع المنظمة الحصول عليها لأسباب تتعلق بالجانب المالي أو الإنساني تتعلق بالجانب المالي أو الإنساني، مما يلزم المؤسسة بالحصول عليها من مؤسسة أخرى أو من مورد أو من مقدمي تراخيص استخدامها (مغربي، 2019)

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

لن تقوم المؤسسات الحديثة بالتطوير والارتقاء إلا بنظم معلومات متطورة تعتمد على قواعد بيانات متكاملة، الأمر الذي يتطلب منها استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها على النحو الأمثل في إدارة المعرفة والتواصل في توفير بيانات ومعلومات دقيقة ومعالجتها وإتاحتها لصانع القرار في الوقت المناسب، بالإضافة إلى دورها في تعريف الأفراد بما يدور حولهم، وتزويدهم بشكل مستمر بالتطورات التي تحيط بهم. **وتأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الاعتبارات التالية:**

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: هي استخدام التقنيات والوسائل الحديثة مثل أجهزة الكمبيوتر والطابعات والإنترنت والشبكات اللاسلكية والماسحات الضوئية والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرامج والوسائل الحديثة الأخرى في جمع وحفظ ومعالجة وتوزيع ونقل البيانات بكفاءة فائقة السرعة والدقة للمساعدة في دعم اتخاذ القرار وحل المشكلات وتحليل البيانات لتحقيق الأهداف المحددة (الطائي، 2012).

كما يتم تعريفها على أنها جميع أنواع الأجهزة والبرامج والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة لتلقي البيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونيًا في شكل نصوص وأشكال بين المستخدمين والأطراف ذات الصلة (الشوابكة، 2011).

مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من عدد من العناصر كما وضحها (حسين، 2010، المهيرات، 2012؛ مغربي، 2019):

1. **المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات):**

تشمل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الإلكترونية وأجهزة الفاكس والتلكس، والتي تكون على اتصال مباشر بالبيانات، وتحديث ومراجعة ومعالجة واسترجاع المعلومات المخزنة. قد تتكون هذه الأجهزة من عناصر أكثر دقة وأصغر يتم اختيارها حسب ما هو مطلوب داخل المنظمة وخارجها وما هو متاح من حيث التكاليف. عادة ما تواجه الشركات العديد من التحديات في تحديد نوع الأجهزة والمعدات التي تتكون منها تقنية المعلومات، حيث أنها عادة ما تكون باهظة الثمن مقارنة بالبرمجيات وغيرها. وهذا يتطلب من الإدارة إجراء دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة حتى لا تعيق أهدافها في أداء وظائفها.

2. **البرمجيات:**

البرمجيات هي الوسيلة المساعدة للأجهزة والمعدات في أداء عملها، وهي عبارة عن مجموعة من الأوامر التي يتم تنفيذها في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بطريقة تضمن تحقيق أهداف المنظمة. بالطبع، يحتاج البرنامج إلى موظفين مؤهلين للعمل والتصميم وبرمجة الأنظمة. على الرغم من التنوع الكبير للبرامج، إلا أن هناك العديد من التطبيقات التي يمكن من خلالها التعرف على أنواع عديدة من البرامج، والتطبيق الأكثر شمولاً هو الذي يقسم البرامج إلى نوعين رئيسيين: البرمجيات التطبيقية، وبرامج النظام، وهناك برمجيات أخرى تعرف باسم برمجيات التشغيل.

أ. **البرمجيات التطبيقية Application Software**: وهي التي تعمل في بيئة تطبيقات التشغيل وتعرف التطبيقات بأنها عبارة عن أوامر مثل ما يخص الإدارة والعلوم الإنسانية

وغيرها. وهناك برمجيات عامة أو متخصصة، أما البرمجيات العامة فهي برمجيات معالجة النصوص والجداول الإلكترونية وبرمجيات قواعد البيانات الجاهزة والمتخصصة (الدلاهمة، 2008).

ب. **برمجيات النظام System Software:** وهي التي تختص بتطوير النظام System Development Software وتتكون من برامج مراقبة الأداء ومراقبة أمن النظام. وتشمل هده البرمجيات كل من إدارة النظام مثل نظم التشغيل ومراقبة الاتصالات ونظم إدارة قواعد البيانات غير الجاهزة، وبرمجيات تطوير النظام مثل الترجمة ومترجمات اللغات.

ت. **برمجيات التشغيل Operating Program:** التي تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل وتنفيد الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية للسيطرة على تدفق المعلومات واختزالها وحركتها في الداكرة الرئيسية عند تلقي أداء معالجة وتنفيد أوامر محددة. وهي البيئة غير الملموسة أو المحسوسة التي تجعل الحاسوب ومكوناته دات فعالية لتنفيد الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات، ومن أشهرها Windows المايكروية Microcoputers وليس بإمكاننا أن نطلق على أي حاسوب إدا لم يرتبط مع هده الأنواع من البرمجيات.

3. التطبيقات:

تمثل الجانب العملي لتقنية المعلومات من خلال مساهمتها في حل المشكلات التي تواجه إدارة المنظمة، وتستخدم العديد من التقنيات بالإضافة إلى أجهزة الكمبيوتر لغرض تخزين وجمع ومعالجة ونشر المعلومات التي قدمت مساهمة فعالة في أداء الوظائف

الإدارية، سواء من حيث التخزين الهائل ومعالجة المعلومات من ناحية، والاتصالات الإلكترونية، وإدارة الملفات، وحل مشكلات الطباعة التقليدية من ناحية أخرى.

4. **الاتصالات:**

من أهداف تطبيق أنظمة الاتصال الحديثة في المنظمة تسهيل تدفق البيانات في قنواتها المختلفة بطريقة تتيح الوصول إلى الأماكن التي تتم معالجتها فيها بالكمية والوقت والنوع والدقة المناسبة، وتهدف أيضًا إلى تسهيل تدفق المعلومات من الأماكن التي تتوفر فيها إلى مراكز اتخاذ القرار المختلفة التي تحتاجها لأغراض اتخاذ مختلف القرارات التخطيطية والتنظيمية والقيادية والرقابية، كما تهدف إلى تحقيق الترابط والترابط على المستويات الداخلية (بين أجزاء المنظمة) أو الخارجية (بين المنظمة وبيئتها الخارجية)، وكذلك التخفيف من حدة النزاعات، سواء كانت مرتبطة بالنزاع على مستوى المنظمة (الصراع التنظيمي).

5. **الموارد البشرية:**

تتمثل في أنواع القوى العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات، بدءًا من المديرين، مروراً بالعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها، ومصممي البرامج، ومشغلي الأجهزة والمعدات، وانتهاءً بعاملي الصيانة، سواء كانت تتعلق بصيانة البرامج أو صيانة الأجهزة، حيث تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري، مما يعطيها أهمية كبيرة في تنمية الموارد البشرية، وبناءً على ما يسمى برأس المال الفكري الذي يمكن أن يتكيف إلى ما لا نهاية مع الظروف والتقنيات المتغيرة باستمرار.

وتزداد أهمية الموارد البشرية مع زيادة المعلومات المتاحة للمنظمة في اتخاذ القرار، الأمر الذي يتطلب منها الانتباه إلى جانب مهم وهام في كيفية تحويل هذه المعلومات الهائلة إلى معرفة وتحديد الأماكن التي يمكن الاستفادة منها هو وتوقيته، وهذا بدوره يتطلب أنظمة معلوماتية وتكنولوجيا متقدمة لجميع الإدارات والأقسام التي تتكون منها المنظمة بطريقة تسمح لها بالتماسك المنطقي الذي يؤدي إلى تكامل المنظمة كما لو كان نشاطًا واحدًا يتم تنفيذه من قبل فرد واحد.

مزايا تكنولوجيا المعلومات:

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إلى العديد من المزايا لتلك المنظمات، ومن المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال (عبد الكريم، 2015):

- **زيادة الأرباح والمبيعات:** تعمل تقنية المعلومات على زيادة المبيعات من خلال: مساعدة المؤسسة في تلبية احتياجات ورغبات المستهلكين، وزيادة المبيعات تؤدي إلى تحسين الربحية، خاصة في ظل خفض التكلفة، والذي يتحقق أيضًا باستخدام تقنية المعلومات(عبد الريد وتوازيت، 2015).
- **تحسين الجودة:** من أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين مستوى جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الكمبيوتر. وخير مثال على ذلك أن المهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بملحقات الكمبيوتر لعمل رسومات هندسية ، ويخزن هذه الرسومات لإجراء أي تعديل عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها. . يوفر هذا النظام جهد التصميم وبالتالي يقلل من الحاجة إلى مهندسين آخرين.

- **الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من المنظمات تقنية المعلومات وتصفها في بيئة تنافسية وتحصل على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بشكل أكثر فاعلية.
- **تقليل التكاليف:** يمكن القول أن خفض التكاليف من أهم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، حيث تقوم المؤسسات بالعمل والمهام بشكل تلقائي لتقليل التكاليف. من ناحية أخرى، توفر المنظمات الصناعية مبالغ طائلة من المال من خلال استخدام أجهزة الكمبيوتر في التحكم في الإنتاج والمخزون. كما تستخدم بعض المنظمات أيضاً تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

عوامل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

رصدت العديد من الدراسات التي تناولت موضوع تقنية المعلومات عددًا من العوامل التي كان لها دور مهم في استخدام التكنولوجيا، ومن أهم العوامل المتفق عليها على أهميتها في هذا المجال كما بينها (الحسبان، 2009) على النحو الآتي:

- العولمة الاقتصادية وما يصاحبها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق، وتعميم بعض أنماط السلوك الاستهلاكي على جميع المجتمعات، رغم اختلاف الثقافات السائدة في هذه المجتمعات وتفاوت مستويات المعيشة فيها.
- الاستخدام المكثف للعولمة في عمليات الإنتاج، وتمثل ذلك بشكل أساسي في زيادة الاعتماد على تقنيات أكثر تقدمًا وأساليب عمل أكثر تعقيدًا، مع ضرورة زيادة الحاجة إلى اللجوء إلى المهارات المتخصصة والخبرات المختلفة من أجل تشغيل هذه التقنيات و إدارة هذه الأساليب.

- أدى التغيير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات إلى جعل دمج العمليات المتفرقة جغرافيًا ونقل المنتجات والمكونات حول العالم بحثًا عن الكفاءة أكثر اقتصادا.
- التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية والذي أدى إلى تغييرات مهمة في هيكل الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها.
- المنافسة المتزايدة التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة ونقل بعض الأنشطة الإنتاجية لخفض التكاليف.
- ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة، والتنوع الواسع والأجيال المتعاقبة لديها القدرة على تطوير أنماط الحياة والتعلم والعمل.
- تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات على تغيير الطبيعة الأساسية للمعرفة والمعلومات في المجتمع

مما تقدم يرى الباحث أن تزايد تأثير المعرفة والمعلومات في المجتمعات الحديثة، وظهور نظم معلومات جديدة تعتمد على استخدام الحاسبات الإلكترونية وشبكات الاتصال، إضافة إلى الإقبال الكبير على المعلومات التي حولتها إلى عنصر هام. الموارد الاستراتيجية، بالإضافة لدور المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في صنع الميزة التنافسية التي تؤمن أي شيء كان تنظيم البقاء والاستمرارية في السوق سبباً رئيسياً لانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع كما نراها الآن.

جودة الأداء:

بدأت قضية الأداء وجودة الأداء وقياسه باهتمام علماء الإدارة منذ أكثر من نصف قرن، حيث كانت الدراسات مستمرة في البحث عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء، وتمثل ذلك في البحث عن قادة جدد وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية، بالإضافة لإشراك العاملين في وضع الخطط والعمل كشريك في إدارة الموارد البشرية بشكل استراتيجي، وخلق حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة، والتي تركز جميعها على تحسين جودة الأداء وضمان كفاءة الموظف والوظائف التي يقوم بها إدارة الموظف.

أما بالنسبة للحوامدة والفهداوي (2002) فقد عرفا الأداء على أنه مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات الصلة، معبرة عن أداء الموظف لواجباته وتحمل مسؤولياته، وجودة الأداء تشمل حسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، وكذلك التواصل والتفاعل مع المؤسسة، والالتزام بالجوانب الإدارية للعمل.

كما عرّف الطيان (2000) الأداء بأنه مدى توافق عمليات الإنتاج التي تمت في فترة زمنية محددة مع الخطط الموضوعة مسبقًا، وتحديد أوجه القصور والضعف والانحرافات عن الخطط الموضوعة والتطوير العلمي. كما أنه عملية تضمن تجاوز النواقص وتجنب الانحرافات في الإنتاج مستقبلاً. والعلاقة بين المجهود والقدرات وإدراك الأدوار التي يجب أداؤها والجهد هو مقدار المساهمة التي يقدمها الفرد في إكمال المهمة، والقدرات تعني مقدار الصفات التي يمتلكها الفرد لإنجاز هذه المهمة، وإدراك الأدوار يعني الاتجاه والسلوك الذي يتبناه الفرد في توجيه جهوده نحو إكمال عمله، يمثل الجهد الطاقة التي يبذلها الموظفون في العمل بينما يتم قياس الأداء على أساس النتائج حقق.

مما سبق يتضح أن الباحثين اختلفوا في تحديد معايير جودة الأداء ومجالات تطبيقها. ومن أمثلة هذه المعايير: عبء العمل، والقدرة على القيادة، والمبادرة، والإبداع، وجودة الأداء، والتكاليف، ووقت التنفيذ، والتعاون، والقدرة على اتخاذ القرارات، والقدرة على حل مشاكل العمل، والاتجاهات نحو العمل وتفويض الصلاحيات. **وبغض النظر عن عدد هذه المعايير، يجب التأكيد على جانبين رئيسيين:**

- الجانب الأول: الهدف، والذي يعبر عن المقومات الأساسية التي تتطلبها طبيعة العمل، مثل كمية الإنتاج، والجودة، والوقت، والتكاليف، والمهارة، ومدى تحقيق الفرع لأهدافه.
- الجانب الثاني: ذاتي أو سلوك، وهو يكشف عن الصفات الشخصية للفرد، مثل القدرة، والسرعة في التعلم، والاستفادة من التدريب، والرضا ... إلخ.

وبالتالي فإن قياس وتقييم الأداء يكشف عن مستوى جودة العمل والمهام التي يقوم بها العاملون في مختلف مؤسسات وقطاعات الأعمال، لأنه من خلالها يتم الحكم على كفاءة المديرين والعاملين. كما يجب أن يخضع أداء الإدارة والموظفين للتقييم كجزء من برنامج رقابة شامل في ضوء فوائده العديدة، ومنها:

- تلفت هذه الطريقة الانتباه إلى تقييم العديد من جوانب الأداء الإداري.
- يركز القياس الإداري على قياس نتائج الأداء الإداري للكشف عن مستوى جودته.
- إنها أداة مهمة لتقييم وتقدير مختلف فئات الأداء، وتساعد على تطوير مؤشرات سليمة للأداء المستقبلي.

- يعتمد مستوى جودة الأداء على قطبين، أحدهما يتعلق بالخدمة أو المنتج، والثاني يتعلق بالعلاقة بين العميل والخدمة والمنتج. حيث يتم تعريف مستوى الجودة على أنه نموذج الأداء المتوقع الذي تتم مقارنة الأداء الفعلي الذي تم تحقيقه.

بناءً على ما سبق يمكن القول أن هناك عدة أنواع من المستويات المستخدمة عمليًا لمراقبة أداء الأفراد، منها (Chruden & Sherman, 2010):

1. مستوى الإنجاز:

يعتبر هذا النوع من المستويات أكثر أهمية من غيره نظرًا لأنه يتحكم في نتائج تنفيذ الأعمال، وعادة ما تتأثر نتائج التنفيذ بمتغيرات مثل الكمية والجودة والوقت والتكلفة؛ وتهتم مراقبة أداء الموظفين بهذه المتغيرات لتحقيق مستوى الإنجاز المتوقع.

2. الطرق غير المباشرة في قياس الأداء:

التقارير المكتوبة: تعد تقارير الأداء طريقة مهمة لتحديد مستوى وجودة أداء الموظف. عند كتابة تقارير الأداء، يجب ممارسة الصدق والنزاهة في تقييم أداء الموظف. لذلك، فإن الحصول على معلومات موضوعية من مصادر موثوقة وموثوق بها ضروري لتحقيق هدف كتابة التقارير. (عباس، 2012). وتعرف **التقارير المكتوبة** بأنها تقارير سريعة ومختصرة ، تستخدم لنقل المعلومات المهمة بشكل عاجل وتحتاج إلى إجراء فوري، وتساعد المذكرات الموجزة المدير أو مشرف العمل على تحديد واقع عمل الموظفين وأدائهم والمشكلات العاجلة التي تواجههم وتعيق عملهم. الملاحظات مفيدة في تقييم أداء العمل بشكل عام أو تقييم أداء بعض الموظفين أثناء العمل(العزاوي ، 2010).

عناصر الجودة:

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود تباين بين الجودة المتصورة لأنظمة المعلومات، فقد أشار مغربي (2019) إلى أنه غالباً ما تكون توقعات الموظفين في منظمات الأعمال حول جودة الخدمة كانت أعلى بكثير من تقييمهم للمستوى الحقيقي الذي مروا به، مما يشير إلى وجود فجوة يجب معالجتها بين الجودة المدركة والمتوقعة، وأن أهم عنصر يؤثر على الاختلاف في جودة الخدمة هو نظم المعلومات، ولذلك لابد من تطوير الوسائل المناسبة التي تمكن المنظمات من توفير المعلومات المناسبة عند الحاجة.

تشتمل عناصر الأداء على مجموعة من العناصر المهمة لقياس الجودة حسب (سيد احمد، 2020) (حسيل، 2017):

- **الموثوقية:** تشير الموثوقية إلى الدرجة التي يتعهد بها العملاء والأفراد بإيجاد حلول لأي مشكلة يواجهونها في أسرع وقت ممكن على الإنترنت وشبكات الأعمال الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني أو دعوة العميل، فضلاً عن توفير الثقة لتقديمها منتجات مناسبة وجديدة واختيار الرسوم المناسبة والصحيحة من وجهة نظر الطرفين، و**الموثوقية** هي أحد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية أيضًا لأنها تضمن تقديم خدمة إلكترونية عالية الجودة، حيث أثبتت بعض الدراسات استخدامها (الموثوقية) في سياقات عديدة حول جودة الخدمة الإلكترونية، مما أدى إلى نجاحها بسبب عامل الموثوقية.
- **الأمان–الخصوصية:** يقصد بعامل الأمان والخصوصية حماية المعلومات الشخصية على نطاق واسع يشير إلى الشعور بالأمان والثقة الذي يمنح الموظفين والعملاء هذا الشعور، وذلك من أهم المعوقات التي تحول دون تطور البيئة الإلكتروني. ومن

المعيقات أيضاً، انعدام الثقة الناجم عن انعدام الأمن والخصوصية، ويعني أيضاً عدم إفشاء المعلومات من قبل المستفيدين من النظام، وتنطبق عليهم الجوانب القانونية في حالة المخالفة.

- **خدمة العملاء:** يشير التفاعل البشري المباشر بين العملاء والموظفين إلى الخدمات المختلفة التي تقدمها البنوك والمؤسسات لتلبية احتياجات العميل، وتلعب الخدمة الشخصية للعميل دورًا رئيسيًا في تحسين جودة الأداء ورفع مستوى رضا العملاء، مثل طرق الدفع الإلكترونية.
- **التوافر:** يشير التوافر إلى الدرجة التي تقدم بها المنظمة الخدمة للعميل في أي مكان وفي أي وقت دون أي تأخير والرد على استفساراته وطلباته بشكل فوري وسريع. كلما زاد رضا العملاء.

من هنا لابد من خلق وعي بين مديري إدارة تقنية المعلومات للاهتمام بجودة الخدمات من خلال تحسين جودة أداء موظفيهم مما سينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة بشكل عام.

خصائص الجودة:

يلخص راضي والعربي (2016) خصائص جودة الأداء كالتالي:

العمل الجماعي لفريق واحد لأنه يعتمد على العنصر البشري وقدراته ومواهبه وخبراته لتحقيق الأهداف المرجوة لتحسين الأداء.

النظرة المستقبلية: ليس فقط عرض وتحسين جودة الأداء في الوقت الحاضر، بل السعي لتطويرها وتقديمها بشكل أفضل في المستقبل، وتحقيق فوائد طويلة المدى.

الأدوار المتكاملة: يعني أن جميع الإدارات في المنظمات، وخاصة البنوك، تعمل بجد للقيام بعمل متكامل مثل الخلية، وكل جزء منها يعرف حقوقه وواجباته.

الاستمرارية: تعني أن جودة الأداء تنعكس من خلال استمرارية العمل في أي وقت وفي أي مكان للحفاظ على استمرارية العمل وتقديم الخدمات للحصول على رضا العملاء من خلال رفع جودة أداء الموظفين.

المسؤولية الاجتماعية: يجب على الجميع العمل على تحسين جودة الأداء من أجل تطوير المنظمات والتقدم في المجتمعات.

ملموس: ويمثل الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة، مثل المباني، والتقنيات الحديثة المستخدمة، والمعدات، ومظهر الموظفين.

الموثوقية: وهي تعكس وجهة نظر العميل حول قدرة البنك على المنافسة وتقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبه العميل وبدقة ترضي طموحه وتعبر عن مدى وفاء البنك بالتزاماته تجاه العميل.

التعاطف: أي أن جودة الأداء تؤدي إلى ترسيخ روح الصداقة والحرص على جعل العميل يشعر بأهميته.

العوامل المؤثرة في الجودة:

هناك عدة عوامل تؤثر على الجودة وتحسن أداء الموظفين، منها: **التوقعات**، مما يعني أن الموظفين يعرفون ما هو متوقع منهم القيام به أو تحقيقه، سعياً وراء أهداف محددة، ومعرفة ما إذا كان النظام المادي و الحوافز المعنوية تلبي احتياجات الموظفين، ويتم ذلك من خلال **التغذية الراجعة. إبلاغ الموظفين بنتائج أدائهم**. وهذا يؤدي إلى تصحيح النقاط السلبية وتعزيز النقاط الإيجابية مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء في البنك. عملية تقييم الأداء ترفع معنويات الموظفين وتجعلهم يشعرون أن عملهم موضع تقدير وتعتني به الإدارة، مما يحفزهم على العمل بكفاءة وفعالية. لذلك فإن **التقييم الإيجابي** يقود الموظف إلى هدفه وما يستحقه من ترقية ومكافأة (أحمد، 2020).

وهنا نعرض بعض من العوامل التي تؤثر في جودة الأداء:

- **التوقعات:** هل يعرف الموظفون ما هو متوقع منهم؟ هل أهداف الأداء محددة بوضوح؟ دوافع داخلية في نفس الفرد: هل هناك دوافع جذابة لموظفي البنك تشجعه على الوصول إلى مستوى الأداء المطلوب؟
- **الموارد:** هل يمتلك الموظفون الأدوات والموارد التي يحتاجون إليها لتحسين الأداء؟
- **المهارات والمعرفة:** هل يعرف الموظفون كيفية تنفيذ جميع متطلبات عملهم؟
- **التغذية الراجعة:** هل الموظفون على دراية بنتائج أدائهم؟ هل الإدارة دائما على علم بنتائج الأداء؟
- **القدرات:** هل يتمتع الموظفون بالقدرات الذهنية والجسدية والنفسية للقيام بمهامهم بشكل صحيح؟

- **تصميم العمل:** هل توجد عوائق أمام تحسين الأداء؟(بوسباطة، 2021).

محددات تحسين الأداء:

يعتبر من الموضوعات القديمة والحديثة المهمة التي جذبت اهتمام الكثير من الباحثين، لمعرفة ما هي العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي، وهي(غفصي، 2019):

- **الدافع الفردي:** حيث يجب أن يكون لدى كل موظف الدافع للعمل ، ويمكن أن يكون الدافع قويًا أو ضعيفًا.
- **بيئة العمل:** إمكانية خلق بيئة عمل ومناخ على جميع المستويات (التنظيم، الإدارة،) لتحفيز الموظف على أداء عمله.
- **القدرة على أداء عمل معين:** يجب أن يتمتع الموظف بالقدرة على أداء العمل المنوط به.

الخدمات التأمينية:

مفهوم الخدمة:

الخدمة: هي الأنشطة والمزايا التي تعرض للبيع أو يرتبط تقديمها بالبضائع المباعة. أيضاً، تم تعريف الخدمة على أنها إنتاج منفعة غير مادية في جوهرها، إما في حدودها أو كمكون مهم لمنتج مادي ملموس، يلبي من خلال شكل من أشكال التبادل حاجة معينة. كما عرّفها غفضي (2019) على أنها: نشاط أو منفعة يمكن لأي طرف تقديمها لطرف آخر، ومن الضروري أن تكون غير مادية ولا تؤدي إلى ملكية أي شيء. وتم تعريفه على أنه نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات مدة وموضوع محدد يتم إنجازه بفضل الوسائل البشرية والمادية بغرض تقديم منفعة للعميل وفقًا لتطورات وسلوكيات محددة سلفًا.

مما سبق يمكننا القول إن الخدمة نشاط أو منفعة أو أداء غير ملموس يمكن ربطه بسلعة مادية ملموسة يقدمها طرف لطرف آخر وتهدف إلى إشباع احتياجاته ورغباته. وغالبًا ما يتم الاستهلاك في وقت الإنتاج ولا يؤدي إلى نقل الملكية.

وللخدمة مجموعة من الخصائص وندكر منها: (تيناوي، 2019)

- **غير ملموسة:** لذلك، من المستحيل أن يكون لدى مشتري الخدمة إحساس مادي، مثل التنصت أو التجربة قبل استخدامها أو شرائها.
- **الالتزام:** لا يمكن فصل الخدمة عن مقدم الخدمة أو منتج الخدمة لأنها ملازمة له ويعتبر مقدم الخدمة جزءًا لا يتجزأ من الخدمة.
- **التباين:** من الصعب وضع معايير محددة وثابتة للخدمات المقدمة كما هو الحال مع البضائع.
- **لا يمكن تخزين الخدمة:** يتم إنتاج الخدمات واستهلاكها عند الطلب ولا يمكن تخزينها في معظم الحالات.
- **غياب الملكية:** لا تعتبر الخدمة ملكية، وغالباً ما يستهلك المستهلكون الخدمة عند طلبها.
- **ينتج عند حدوث الطلب عليه:** لأنه فعل أو نشاط يحدث من طرف إلى آخر في الوقت الذي يلتقي فيه الطرفان.
- **تقلب الجودة:** ترتبط جودة الخدمة بطبيعة مقدم الخدمة والمستفيد، ونوع الأجهزة والمعدات التي تساهم في تقديمها.
- **مشاركة المستفيد:** يلعب المستفيد الدور الرئيسي في تسويق الخدمة وإنتاجها ، مثل التعامل وضبط المصاريف وطرح الأسئلة التي تهمه.

مفهوم الخدمة التأمينية

كما عرّفه جمعة بأنه: عقد يتعهد بموجبه شخص يُدعى المؤمِّن أن يتبادل مع شخص آخر، يُدعى المؤمن له، ليقدم إلى الأخير الخسارة المحتملة نتيجة لحدوث خطر معين مقابل مبلغ معين من المال دفعه المؤمن له للمؤمن عليه لإضافته إلى رصيد الاشتراك المخصص للتعويض عن المخاطر (جمعة، 2010).

ويمكن تعريف خدمة التأمين على أنها: "تلك الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل وثيقة التأمين، والمزايا التي تمتلكها الوثيقة تتمثل في الحماية والأمن والاستقرار، والتي تمنحها وثيقة التأمين لحاملها تعويضاً عن الخسارة المحققة نتيجة حدوث المخاطر المؤمن عليها مقابل مبلغ من المال يدفعه حامل الوثيقة لشركة التأمين" (بني يوسف، 2016)

كما يمكن تعريفها: هي منفعة مادية (إصلاح الضرر) أو غير ملموسة (الحصول على الضمان وإزالة الخوف) متوقعة أو مؤجلة نتيجة وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع ضرر أو خطر متفق عليه وفق ما ورد في وثيقة التأمين (بن علال، 2016).

أيضاً تعرف على أنها: منتج يتم إنتاجه وتسويقه من قبل شركة التأمين بهدف تلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المستقبلية المحتملة التي قد تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته، أو مسؤولياته تجاه الآخرين، وهو نشاط خاضع للتبادل ولا يؤدي إلى نقل الملكية؛ ومع ذلك، ينتج عن عملية التبادل هذه حيازة بوليصة التأمين، والتي تثبت حق العميل في الاستفادة من الخدمة وفقًا للشروط المتفق عليها في العقد (بن نسوري، 2020)

مما سبق يمكننا القول إن التأمين عقد يتعهد بموجبه طرفان، مؤمن عليه وطرف مؤمن عليه، يلتزم الأول بدفع أقساط التأمين والثاني بدفع تعويض في حالة الخطر، ويمكن تعريف خدمة التأمين بأنها: منفعة أو مجموعة مزايا يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين نتيجة حصوله عليها مما يؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته.

أهمية الخدمة التأمينية من الناحية الاقتصادية:

للخدمة التأمينية أهمية اقتصادية تتوضح في النقاط التالية: (بني يوسف، 2016)

- يوفر التأمين الحماية من الخسائر الناتجة عن إدراك المخاطر التي يتعرض لها الأفراد والمؤسسات، ويؤدي إلى تحقيق الاستقرار في المشاريع والعاملين فيها، والتغطية التأمينية للمخاطر التي تهدد هذه المشاريع ومستخدميها لدخول مناطق الإنتاج الحالية.
- التأمين هو طريقة ادخار: تحصيل أقساط التأمين وانتظار موعد استحقاق مبالغ التأمين لاستثمارها في استثمارات مختلفة.
- تكمن أهمية خدمة التأمين في زيادة كفاءة الإنتاج، حيث يعمل التأمين على إزالة الخطر على حياة الأفراد مما يؤدي إلى رفع معنوياتهم وتمكينهم من التركيز على العمل، وكذلك ابتكار وتطوير الوسائل التي تساعد زيادة الإنتاج وتحسين مستواها.
- العمل على تحقيق توازن تلقائي بين العرض والطلب في الحياة الاقتصادية، حيث يمكن للدولة في فترة الرخاء الاقتصادي توسيع نطاق التغطية التأمينية فيما يتعلق بالتأمين الاجتماعي الإجباري من حيث إدماجه للعديد من الفئات مما يساعد لزيادة المدخرات الإجبارية، وبالتالي تخفيف الموجة التضخمية، في فترات الركود، تعمل خدمة التأمين

الاجتماعي على زيادة قيمة التعويض المستحق للعملاء. وهذا من شأنه أن يزيد الطلب الفعلي على السلع والخدمات، وبالتالي يساعد في التخفيف من حدة الركود .

أهميتها من الناحية الاجتماعية:

لخدمة التأمين جوانب اجتماعية عديدة ندكر منها: (عبد ربه، 2008).

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد وأسرته من خلال توفير الأمن والحماية من خلال تعويض الفرد عما قد يصيبه من (أمراض، إعاقة قطاعية، دخل، إلخ)، وبالتالي المساهمة في محاربة الفقر وخلق مجتمع متماسك.
- تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على الحد من الحوادث، حيث أن التزام الفرد تجاه نفسه وأسرته ومجتمعه يجعله يفكر في طرق لحمايتهم وعدم الإضرار بهم.
- تساعد خدمة التأمين على تلبية بعض الاحتياجات الاجتماعية والنفسية وتحقيق الاستقرار للأفراد

مميزات الخدمة التأمينية:

لا تختلف خدمة التأمين عن خصائص خدمات التسويق الأخرى. لكن هناك مجموعة من الخصائص التي تميز خدمة التأمين عن الخدمات الأخرى. وفيما يلي نقدم أدناه أهم هذه الخصائص: (بن علال وبوكراس، 2016)

- **يعتبر التأمين خدمة غير ملموسة:** يختلف التأمين بطبيعته عن الخدمات الأخرى كونه خدمة غير ملموسة ولا يمكن اختباره. حيث أن عدم الملموسة من أبرز سمات خدمة التأمين مما أدى إلى عدم القدرة على رؤيتها قبل الحصول عليها.

- **التأمين خدمة مستقبلية:** خدمة تبدأ من وقت توقيع العقد متمثلة في الشعور النفسي بالأمان على عكس الخدمات الأخرى التي تنتهي بإتمام الإجراءات المادية. وتمتد فترة أدائها إلى نهاية فترة التأمين، والتي تصل إلى عام في التأمينات العامة، وتصل إلى التأمين على الحياة.
- **التأمين خدمة متنوعة ذات تغطيات متعددة:** تختلف خدمة التأمين حسب طبيعة المخاطر المؤمن عليها والأشياء المؤمن عليها ومبالغ التأمين ومدة الصلاحية والشروط الواردة في الوثائق. ومع ذلك، فإنه يختلف لنفس الأشياء، ولادة المخاطر، ومدة التغطية، وهذا التنوع يجعل سياسات التأمين غير متشابهة، مما يجعل من الصعب مقارنة أو مقارنة تكاليف كل منها. أيضًا، تختلف هذه الخدمات بين الشركة التي تقدمها.
- **التأمين خدمة وسيطة تسويقية:** تقدم خدمات التأمين للأفراد والشركات المختلفة في أماكن إقامتهم. حيث تلجأ شركات التأمين إلى الاستعانة بالوكلاء والوسطاء والمنتجين في تسويق خدمات التأمين، بينما تكتفي الشركة بمركزها الرئيسي بالإضافة إلى عدد من الفروع المنفصلة.
- **التأمين خدمة متوازنة زمنياً:** تعتمد خدمة التأمين على مجموعة من الأسس الفنية والرياضية التي تفرض توازناً في محافظ عمليات هيئات التأمين على المدى الطويل، وما يسمى بالميزان الزمني للعمليات.
- **التأمين خدمة حتمية للملاءة المالية:** يجب أن يقترن استمرار شركات التأمين في ممارسة النشاط وتقديم خدمة التأمين بالقدرة على الوفاء بالتزاماتها المستقبلية تجاه حملة الوثائق وسنوات صلاحيتها.

- **التأمين هو خدمة تقديرية للنتائج:** يتم احتساب مقابل خدمة التأمين على أساس تقديري. وتهدف الأسس الفنية والنضج والخبرة فقط إلى قبول انحرافات التكلفة الفعلية عن تلك المقدرة ويتم احتساب القسط على أساسها؛ حيث تعتمد المخصصات الفنية أيضًا على تقدير قيمة التسوية .

دورة حياة الخدمة التأمينية:

تتكون دورة حياة خدمة التأمين من نفس المراحل الأربع لدورة حياة المنتج المتمثلة في المقدمة والنمو والنضج والانحدار، وتكون خصائص كل مرحلة هي نفسها كما في دورة حياة المنتج، لكن الاختلاف يكمن في الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها، حيث لا يمكن تطبيق جميع استراتيجيات دورة حياة المنتج على الخدمات بل يجب تعديلها لتلائم الخدمة، وعكس دورة إنتاج خدمة التأمين (بن علال وبوكراس، 2016؛ مغربي، 2019):

1. مرحلة التقديم:

في هذه المرحلة يتم تقديم خدمات التأمين لأول مرة وهي من أهم المراحل، إلا أنها تتميز بقلة الأرباح، بسبب التكاليف المتفق عليها لخدمة التأمين، مثل مصاريف الدراسات والإعلان. حيث أن خدمات التأمين في كثير من الأحيان لا تحصل في هذه المرحلة على درجة من القبول من قبل المستهلكين، وهنا تظهر ميزة خدمة التأمين، حيث يمكن تقديم العديد من هذه الخدمات على نطاق صغير ويمكن توسيعها إذا تم قبولها من قبل المستفيدين ؛ وهذا بدوره يقلل من درجة المخاطر المالية لمرحلة التطبيق، وفي أغلب الأحيان تكون الخسائر أقل، حيث تتميز هذه المرحلة بالحقائق التالية:

- قلة أو عدم وجود منافسين.
- انخفاض كبير في الربح.
- التدفق النقدي السلبي.
- انخفاض المبيعات.

2. مرحلة النمو:

في هذه المرحلة يزداد نمو خدمة التأمين، حيث تظهر تدفقات نقدية إيجابية، وتتسبب في نمو وتشبع الطلب على هذه الخدمات، وما ينتج عن ذلك من زيادة أو زيادة في المبيعات، مما يؤدي إلى أرباح كبيرة، بسبب هذه التدفقات الكبيرة. في الأرباح، يزداد عدد شركات التأمين، وهذا يؤدي إلى زيادة المنافسة. ولكي تحافظ مؤسسات التأمين على مستوى عملها، يجب عليها تطوير ميزة داعمة. كما تتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- نمو الأعمال السريع.
- التدفقات النقدية الإيجابية.
- أرباح عالية.
- زيادة المنافسة.
- زيادة عدد الفروع الجديدة التي تقدم فيها الخدمة.
- تنمية الحصة السوقية.

3. مرحلة النضج:

في هذه المرحلة يبدأ مستوى خدمات التأمين المقدمة في الانخفاض ببطء وتشتد المنافسة، بحيث تعمل مؤسسات التأمين على إبعاد المنافسين عن مسارهم لزيادة حصتهم في

السوق أو زيادة أرباحهم. أيضًا، في هذه المرحلة، لا يرى العملاء أي اختلافات بين الخدمات التي تقدمها مؤسسات التأمين المختلفة. تتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- استقرار مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات.
- منافسة ممتدة.
- شركات التأمين منخفضة المستوى.

لذلك يجب على مؤسسات التأمين تحسين جودة الخدمة المقدمة فنيا ووظيفيا، بالإضافة إلى تقديم خدمات مجانية، وكذلك استخدام طريقة الدعاية المقنعة.

4. مرحلة الانحدار:

في هذه المرحلة، ينخفض مستوى خدمات التأمين المقدمة، وهذا يؤدي إلى انخفاض في ظهور خدمات جديدة باستخدام التكنولوجيا الجديدة. وتتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية:

- انخفاض مستوى خدمات التأمين المقدمة.
- منافسة أقل.
- تناقص الأرباح.
- رأس مال منخفض.

مفهوم جودة الخدمة التأمينية:

الجودة هي أفضل وأهم مقياس للحكم على الخدمة. والفكرة الأساسية هي أن الجودة خادعة وأنها مرتبطة ارتباطًا وثيقًا باحتياجات الفرد، وأن العملاء يستخدمون طرقًا ومعايير مختلفة للحكم على جودة خدمة التأمين. أيضاً، تساعد هذه الجودة الشركات على الاحتفاظ بعملائها وموظفيها

وإرضائهم، بالإضافة إلى زيادة فرص البيع. وجذب عملاء جدد وتطوير العلاقة بينهم وتعزيز سمعتها في السوق.

تعريف الجودة:

تعددت وجهات النظر في تحديد مفهوم الجودة وهذا ما سنتطرق إليه من خلال ما يلي:

عرفها كورتل وكحيلة (2016) بأنها ما يتطابق مع المواصفات التي تحددها المؤسسات في إنتاج خدماتها.

بينما تنظر المنظمة الدولية للجودة ISO إلى الجودة على أنها الدرجة التي يتم بها تلبية الاحتياجات والتوقعات الواضحة والضمنية من خلال جملة الخصائص المحددة الرئيسية في حين تم تعريفه من قبل معهد المعايير البريطانية على أنه الخصائص والميزات المتكاملة لمنتج أو خدمة معينة لديها القدرة على تلبية رغبات واحتياجات العملاء الظاهرة والضمنية وتعتبر الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة (الجودة) على أنها: مجموعة مزايا وخصائص منتج أو خدمة قادرة على تلبية احتياجات المستهلك (كافي، 2017).

نستطيع من خلال التعريفات السابقة القول بأن الجودة هي الوسائل والمواصفات التي تستخدمها المنظمة لتحديد خصائص ومميزات الخدمة بحيث يكون لديها القدرة على تلبية احتياجات ورغبات العملاء وتحقيق توقعاتهم.

مفهوم جودة الخدمة:

تُعرف الجودة بأنها: "تتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء أو تجاوزها ، ويمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأداء 3. يتم تعريف جودة الخدمة أيضًا على أنها

حصول العملاء على خدمات أفضل مما توقعوا، وغالبًا ما يشار إليها بالفجوة؛ التي يعرفها العميل، أي الفجوة بين ما يتوقعه العملاء وما يحصلون عليه، وتجدر الإشارة إلى أن كلا جانبي هذه الفجوة موجودان في دهون العملاء (مرازقة، 2017).

مفهوم جودة الخدمة التأمينية.

تُعرَّف جودة خدمة التأمين على أنها: قدرة شركات التأمين على توفير الحماية التأمينية بطريقة تحقق رغبات العملاء وتطابق توقعاتهم وتفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل مقياسًا أو معيارًا لمعايير التأمين، والدرجة التي يصل بها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء لتلبية توقعاتهم (الكرخي، 2015).

مؤشرات جودة الخدمة التأمينية:

من خلال الأدب النظري استطعنا أن نجني عشرة مؤشرات لجودة الخدمة وهي كالآتي (زايدي ومسغوني، 2020؛ الطائي، 2009):

- **الاستجابة:** يقصد بها مدى قدرة شركة التأمين واستعدادها لتقديم الخدمة للعميل بشكل دائم وفي الوقت الذي يحتاج إليه، بالإضافة إلى شعور الشركة بالحماس والسعادة عند تقديم الخدمة للعميل ومدى استعداده لذلك.
- **الكفاءة:** وتعني أيضًا قدرة مقدمي الخدمة من حيث المهارات التحليلية والاستنتاجية والقدرات والمعرفة الكافية والقدرة على التصرف في المواقف الاستثنائية.
- **الموثوقية:** تشير إلى قدرة شركة التأمين على أداء أو إكمال خدمة التأمين بطريقة دقيقة وموثوقة.

- **اللباقة:** ما الذي يتمتع به مقدم الخدمة من روح الصداقة والاحترام والتقدير واللطف تجاه طالب الخدمة؟
- **سهولة الحصول على الخدمة:** وتعني تسهيل الوصول إلى الخدمات أو التعامل مع الشركة التي تقدم الخدمة في الوقت والمكان المناسبين.
- **المصداقية:** تشير إلى مدى التزام مقدم الخدمة بوعوده تجاه العملاء فيما يتعلق بالخدمات المقدمة، وهذا من شأنه أن يولد الثقة بين المؤسسة وعملائها.
- **السلامة:** وتعني عدم الشعور بالريبة أو المخاطرة في التعامل مع المؤسسة.
- **الجوانب المادية الملموسة:** وتشمل المرافق المادية المتاحة للمؤسسات، كما تشير إلى المظهر الخارجي والداخلي للمؤسسة والمعدات المستخدمة لأداء الخدمة.
- **فهم العميل:** ويقصد به الجهد الذي يبذله مقدم الخدمة لفهم احتياجات العملاء وتحديد احتياجاتهم الخاصة، بالإضافة إلى تزويدهم بالنصائح والإرشادات.

مستويات جودة الخدمة التأمينية.

هناك أربع مستويات مقدمة لتحقيق أهداف المؤسسة التأمينية ويمكن حصرها بالآتي: (بوخلوة، 2020)

- **الجودة التي يتوقعها العميل:** هي مستوى الجودة الذي تطمح مؤسسة التأمين للوصول إليه.
- **الجودة المتصورة:** تشير إلى مدى تحقيق الجودة من وجهة نظر إدارة المنظمة، والتي تراها مناسبة وبالتالي يمكن أن تحقق رضا العملاء.
- **الجودة الفعلية:** الجودة التي تحققها المؤسسة وتؤديها بالفعل.

- **الجودة المتوقعة:** هي الجودة التي تظهرها الحملات الترويجية التي تعد العملاء بها.

استراتيجيات تقديم الخدمة التأمينية:

في ظل التغيرات المستمرة في السوق والبيئة التسويقية لمؤسسات التأمين، يصبح من الضروري لهذه المؤسسات تصميم برامج تسويقية تتوافق مع الاحتياجات المتغيرة لعملائها بما في ذلك خدمة التأمين من أجل ربطها باحتياجات السوق من خلال اتصالهم المستمر بالبيئة التي ينشطون فيها. ويوضح الجدول أدناه مصفوفة السوق والخدمات التي تتيح لشركات التأمين أربع استراتيجيات بديلة للتعامل مع سوق التأمين.

خدمات العملاء	الحالية	الجديدة
الحالية	استراتيجية اختراق السوق مثل: زيادة حجم مبالغ التأمين على الحياة الحالية.	استراتيجية تطوير وتنمية السوق مثل: بيع منتجات إضافية.
الجديدة	استراتيجية تطوير وتنمية المنتجات مثل: تقديم وثائق طلب لحاملي الوثائق الحالية.	استراتيجية التوزيع أي تطوير منتج جديد يقدم للزبون الجديد مثل: تأمين حوادث الدرجات الكهربائية.

(بالي، 2020؛ الخليفة، 2019)

- **إستراتيجية اختراق السوق:** تهدف إلى زيادة مبيعات التغطيات التأمينية الحالية في السوق الذي تعمل فيه المؤسسة بالفعل. وتتطلب هذه الاستراتيجية تطبيق عوامل جاذبية جديدة (انخفاض تحمل الأسعار، تغطية تأمينية أكثر شمولاً ... إلخ)، وطرق ترويجية، وتنشيط المبيعات، واستراتيجيات تسويق مسيئة.

- **إستراتيجية تطوير السوق:** وتتمثل في جذب عملاء من قطاعات أو أسواق جديدة لشراء التغطيات التأمينية الموجودة بالفعل. وتتضمن هذه الإستراتيجية بعض الصعوبات المتمثلة في الحاجة إلى دراسة جديدة لقطاعات السوق الجديدة
- استر**اتيجية تطوير المنتج:** يتمثل هذا النوع من الاستراتيجية في توسيع مزيج المنتجات المعروضة، بمعنى توفير تغطية تأمينية جديدة ومبتكرة لنفس العملاء القدامى.
- **استراتيجية التنويع:** هي تطوير كل من المنتج والسوق؛ وبالتالي، فهي مزيج من استراتيجيات تطوير المنتج واستراتيجيات تطوير السوق.

يمكن القول هنا أن درجة المخاطرة تختلف باختلاف استراتيجيات النمو المذكورة أعلاه، حيث تكون استراتيجية اختراق السوق هي استراتيجية النمو الأقل خطورة، ثم تزداد المخاطر في استراتيجية تطوير السوق، ثم تطوير المنتج، وتصل المخاطر إلى أقصى حد لها. في استراتيجية التنويع.

تكنولوجيا المعلومات في صناعة التأمين:

تكيفت صناعة التأمين مع تكنولوجيا المعلومات، حيث تُستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لربط العميل بمزود الخدمة. لذلك، تم تطوير العديد من الشبكات الواسعة، مما يمكنهم من الحصول على معلومات دقيقة في هذا المجال. كما تساعد التكنولوجيا أيضًا في دعم خدمات التأمين الأخرى، مثل خدمات المطالبات، حيث تتم معالجتها إلكترونيًا. وتعمل على أتمتة خدمات إدارة المخاطر للمؤسسات الكبيرة، مما يسمح لها بمعالجة تحليل التأمين الخاص. هذه المنظمات قادرة على ربط تلك الشبكات التي توفر معلومات مهمة وفي الوقت المناسب لتقييم المخاطر وإدارتها. كما مكنت تكنولوجيا المعلومات مقدمي الخدمات المالية من منحهم

امتيازات في تقديم أنواع عديدة من المنتجات المالية. **على سبيل المثال**، مكنت التكنولوجيا شركات American Express من امتلاك شريك في American Firefighters Life Insurance Fund لتسويق الخدمات الإضافية مباشرةً إلى بطاقات الائتمان القوية الخاصة بهم، حيث يمكنهم تقديم خدمات التأمين الخاصة بهم بأقساط تُضاف مباشرةً إلى حسابات بطاقة American Express الخاصة بهم (بن نسوري، 2020)

تساعد بطاقات الدفع الإلكترونية Carte à Puce، والتي هي نتاج خلط التكنولوجيا مع التأمين، على تسهيل التبادلات بين الأطراف المعنية في المجال الصحي والتي ستحل محل مليار ورقة معالجة تصدر كل عام. بناءً على البطاقة، يتم تزويد المهنيين الصحيين بقارئ يسمح لهم بإدخال المعلومات الموجودة في بطاقة المريض. في نهاية اليوم، يتم نقل جميع المعلومات بفضل محول مودم عبر خط هاتفي إلى صندوق تأمين المرضى، ويقوم والدي بدوره بدفع النفقات الطبية للمريض مباشرة (هوادف، 2015)

خطوات ومراحل تقديم الخدمة التأمينية عبر السوق الإلكترونية:

تتم عملية تقديم الخدمة الإلكترونية عبر الإنترنت وفق خطوات مبرمجة تشير إليها المؤلفات المتخصصة بأشكال وطرق مختلفة. وتكمن هذه المراحل المتناغمة في ما يلي: (هوادف، 2015؛ مرقاش، 2007).

1) تنشئ مؤسسة التأمين موقعًا إلكترونيًا لها على الإنترنت، ويوفر هذا الموقع معلومات عن المؤسسة، وهو إعلان عن المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة.
2) يتصفح مقدم طلب التأمين موقع شركة التأمين ويتعرف على خدمة التأمين المراد شراؤها.

3) يبدأ التفاعل بين مؤسسة التأمين والعميل باستخدام البريد الإلكتروني أو بالاتصال بأفراد معينين في المؤسسة. بعد البريد الإلكتروني، يمكن للمؤسسة إضافة بيانات تمكن العملاء من البحث.

4) بعد أن يختار العميل نوع التأمين الذي يريده، يملأ نموذج طلب التأمين المتاح على موقع المؤسسة.

5) في حالة موافقة المؤسسة على طلب التأمين، يقوم العميل بتسجيل إيصال طلب إلكتروني يتم تعبئته على الخط وإرسال جميع المعلومات الشخصية. وفي حال دفع قسط التأمين عن طريق البطاقة الائتمانية أو النقد الإلكتروني، فهناك طريقة محددة للتعامل مع الحالة وتأمين عملية الدفع مع الحفاظ على سرية البيانات ومعلومات صلاحية البطاقة وتوافر الأموال اللازمة لسداد قسط التأمين. في هذه المرحلة، ترسل المؤسسة بريدًا إلكترونيًا إلى العميل لتأكيد صحة المعاملة، ثم تقوم بإصدار مستند الائتمان.

6) في حالة رفض المؤسسة لطلب التأمين، تقوم بإرسال بريد إلكتروني للعميل لتأكيد رفضه التعامل.

7) في جميع الأحوال يجب على مؤسسة التأمين تحقيق التوافق بين سرعة إتمام العملية الإلكترونية وإتمامها مادياً من خلال توفير وسائل نقل مناسبة تضمن إيصال خدماتها للعملاء في أفضل الظروف.

أثر التعامل الإلكتروني على خدمات التأمين:

أثر التعاملات الإلكترونية على منتج التأمين: يتأثر المنتج الإلكتروني بطبيعة الحال بالمعاملات الإلكترونية، حيث لم تعد مؤسسات التأمين تنتج أدوات لا توفر خدمة الإنترنت لعملائها. لذلك، يجب أن تكون المنتجات التي تقدمها شركة التأمين متوافقة مع روح العصر الرقمي ومتاحة لعالم الإنترنت. ***كما تظهر انعكاسات التعامل الإلكتروني على المنتج الإلكتروني من خلال ما يلي:*** (بني يوسف، 2016)

- بفضل التعامل الإلكتروني، أصبحت مؤسسات التأمين تستخدم تقنيات آمنة في مجالات تصميم خدمات التأمين بالحاسوب بدلاً من أساليب التصميم التقليدية.
- إنتاج وتقديم خدمات باستخدام الحاسب الآلي والإنترنت والعديد من الطرق التي لا تتطلب تدخلاً بشريًا.
- الحصول على معلومات فورية وحقيقية حول مستوى خدمات التأمين في سوق التأمين.
- إعداد دراسات عن السوق والعملاء وسلوك المؤسسات حيث أصبح الحصول على البيانات والمعلومات التفصيلية المحدثة عن أنشطة التأمين أمراً سهلاً ومتاحاً.
- تقديم النصح والمشورة للعملاء بنقرة بسيطة أو بالربط بشبكات الاتصال.
- بفضل تقنية المعلومات، يمكن للعميل مقارنة السلع والمنتجات المعروضة عبر الإنترنت مباشرة وفي الوقت المناسب

أثر التأمل الإلكتروني على سعر خدمة التأمين: يمكن القول أنه يمكن للعميل معرفة الأسعار التنافسية للمنتجات والخدمات حول العالم بضغطة زر. لذلك يجب أن تتناسب أسعار الخدمات هذه الأيام مع الأسعار حول العالم مع زيادات أو انخفاضات طفيفة، حسب طبيعة سوق التأمين

في كل دولة. كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إحداث ثورة حقيقية في مجال هيكل الأسعار وطرقها وإجراءاتها. ***ويمكن تلخيص ذلك على النحو التالي:*** (محمد، 2018)

- مشاركة العميل في تحديد السعر من خلال التفاوض مع المؤسسة.
- ربط التسعير بالسوق بالهدف والموقع التنافسي والمنتج.
- دراسة وفحص استراتيجيات التسعير البديلة.
- اختبار السعر الأمثل بناءً على أفضل استراتيجية.
- التحكم في تغيرات الأسعار المفاجئة واتخاذ قرارات فورية بشأنها.
- تقدير الطلب على المنتجات ثم تحديد الأسعار المناسبة.
- تحديد التكاليف وبالتالي تحديد الأسعار المناسبة

- **أثر التعامل الإلكتروني على توزيع خدمة التأمين:**

- التوزيع هو أحد القرارات المهمة في المنظمة. حيث تؤثر هذه القرارات على قرارات التسويق الأخرى. لذلك فإن التوزيع عبر الإنترنت يساعد في تقليل القنوات التسويقية من خلال تقديم الخدمة للعميل في المكان والزمان المناسبين (بن نسوري، 2020)

- **أثر التعامل الإلكتروني على ترقية خدمة التأمين:**

- يؤثر التعامل الإلكتروني في الترويج للخدمة التأمينية حيث أنها أفضل وسيلة لجذب العملاء ولفت انتباههم نحو الخدمة المقدمة (بن نسوري، 2020)

- **أثر التعامل الإلكتروني على البيئة المادية لتقديم خدمة التأمين:**

- ساهم التعامل الإلكتروني في إحداث تغيير نوعي كبير في عنصر البيئة المادية، وهذا التحول هو تحول من بيئة مكونة من مباني ومكاتب إلى بيئة افتراضية تتكون من عدة أجهزة كمبيوتر وبرمجيات. بالإضافة إلى ذلك، أصبحت الخدمات تقدم بشكل كامل من خلال هذه

البيئة الافتراضية. بالإضافة إلى ظهور تقنيات الواقع الافتراضي، وهي تقنيات تجسد الواقع بشكل مصطنع من خلال الاستخدام الفعال للصور والرسومات والصوت (محمد، 2018)

- **أثر التعامل الإلكتروني على العنصر البشري:**

- من خلال التطور الرقمي، وقعت العديد من الحواجز المادية بين المنتجين والعملاء، وأصبح الاتصال المباشر مع العميل أمرًا طبيعيًا ولا يتطلب استخدام الوسطاء والوكالات المتخصصة والاستشاريين. كما أثر التعامل الإلكتروني على مزودي الخدمة الذين استبدلت المؤسسات بالأجهزة والمعدات والبرمجيات. أما بالنسبة لمتلقي الخدمة، فإن اتصالهم بمقدمي الخدمة يتم من خلال البرامج والأجهزة والمعدات، مما يقلل من إمكانية المواجهة المباشرة أو التأخير في الاستجابة (بني يوسف، 2016)

- **أثر التعامل الإلكتروني على عملية توصيل الخدمة:**

- وفرت شبكة المعلومات الإلكترونية الكثير من الجهد وقيدت العديد من المهام أيضًا، حيث تمت عملية تسليم أو تسليم الخدمة التأمينية من خلال تقنيات الاتصال المختلفة بدلاً من الاتصال الشخصي المباشر (بن نسوري، 2020)

ومن خلال ما تم تقديمه سابقاً يمكن اعتبار الأعمال الإلكترونية مجالاً لتقديم الخدمات الإلكترونية للعديد من الفئات والشرائح في المجتمع، وأصبح الإنترنت وسيلة تواصل من خلال معرفة كافة المعلومات التي يمكن للعميل الحصول عليها من أي مكان. وبالتالي، فإن هذا يساعد على تقليل التكاليف وتحقيق السرعة في الاتصال والتنفيذ

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

- دراسة بركات (2023)، بعنوان: " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية"

هدفت إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي للهيئات المصرية العامة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة تضم 162 فرداً من العاملين في عدد من الهيئات العامة. وخرجت الدراسة بعدد من النتائج من أهما: تعمل التكنولوجيا على تحسين كفاءة الهيئات العامة من خلال سرعة الوصول للمعلومات ودعم اتخاد القرار وخفض عدد المعاملات الورقية، زيادة قدرة الهيئات العامة على المساهمة في تنمية وتحقيق الأهداف المجتمعية. كما اقترح الباحث عدد من التوصيات ومنها تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة المصرية.

- دراسة Salameh (سلامة، 2021)، بعنوان: " أثر التطور التكنولوجي في رقمنة قطاع التأمين في فلسطين"

حول أثر التطور التكنولوجي في رقمنة قطاع التأمين في فلسطين. حيث ركز هذا البحث على قطاع التأمين في فلسطين وهدف إلى الفحص التجريبي للعلاقة بين التطور التكنولوجي (الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات) ورقمنة قطاع التأمين (التسويق الرقمي، البيع عبر الإنترنت والأمن عبر الإنترنت). تم جمع البيانات من خلال استخدام الاستبيان، حيث تألف مجتمع الدراسة من جميع عملاء شركات التأمين الفلسطينية، وشارك في البحث (230) عميل، وتضمن تحليل البيانات حساب الإحصاء الوصفي، وكذلك تحليل العوامل، والانحدار، وتحليل

الارتباط. وأشارت نتائج البحث إلى أن التطور التكنولوجي ورقمنة قطاع التأمين كانت ذات دلالة إحصائية. علاوة على ذلك، وجد أن البرمجيات وقاعدة البيانات لها التأثير الأكبر لجميع مكونات التطوير التكنولوجي في رقمنة قطاع التأمين والتسويق الرقمي والأمن عبر الإنترنت. حيث كان للشبكات التأثير الأكبر على البيع عبر الإنترنت. كما يوفر النموذج المفاهيمي الذي تم تطويره في هذا البحث علاقات التطوير التكنولوجي (الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات والشبكات) التي يمكن أن تستخدمها إدارة شركات التأمين كدليل للتأثير بشكل إيجابي على رقمنة قطاع التأمين لعملائها.

- دراسة بوسباطة (2021): بعنوان: " دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية"

دراسة لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك من خلال تحليل آراء عينة من الوكالات البنكية في أم البواقي. وقد تم الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات الدراسة. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية بأبعادها(التمويل، التحويلات المالي، الإقراض) والأداء المالي للوكالات البنكية عينة الدراسة. كما أوصت الدراسة بضورة تعزيز اداء الخدمات لتطور مالي شامل لدى البنوك.

- دراسة مغربي (2019): بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية"

هدفت إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال تطبيق الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ولاية بسكرة في الجزائر. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الملاحظات ووثائق المؤسسة للتعرف على التقنيات المطبقة في البنك والتعرف على

جودة خدماته. كما تم استخدام المقبلات والاستبيان لمعرفة الأجهزة المتطورة التي يتم استخدامها وأهم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات في البنك. وخلصت الدراسة إلى أن عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية راضون على جودة الخدمات البنكية الإلكترونية بمختلف أبعادها(الاستجابة والاعتمادية والثقة والوصول بدرجة متوسطة). كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز على دمج الخدمات الإلكترونية في الخدمات البنكية وتطويرها بشكل أفضل.

- دراسة غفصي (2019): بعنوان: " أثر التسيير الاستراتيجي للمخاطر على أداء شركات التأمين"

هدفت إلى دراسة أثر التسيير الاستراتيجي للمخاطر على اداء شركات التأمين في ولاية مسيلة بالجزائر. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيقه على عينة من الأفراد العاملين في شركات التأمين، كما استخدم الباحث استمارة الملاحظة والمقابلة ووثائق داخلية خاصة بشركات التأمين، هذا بالإضافة لاستخدام المنهج التحليلي لاستخلاص النتائج التي جاء من أهما مايلي: يعتبر التأمين من أهم الأدوات في تقليل المخاطر بالإضافة إلى أن التيسيير الاستراتيجي هو الطريقة الأمثل في تحسين أداء الشركات وضمان استمراريتها؛ وبناءً على النتائج أوصى الباحث بضرورة تنظيم ملتقيات وندوات حول اهمية التسيير الاستراتيجي والعمل على خلق ثقافة تنظيمية تهدف إلى تعزيز ثقافة الجودة بين الموظفين داخل الشركات.

- دراسة تيناوي (2019): بعنوان: " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات"

هدفت إلى معرفة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة للدراسة لقياس أبعاد الجودة واستخدام

تكنولوجيا المعلومات على عينتين (112) من عينة العملاء (77) على عينة العاملين. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ومن أهمها: وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، سرعة الاستجابة وبعد الثقة بالإضافة لبعد التعاطف مع العميل).

- دراسة مسري ومسعد (2017): بعنوان: " استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركات التأمين الجزائرية"

هدفت إلى الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركات التأمين الجزائرية العمومية والخاصة. وتم اختيار المديرية العامة للشركة الجزائرية للتأمين والمديرية العامة لشركة العامة للتامينات المتوسطة كدراسة مقارنة وإظهار اوجه التشابه والاختلاف في استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال: وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهما: تستخدم الشركتان وسائل اتصال حديثة منها البريد الالكتروني وشبكة الإنترنت وشبكة الانترنت، كما ساهم استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير القدرة التنافسية للشركتين من خلال تحسين الإنتاجية وزيادة السرعة والدقة في الأداء، هذا بالإضافة إلى أن شركة العامة للتامينات أكثر انفتاحاً في المجال التكنولوجي.

- دراسة بن علال (2016): بعنوان: " تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين –دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين"

هدفت إلى تقييم جودة خدمات التأمين لدى الشركة الوطنية للتأمين لمعرفة مدى رضا العملاء بالخدمات المقدمة لهم، وقد اعتمدت الدراسة على خمسة مؤشرات للجودة وهي: (المحسوسة، الاعتمادية الاستجابة، الأمان، التعاطف والاهتمام) كما استخدم الباحث الأداء الفعلي لتحقيق

أهداف دراسته، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لهده المؤشرات على مستوى رضا العميل، وبالتالي يمكن استخدام هدا المؤشر كقياس رضا العميل في أي مؤسسة خدمية.

- دراسة القواسمي (2015): بعنوان: " أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين"

هدفت إلى التعرف على أثر مرونة البنية التحتية لتقنية المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين في البنك التجاري الأردني، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي مع استبيان العينة. وتكونت عينة الدراسة من (100 مشرف ومدير. ولتحقيق هدف الدراسة تم وضع استبانة تتكون من 55 فقرة موزعة على النحو التالي: (5) فقرات لوصف العينة الديموغرافية، (33) فقرة لمرونة تقنية المعلومات. و(19) بنداً عن بعد تحسين أداء الجودة. تم تحليل بيانات الدراسة من خلال تحليل البيانات الوصفية (SPSS). ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة والحصول على النتائج، استخدمت الدراسة تقنيات إحصائية مثل، النسبة المئوية يعني الانحراف المعياري ألفا جرونباخ تحليل الانحدار المتعدد. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً لمرونة البنية التحتية لتقنية المعلومات في تحسين جودة أداء الموظفين في البنك التجاري الأردني. وكشفت الدراسة عن وجود نقاط ضعف في التنسيق بين المديرين. كما أوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات للتغلب على المشاكل المصرفية الكهربائية والفنية، والتوصية الثانية هي إنشاء نظام تحكم إداري حديث.

الدراسات الأجنبية:

- أجرى SABU (2023) بعنوان: " تأثير التكنولوجيا على صناعة التأمين"

هدفت إلى التحقيق في كيفية تأثير التكنولوجيا على قطاع التأمين وتقييم كيف يمكن أن يؤدي تبني التقنيات الجديدة إلى تعزيز الأداء التنظيمي. كما أنه ركز على عمليات الاحتيال وتقليل المطالبات الكاذبة التي أصبحت ممكنة مع إدخال الأجهزة القابلة للارتداء بالإضافة إلى التدخلات التكنولوجية الأخرى. وشكل تحليل الأدبيات الشامل واستطلاع الرأي لعينة مختارة عشوائيًا الطريقة المختلطة للدراسة المنهجية. كما قام الباحث بتقييم الأدبيات بتقييم مزايا وصعوبات تطبيق الحلول التكنولوجية، بالإضافة إلى البحث الحالي حول تبني التكنولوجيا وتأثيرها على أعمال التأمين. وتم جمع البيانات من عينة السكان العشوائية في المسح وأيضًا من خبراء الصناعة حول آرائهم حول تبني التكنولوجيا وأنواع الحلول التكنولوجية التي استخدموها وتأثيراتها على أداء الشركة. وتوقع البحث والمسح أن يكون لتطبيق التكنولوجيا تأثير كبير على قطاع التأمين، وزيادة الفعالية التشغيلية، ورضا العملاء، والنجاح المالي. بالإضافة إلى ذلك، يشير البحث إلى العقبات الرئيسية أمام تبني التكنولوجيا وتقديم اقتراحات لشركات التأمين التي ترغب في استخدام التكنولوجيا لصالحها. وستضاف نتائج هذا البحث إلى مجموعة المعارف المتزايدة حول كيفية تأثير التكنولوجيا على قطاع التأمين وستعطي شركات التأمين معلومات مهمة حول كيفية التعامل مع الاحتمالات والصعوبات التي يطرحها التحول الرقمي.

-دراسة (Bolatan, et al , 2016) بعنوان: " أثر أداء نقل التكنولوجيا على إدارة الجودة الشاملة وأداء الجودة "

هدفت إلى تحديد العوامل الحاسمة لأداء نقل التكنولوجيا (TTP) وقياس تأثيرها على أداء الجودة (QP) وإدارة الجودة الشاملة (TQM). في هذه الدراسة، حيث تم تصميم نموذج استبيان تم إجراؤه لاحقًا وجهاً لوجه مع مديري التصنيع ومديري الجودة في شركات التصنيع في تركيا. وتم تقييم (200) مؤسسة من أكبر (1000) شركة وفقًا لتصنيف غرفة صناعة اسطنبول. أيضاً، تم تطوير نموذج لدراسة العلاقات بين أداء نقل التكنولوجيا وأداء الجودة وإدارة الجودة الشاملة التي تستند إلى اعتبارات نظرية لأداء نقل التكنولوجيا تأثير إيجابي وقوي على إدارة الجودة الشاملة، ولكن ليس له تأثير كبير على أداء الجودة. كما تم تحديد علاقة إيجابية وقوية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الأداء. حيث أصبحت العلاقة بين أداء نقل التكنولوجيا وأداء الجودة مهمة مع الدور الوسيط لإدارة الجودة الشاملة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

قام البحث بالرجوع إلى عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وبعد مراجعة الدراسات السابقة تبين أن الدراسات السابقة جاءت للبحث في استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في بيئة الأعمال، إلا أنها جاءت مختلفة بين قياس استخدام التكنولوجيا، أو انعكاسها على الأداء بشكل عام، أو انعكاسها على الجودة لكن في قطاعات أخرى غير قطاع التأمين.

- فقد جاءت دراسة بركات (2023) لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي، وجاءت Salameh (سلامة، 2021) للبحث في أثر التطور التكنولوجي في رقمنة قطاع التأمين في فلسطين .
- في حين اقتصرت بوسباطة (2021) لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي، وكذلك دراسة القواسمي (2015) التي بحثت في أثر مرونة البنية التحتية لتقنية المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين
- أما دراسة مغربي (2019) فهدفت إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، وتيناوي (2019) التي بحثت في العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.
- دراسة غفصي (2019) إلى دراسة أثر التسيير الاستراتيجي للمخاطر على اداء شركات التأمين في ولاية مسيلة بالجزائر، كما جاءت دراسات أخرى بهدف تقييم جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين، مثل دراسة دراسة بن علال (2016)
- أما دراسة SABU (2023) ودراسة مسري ومسعد (2017) فبحثت في مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركات التأمين.
- وجاءت دراسة (Bolatan, et al , 2016) بهدف تحديد العوامل الحاسمة لأداء نقل التكنولوجيا وقياس تأثيرها على أداء الجودة.

وبذلك يتبين لنا أن الدراسة الحالية جاءت متفقة ومكملة للدراسات السابقة، حيث تتفق مع جميع الدراسات السابقة في تسليط الضوء على موضوع التكنولوجيا الحديثة ومدى استخدامها في قطاعات الأعمال، وكذلك التركيز على جودة الأداء والخدمات المقدمة.

إلا أن الدراسة الحالية تتميز عن الدراسات السابقة في البحث في العلاقة والربط بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، أي أن هذا التميز يبرز من خلال اقتصار الدراسة البحث على أربع جوانب لم تتطرق إليها الدراسات السابقة، وهي:

- التعرف على العلاقة الارتباطية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمات المقدمة.
- تحديد أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في شركات التأمين (توفر البنية التحتية، الوصول للخدمات، الاستخدام الفعلي)
- تطبيق الدراسة على شركات قطاع التأمين (التكافلي، والعادي).
- تطبيق الدراسة في الضفة الغربية في فلسطين خلال العام 2023.

كما تتمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في:

- تصميم الاستبانة أداة الدراسة.
- تحديد مشكلة الدراسة.
- تحديد إجراءات ومنهجية الدراسة.
- تكوين فكرة شاملة عن موضوع الدراسة، وإثراء الإطار النظري.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل، توضيحاً تفصيليا للإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، حيث تم توضيح المنهج الذي اعتمدت عليه الدراسة إضافة إلى وصف وتوضيح خصائص مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها، وكيفية التحقق من الصدق والثبات للاستبانة، والخطوات المتبعة في تطبيقها، وانتهى الفصل بالأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج، وذلك على النحو الآتي:

منهج الدراسة:

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي؛ لأن هذا المنهج هو الأكثر ملاءمه لطبيعة هذه الدراسة، حيث نحاول من خلال هذا المنهج وصف الظاهرة التي تدرسها، وكذلك تحليل بياناتها، وبحث العلاقة بين أجزائها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

وقد استفاد الباحث من مصدرين أساسيين للمعلومات:

أولاً: المصادر الثانوية: حيث رجع الباحث إلى العديد من مصادر البيانات الثانوية متمثلة في المصادر والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراس الحالية، وكذلك قامت بالرجوع إلى الدراسات السابقة (الرسائل العلمية، والأبحاث المحكمة) التي تناولت موضوع الدراسة، والتي أجريت في مجتمعات عربية وأجنبية؛ لمعالجة الإطار النظري.

ثانياً المصادر الأولية: لجأ الباحث لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة إلى تصميم اداة جمع البيانات وهي الاستبانة لجمع البيانات الأولية من المبحوثين عينة الدراسة، حيث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها التي تم تحديدها، فقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين والعاملين في دوائر التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية، حيث يوضح الجدول (1.3) توزيع مجتمع الدراسة:

جدول رقم (1.3) مجتمع الدراسة

الشركة	الإداريين	دائرة التكنولوجيا	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة
المشرق	26	3	15	15
فلسطين للتأمين	27	3	16	15
العالمية المتحدة	25	2	14	14
ترست	35	5	21	20
التأمين الوطنية	25	3	15	14
التكافل الفلسطينية	32	5	20	19
لمجموعة الأهلية للتأمين	30	4	18	17
تمكين للتأمين	26	3	15	15
البركة للتأمين	18	2	11	10
المجموع	244	30	145	137

عينة الدراسة:

قام الباحث بتحديد عينة الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية (بعد الحصول على معلومات مجتمع الدراسة، وتقسيمها إلى طبقات وفقاً لمتغيرات الدراسة الحالية)، حيث قام الباحث بتوزيع (145) استبانة على الإداريين والعاملين في دوائر التكنولوجيا في شركات التأمين سابقة الذكر بنسبة (59%) من مجتمع الدراسة، وذلك طبقاً للأسس العلمية التي نظمها كريس ومورجان بخصوص حجم العينة المناسب تبعاً لحجم المجتمع (kerjcie& morgan, 1970)، وفي النهاية بلغ عدد الاستبانات التي تم المستردة والصالحة للتحليل (137) بنسبة استرداد (94.5%)، والجدول (2.3) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

جدول رقم (2.3): توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة:

الرقم	المتغيرات	البدائل	العدد	النسبة المئوية
.1	**عدد العاملين في الشركة**	أقل من 50	46	%33.6
		من 50 –100	33	%24.1
		أكثر من 101	58	%42.3
		المجموع	**137**	**%100**
.2	**القيمة السوقية للشركة**	أقل من 25 مليون	38	%27.7
		من 25– أقل من51 مليون	60	%43.8
		51 مليون فأكثر	39	%28.5
		المجموع	**137**	**%100**
.3	**عمر الشركة**	أقل من 5 سنوات	15	%10.9
		من 5–10 سنوات	51	%37.2
		أكثر من 10 سنوات	71	%51.8
		المجموع	**137**	**%100**
.4	**نوع التأمين**	تكافلي	41	%29.9
		تقليدي	96	%70.1
		المجموع	**137**	**%100**

أداة الدراسة

بناء الأداة:

لتحقيق أهداف الدراسة السابقة، وبعد الرجوع للأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، طور الباحث واستخدم الاستبانة كأداة لتطبيق هذه الدراسة وجمع البيانات؛ وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة في التعرف على استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية، حيث اتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1. إعداد الاستبانة في الصورة الأولية، حيث راعى الباحث صياغة المحتوى على شكل عبارات لغتها سهلة وقصيرة، حيث اشتملت الأداة بصورتها الأولية على (45) فقرة موزعة على محورين رئيسيين الأول (استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين 15 فقرة) والثاني (جودة الخدمات 30 فقرة)، حيث أعطي لكل فقرة من فقرات الأداة وزنا مدرجاً.
2. عرض الاستبانة بصورتها الأولية على المشرف لإبداء رأيه ثم تعديلها بناء على ملحوظاته وآرائه.
3. عرض الاستبانة على عدد من المختصين في الجامعات الفلسطينية، والذين لهم اهتمام في هذا الميدان، والأخذ بآرائهم المطرحة.

حيث تكونت الاستبانة في صورتها النهائية، من ثلاثة أقسام رئيسية: **(ملحق رقم 2)**

القسم الأول: البيانات الشخصية عن المبحوثين عينة الدراسة: (عدد العاملين في الشركة، القيمة السوقية للشركة، عمر الشركة، نوع العمل).

القسم الثاني: استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين وأبعاده، والجدول (3.3) يبين عدد فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة تبعاً للنموذج المقترح بعد تحكيم الاستبانة.

جدول رقم (3.3) عدد فقرات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين

م	المجال	عدد الفقرات
1	البنية التحتية	5
2	الوصول إلى الخدمات	5
3	الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة	6

القسم الثالث: جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين، والجدول (4.3) يبين عدد مجالات المقياس بعد تحكيم الاستبانة بصورته النهائية.

جدول رقم (4.3) عدد الفقرات تبعاً لمقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين

م	المجال	عدد الفقرات
1	الملموسية	4
2	الموثوقية	4
3	الاستجابة	4
4	الضمان	5
5	الاعتمادية	5

حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لكلا المقياسين (استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين، جودة دالخدمات المقدمة) وذلك لتقدير استجابة المبحوثين على فقرات الاستبانة، والجدول (5.3) يوضح ذلك:

جدول (5.3) درجات مقياس ليكرت الخماسي.

الاستجابة	موافق بدرجة				
	موافق بشدة	موافق	لا أدري	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

صدق الأداة:

قام الباحث بالتحقق من صدق أداة الدراسة من خلال:

أولا: الصدق الخارجي (المحكمين):

قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من ذوي الاختصاص في الجامعات الفلسطينية وعددهم (5) محكمين كما هو موضح في (الملحق رقم3)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقامت بعمل ما يلزم من تعديلات وتغييرات في ضوء المقترحات التي قدمها المحكمين. وتبين للباحثة أن اقتراحات المحكمين وآرائهم التي قدموها أبقت على مجالات الاستبانة كما هي، في حين تم إلغاء بعض الفقرات وتعديل صياغة ومحتوى وإضافة غيرها، بحيث أصبح عدد الفقرات بصورتها النهائية (38) فقرة، موزعة على المجالات التي سبق ذكرها.

ثانيا: الاتساق الداخلي: Internal Validity

ويعني مدى توافق واتساق كل فقرة من أسئلة الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إلية هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الصدق الداخلي للاستبانة على النحو الآتي:

- **صدق مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين:**

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، كما يبين ذلك الجدول (6.3).

جدول (6.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين مع الدرجة الكلية للمجال.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
البنية التحتية			
1	تتوفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات استخدام التكنولوجيا الحديثة.	**0.676** **	**0.000**
2	يوجد لدى الشركة منظومة اتصالات تكنولوجية متطورة ذات جودة عالية.	**0.685** **	**0.000**
3	تتوفر شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الالكترونية الداخلية تستخدم في ربط الفروع بمركز بيانات المقر الرئيسي للشركة.	**0.836** **	**0.000**
4	تمتاز قواعد البيانات التي توفرها الشركة بالحداثة.	**0.752** **	**0.000**
5	تتوافر البرامج الالكترونية المختلفة في حفظ واسترجاع الملفات.	**0.724** **	**0.000**
الوصول إلى الخدمات			
6	تمتلك الشركة نظام الكتروني يلبي احتياجات جميع المستخدمين (العملاء، الموظفين، الإدارة)	**0.594** **	**0.000**
7	يتم تحديد الصلاحيات الإدارية في الوصول للبيانات الالكترونية.	**0.826** **	**0.000**
8	يتم مراجعة وتحديث أذونات الوصول الالكترونية كل فترة.	**0.791** **	**0.000**
9	يحتاج وصول العملاء إلى النظام الالكتروني في الشركة إلى إذن من دائرة التكنولوجيا	**0.754** **	**0.000**
10	تستخدم الشركة أنظمة تحقق الكترونية ثنائية (مثل: كلمة مرور ورسالة نصية) في الوصول إلى البيانات الالكترونية.	**0.782** **	**0.000**
الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة			
11	توفر الشركة التقنيات التكنولوجية الملائمة لطبيعة الخدمات المقدمة.	**0.442** **	**0.000**
12	يتم التعامل مع العملاء عبر تقنيات الاتصال الحديثة.	**0.760** **	**0.000**
13	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات في الشركة كافية.	**0.761** **	**0.000**
14	يوجد لدى الشركة تكنولوجيا تمكّن العملاء من الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية.	**0.695** **	**0.000**
15	تقدم الاستشارات للعملاء عبر الموقع الالكتروني للشركة	**0.718** **	**0.000**
16	يتوفر تطبيق للشركة لإجراء المعاملات الكترونياً.	**0.787** **	**0.000**

تشير النتائج والبيانات الواردة في الجدول (6.3) أن جميع قيم معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال نفسه ذات دلالة إحصائية، وهذا يدل على قوة الاتساق والتوافق الداخلي لفقرات الأداة (مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين)، مما يشير إلى صدق فقرات الأداة في قياس ما وضعت من أجل قياسه.

للتأكد من الصدق الداخلي لمجالات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين، قامت الباحث بحساب معامل الارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمقياس ككل والجدول (7.3) يوضح ذلك.

جدول (7.3): معاملات ارتباط كل مجال من مجالات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين مع الدرجة الكلية للمقياس.

المجال	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
البنية التحتية * الدرجة الكلية	**0.764**	**0.000**
الوصول للخدمات *الدرجة الكلية	**0.804**	**0.000**
الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا * الدرجة الكلية	**0.820**	**0.000**

تبيَّن من خلال البيانات الواردة في الجدول (7.3) أن جميع قيم معاملات الارتباط لكل مجال من مجالات استخدام التكنولوجيا في شركات التأمينترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وذلك لأن معامل ارتباط بيرسون (Person) للعلاقة بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للمقياس كان قوياً بالنظر إلى القيم التي تراوحت بين (0.764-0.820)، مما يدل على قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معا في قياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين.

■ **صدق مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين:**

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، كما يبين ذلك الجدول (8.3).

جدول (8.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين مع الدرجة الكلية للمجال.

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig)
الملموسية			
1	يتوفر كتيبات تعليمات للعملاء حول الاستفادة من التقنيات التكنولوجية.	**0.711** **	**0.000**
2	يتم تحديث المعلومات المنشورة على الموقع الالكتروني للشركة باستمرار.	**0.798** **	**0.000**
3	يحتوي الموقع الالكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات التي تقدمها الشركة.	**0.783** **	**0.000**
4	تسهل التقنيات التكنولوجية للعملاء إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة لزيارة الشركة بشكل شخصي.	**0.770** **	**0.000**
الموثوقية			
5	يقدم الموقع الالكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح.	**0.683** **	**0.000**
6	يتم استخدام التقنيات التكنولوجية لتقديم الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير.	**0.794** **	**0.000**
7	يثق العملاء بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من بالوسائل التكنولوجية.	**0.877** **	**0.000**
8	أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الالكترونية المستخدمة ملائمة للمستفيدين منها.	**0.796** **	**0.000**
الاستجابة			
9	يقوم الموظفين بتدريب العملاء على استخدام أنظمة التكنولوجيا المستخدمة في الشركة.	**0.760** **	**0.000**
10	تقوم الشركة بتقديم الحلول للمشكلات التي تواجه العملاء بشكل الكتروني.	**0.844** **	**0.000**
11	تقوم الشركة بتطوير خدماتها الالكترونية بناء على حاجات ورغبات العملاء.	**0.774** **	**0.000**
12	يتوفر في الموقع الالكتروني للشركة رد تلقائي على كافة الاستفسارات	**0.681** **	**0.000**

الضمان			
13	التعامل الالكتروني مع للشركة آمن.	**0.819** **	**0.000**
14	تضمن التطبيقات التكنولوجية للشركة خصوصية العملاء من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور.	**0.844** **	**0.000**
15	تقدم الشركة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الالكترونية الخاصة بالعملاء.	**0.860** **	**0.000**
16	توفر الشركة البرمجيات الكافية لحماية المعلومات الشخصية الخاصة بالعملاء.	**0.769** **	**0.000**
17	تلتزم الشركة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالعملاء مع أي جهة أخرى.	**0.702** **	**0.000**
الاعتمادية			
18	تساعد التكنولوجيا الشركة على تقديم الخدمة للعملاء في الوقت المحدد لها وبدقة عالية.	**0.627** **	**0.000**
19	تحظى الشركة بثقة واستحسان المواطنين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل.	**0.688** **	**0.000**
20	يمكن للعملاء الاعتماد على المعلومات الالكترونية المقدمة.	**0.825** **	**0.000**
21	تهتم الشركة بمشاكل العملاء وتعمل على حلها.	**0.849** **	**0.000**
22	تقدم الشركة خدماتها بدقة عالية وبدون أخطاء.	**0.726** **	**0.000**

تبيّن من خلال المعطيات الواردة في الجدول (8.3) إلى أن جميع قيم معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال نفسه ذات دلالة إحصائية، وهذا يدل على قوة الاتساق والتوافق الداخلي لفقرات الأداة (مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين)، مما يشير إلى صدق فقرات الأداة في قياس ما وضعت من أجل قياسه..

للتأكد من الصدق الداخلي لمجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين، قام الباحث بحساب معامل الارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمقياس ككل والجدول (9.3) يوضح ذلك.

جدول (9.3): معاملات ارتباط كل مجال من مجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين مع الدرجة الكلية للمقياس.

المجال	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
الملموسية * الدرجة الكلية	**0.698**	0.000
الموثوقية *الدرجة الكلية	**0.871**	0.000
الاستجابة * الدرجة الكلية	**0.738**	0.000
الضمان *الدرجة الكلية	**0.774**	0.000
الاعتمادية * الدرجة الكلية	**0.751**	0.000

تبيَّن من خلال البيانات الواردة في الجدول (9.3) أن جميع قيم معاملات الارتباط لكل مجال من مجالات جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، وذلك لأن معامل ارتباط بيرسون (Person) للعلاقة بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للمقياس كان قوياً بالنظر إلى القيم التي تراوحت بين (0.698-0.871)، مما يدل على قوة الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معا في قياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين.

ثبات الأداة:

تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة، باستخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لمجالات أداة الدراسة والدرجة الكلية، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (10.3):

■ **مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين**

جدول رقم (10.3): معاملات ثبات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين وفق معادلة كرونباخ ألفا.

المقياس	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
البنية التحتية	137	5	0.875
الوصول للخدمات	137	5	0.801
الاستخدام الفعلي	137	6	0.828
الدرجة الكلية	137	16	0.865

يتبين من المعلومات الواردة في الجدول (10.3) أن قيمة ثبات أداة الدراسة لمقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين من خلال معادلة (كرونباخ ألفا) بلغت (86.5%) عند الدرجة الكلية مما يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات وقابلة لاعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة وتعميم النتائج.

■ **مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين**

جدول رقم (11.3): معاملات ثبات مقياس جودة الخدمات المقدمة شركات التأمين وفق معادلة كرونباخ ألفا.

المقياس	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الملموسية	137	4	0.862
الموثوقية	137	4	0.878
الاستجابة	137	4	0.855
الضمان	137	5	0.865
الاعتمادية	137	5	0.810
الدرجة الكلية	137	22	0.911

تشير المعطيات الواردة في الجدول (11.3) أن قيمة ثبات أداة الدراسة لمقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين من خلال معادلة (كرونباخ ألفا) بلغت (91%) عند الدرجة الكلية مما يشير إلى أن الاستبانة تتمتع بدرجة مقبولة من الثبات وقابلة لاعتمادها لتحقيق أهداف الدراسة وتعميم النتائج.

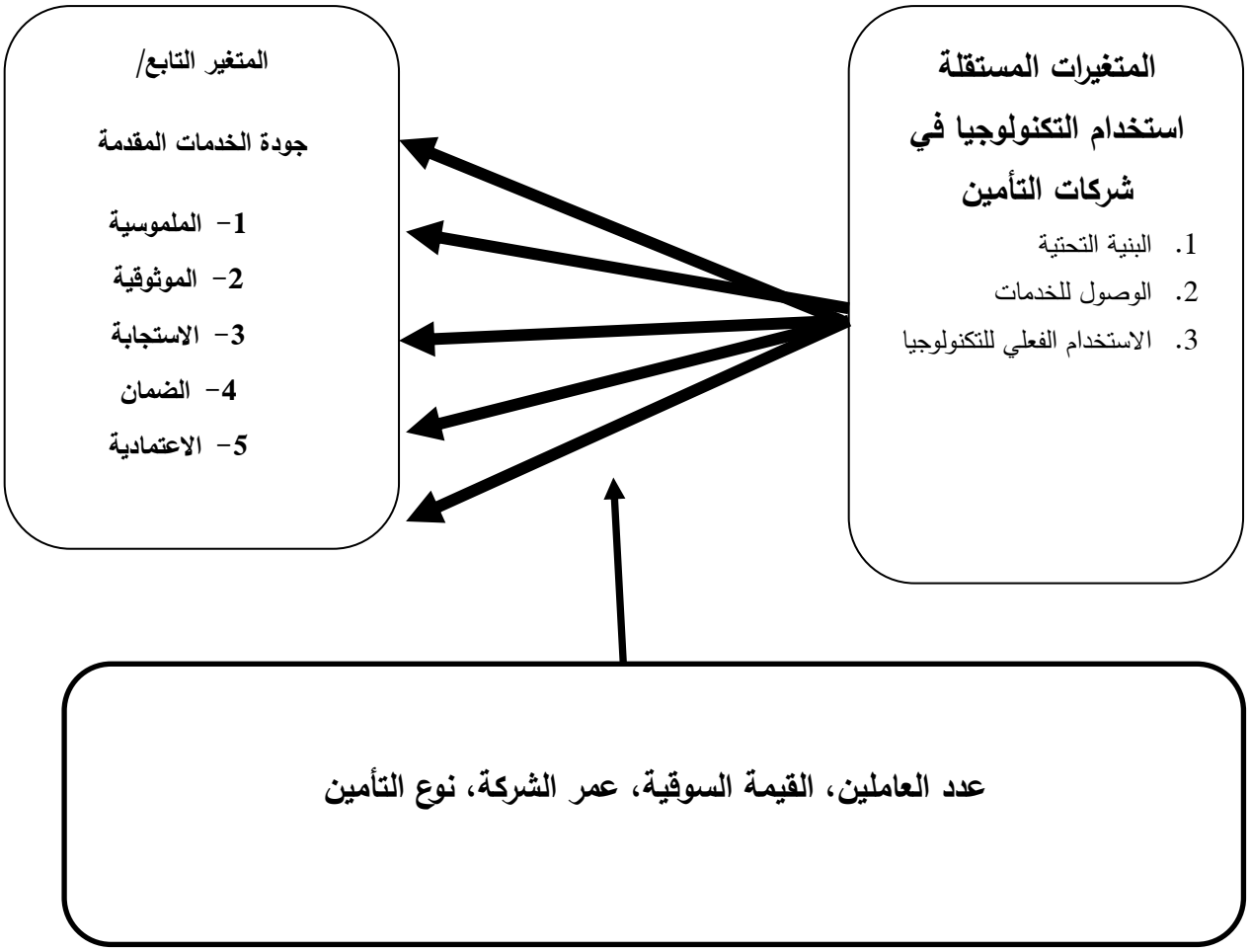
متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1. **المتغيرات المستقلة (واقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين) بأبعادها:**
   أ. البنية التحتية
   ب. الوصول للخدمات
   ت. الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا
2. **المتغير التابع:** جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين

نموذج الدراسة:

الشكل (1.3) نموذج الدراسة



(إعداد الباحث بالاعتماد على دراسة)

إجراءات جمع البيانات:

بعد أن تم التحقق من الصدق والثبات للاستبانة (أداة الدراسة)، قام الباحث بتحويل الاستبانة إلى رابط الكتروني من خلال تطبيق (جوجل فورم)، ثم قام بتوزيع الاستبانة بشكل الكتروني على عينة من الإداريين والعاملين في دوائر التكنولوجيا في شركات التأمين من خلال إرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى الإدارات في هذه الشركات، واستغرقت عملية التوزيع للاستبانات وتجميع

الردود ما يقارب (15) يوماً، قام فيها الباحث بتوزيع (145) استبانة، واسترجاع (137) استبانة صالحة للتحليل.

المعالجة الإحصائية:

للوصول إلى أهداف الدراسة التي تم تحديدها، والإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها، استخرج الباحث المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للإجابة عن الأسئلة، واختبار (person) لمعرفة وقياس الصدق الداخلي لفقرات الاستبانة، واختبار فرضيات الدراسة، كما قام الباحث باستخراج معامل الثبات كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الدراسة، وذلك من خلال إدخال البيانات على برنامج التحليل الإحصائي الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

وقد أعطيت الاستجابات التدريج الآتي:

جدول 12.3: المقياس الوزني لتحديد تقديرات أفراد عينة الدراسة.

الوسط الحسابي	الوزن النسبي%	التقدير
أقل من 2.34	أقل من 46.8%	منخفضة
من 2.34-3.67	من 46.8%-73.4%	متوسطة
3.67 فأكثر	73.4% فأكثر	مرتفعة

لتحديد النتائج ومعرفة درجات التقدير، تم تطبيق المعادل الآتية:

طول الفترة (لكل درجة)= (الحد الأعلى للاستجابة -الحد الأدنى للاستجابة) /3

وبتطبيق مقياس ليكرت الخمايسي، يصبح:

طول الفترة = (5-1) /3 ويساوي 1.33 . أما النسبة المئوية، فتم حساب على النحو الآتي:

النسبة المئوية = (الوسط الحسابي÷ عدد البدائل) ×100٪

نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل تحليلاً إحصائياً للبيانات الناتجة عن الدراسة، وذلك من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها.

نتائج سؤال الدراسة الأول:

ما واقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين؟

للإجابة عن السؤال الأول، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	البنية التحتية	4.088	0.648	مرتفعة	1
2	الوصول للخدمات	3.920	0.672	مرتفعة	2
3	الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا	3.653	0.707	متوسطة	3
الدرجة الكلية		3.872	0.541	**مرتفع**	

يظهر من خلال المعلومات الواردة في الجدول (1.4) أن واقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين، كان بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.872) وانحراف معياري (0.541) وكان توفر البنية التحتية في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.088) يليها امكانية الوصول

للخدمات بمتوسط حسابي (3.920) ثم الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا بمتوسط حسابي (3.653). أما النتائج الخاصة بفقرات وأسئلة كل بُعد من مجالات استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين فكانت على النحو الآتي:

أولاً: البنية التحتية

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوفر البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول (2.4):

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوفر البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	تتوفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات استخدام التكنولوجيا الحديثة.	4.438	0.785	1	مرتفعة
2	يوجد لدى الشركة منظومة اتصالات تكنولوجية متطورة ذات جودة عالية.	4.146	0.713	2	مرتفعة
3	تتوفر شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الالكترونية الداخلية تستخدم في ربط الفروع بمركز بيانات المقر الرئيسي للشركة.	4.058	0.914	3	مرتفعة
4	تمتاز قواعد البيانات التي توفرها الشركة بالحداثة.	3.905	1.006	4	مرتفعة
5	تتوافر البرامج الالكترونية المختلفة في حفظ واسترجاع الملفات.	3.891	0.968	5	مرتفعة
الدرجة الكلية لتوفر البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا في شركات التأمين		4.088	0.648		**مرتفعة**

يتضح من الجدول (2.4) أن توفر البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة مرتفعة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.088) وانحراف معياري (0.648)، وحصلت الفقرة الأولى رقم (1) على أعلى درجة في توفر البنية التحتية، والتي

تنص على (تتوفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات استخدام التكنولوجيا الحديثة) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجـة مرتفعة، تليها الفقرة (2) التي تنص على (يوجد لدى الشركة منظومة اتصالات تكنولوجية متطورة ذات جودة عالية) تليها الفقرة رقم (3) التي تنص على (تتوفر شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الالكترونية الداخلية تستخدم في ربط الفروع بمركز بيانات المقر الرئيسي للشركة) وجت بدرجـة مرتفعة.

بينما حصلت الفقرة (5) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (تتوافر البرامج الالكترونية المختلفة في حفظ واسترجاع الملفات) وجاءت بدرجـة مرتفعة، والفقرة (4) التي تنص على (تمتاز قواعد البيانات التي توفرها الشركة بالحداثة) بدرجـة مرتفعة.

ثانياً الوصول للخدمات

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للوصول للخدمات في من خلال استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول (3.4):

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للوصول للخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
10	تستخدم الشركة أنظمة تحقق الكترونية ثنائية (مثل: كلمة مرور ورسالة نصية) في الوصول إلى البيانات الالكترونية.	3.971	0.947	1	مرتفعة
9	يحتاج وصول العملاء إلى النظام الالكتروني في الشركة إلى إذن من دائرة التكنولوجيا	3.949	0.973	2	مرتفعة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
8	يتم مراجعة وتحديث أذونات الوصول الالكترونية كل فترة.	3.905	0.923	3	مرتفعة
7	يتم تحديد الصلاحيات الإدارية في الوصول للبيانات الالكترونية.	3.891	0.773	4	مرتفعة
6	تمتلك الشركة نظام الكتروني يلبي احتياجات جميع المستخدمين (العملاء، الموظفين، الإدارة)	3.883	0.875	5	مرتفعة
الدرجة الكلية للوصول للخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين		3.920	0.672		**مرتفعة**

يتضح من الجدول (3.4) أن الوصول للخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة مرتفعة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.920) وانحراف معياري (0.672)، وحصلت الفقرة رقم (10) على أعلى درجة في الوصول للبيانات، والتي تنص على (تستخدم الشركة أنظمة تحقق الكترونية ثنائية (مثل: كلمة مرور ورسالة نصية) في الوصول إلى البيانات الالكترونية) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، تليها الفقرة (9) التي تنص على (يحتاج وصول العملاء إلى النظام الالكتروني في الشركة إلى إذن من دائرة التكنولوجيا) تليها الفقرة رقم (8) التي تنص على (يتم مراجعة وتحديث أذونات الوصول الالكترونية كل فترة) وجت بدرجة مرتفعة.

بينما حصلت الفقرة (6) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (تمتلك الشركة نظام الكتروني يلبي احتياجات جميع المستخدمين (العملاء، الموظفين، الإدارة)) وجاءت بدرجة مرتفعة، والفقرة (7) التي تنص على (يتم تحديد الصلاحيات الإدارية في الوصول للبيانات الالكترونية) بدرجة مرتفعة.

ثالثاً: الاستخدام الفعلي

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول (4.4):

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في شركات التأمين ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
11	توفر الشركة التقنيات التكنولوجية الملائمة لطبيعة الخدمات المقدمة.	3.949	0.825	1	مرتفعة
12	يتم التعامل مع العملاء عبر تقنيات الاتصال الحديثة.	3.788	0.903	2	مرتفعة
13	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات في الشركة كافية.	3.774	0.993	3	مرتفعة
16	يتوفر تطبيق للشركة لإجراء المعاملات الكترونياً.	3.599	1.067	4	متوسطة
15	تقدم الاستشارات للعملاء عبر الموقع الالكتروني للشركة	3.438	1.077	5	متوسطة
14	يوجد لدى الشركة تكنولوجيا تمكّن العملاء من الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية.	3.372	1.182	6	متوسطة
الدرجة الكلية للاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في شركات التأمين		3.653	0.707		**متوسطة**

يتضح من الجدول (4.4) أن الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.653) وانحراف معياري (0.707)، وحصلت الفقرة رقم (11) على أعلى درجة في الاستخدام الفعلي، والتي تنص على (توفر الشركة التقنيات التكنولوجية الملائمة لطبيعة الخدمات المقدمة) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، تليها الفقرة (12) التي تنص على (يتم التعامل مع العملاء عبر تقنيات الاتصال الحديثة) تليها الفقرة رقم (13) التي تنص على (الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات في الشركة كافية) وجت بدرجة مرتفعة.

بينما حصلت الفقرة (14) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (يوجد لدى الشركة تكنولوجيا تمكّن العملاء من الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية) وجاءت بدرجة متوسطة، والفقرة (15) التي تنص على (تقدم الاستشارات للعملاء عبر الموقع الالكتروني للشركة) بدرجة متوسطة.

نتائج سؤال الدراسة الثاني:

ما واقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين؟

للإجابة عن السؤال الأول، قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
5	الاعتمادية	3.585	0.697	متوسطة	1
4	الضمان	3.569	0.808	متوسطة	2
2	الموثوقية	3.526	0.741	متوسطة	3
1	الملموسية	3.438	0.791	متوسطة	4
3	الاستجابة	3.077	0.806	متوسطة	5
الدرجة الكلية		3.452	0.587	**متوسطة**	

يظهر من خلال المعلومات الواردة في الجدول (5.4) أن واقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، كان بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.452) وانحراف معياري

(0.587) وكان مجال الاعتمادية في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.585) يليها مجال الضمان بمتوسط حسابي (3.569) ثم مجال الموثوقية بمتوسط حسابي (3.526)، يليها الملموسية بمتوسط حسابي (3.438) ثم في المرتبة الأخيرة الاستجابة بمتوسط حسابي (3.077).

أما النتائج الخاصة بفقرات وأسئلة كل بُعد من مجالات جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين فكانت على النحو الآتي:

أولاً: الملموسية

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع توفر الملموسية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول (6.4):

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الملموسية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
3	يحتوي الموقع الالكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات التي تقدمها الشركة.	3.489	1.008	1	متوسطة
2	يتم تحديث المعلومات المنشورة على الموقع الالكتروني للشركة باستمرار.	3.482	0.971	2	متوسطة
1	يتوفر كتيبات تعليمات للعملاء حول الاستفادة من التقنيات التكنولوجية.	3.409	1.068	3	متوسطة
4	تسهل التقنيات التكنولوجية للعملاء إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة لزيارة الشركة بشكل شخصي.	3.372	1.091	4	متوسطة
الدرجة الكلية لواقع توفر الملموسية للخدمات المقدمة في شركات التأمين		3.438	0.791		**متوسطة**

يتضح من الجدول (6.4) أن واقع توفر الملموسية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجـة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.438) وانحراف معياري (0.791)، وحصلت الفقرة الأولى رقم(3) على أعلى درجة في الملموسية، والتي تنص على (يحتوي الموقع الالكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات التي تقدمها الشركة) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجـة متوسطة، تليها الفقرة (2) التي تنص على (يتم تحديث المعلومات المنشورة على الموقع الالكتروني للشركة باستمرار) تليها الفقرة رقم (1) التي تنص على (يتوفر كتيبات تعليمات للعملاء حول الاستفادة من التقنيات التكنولوجية) وجت بدرجـة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (4) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (تسهل التقنيات التكنولوجية للعملاء إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة لزيارة الشركة بشكل شخصي) وجاءت بدرجـة متوسطة.

ثانياً: الموثوقية

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع توفر الموثوقية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول (7.4):

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الموثوقية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
5	يقدم الموقع الالكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح.	3.562	0.999	1	متوسطة
6	يتم استخدام التقنيات التكنولوجية لتقديم الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير.	3.562	0.775	2	متوسطة
8	أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الالكترونية المستخدمة ملائمة للمستفيدين منها.	3.511	1.065	3	متوسطة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
7	يثق العملاء بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من بالوسائل التكنولوجية.	3.467	0.932	4	متوسطة
الدرجة الكلية واقع توفر الموثوقية للخدمات المقدمة في شركات التأمين		3.526	0.741		**متوسطة**

يتضح من الجدول (7.4) أن واقع توفر الموثوقية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.526) وانحراف معياري (0.791)، وحصلت الفقرة الأولى رقم (5) على أعلى درجة في الاستجابة، والتي تنص على (يقدم الموقع الالكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (6) التي تنص على (يتم استخدام التقنيات التكنولوجية لتقديم الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير) تليها الفقرة رقم (8) التي تنص على (أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الالكترونية المستخدمة ملائمة للمستفيدين منها) وجت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (7) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (يثق العملاء بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من بالوسائل التكنولوجية) وجاءت بدرجة متوسطة.

ثالثاً: الاستجابة

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع توفر الاستجابة للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول (8.4):

جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الاستجابة للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
12	يتوفر في الموقع الالكتروني للشركة رد تلقائي على كافة الاستفسارات	3.277	0.998		متوسطة
11	تقوم الشركة بتطوير خدماتها الالكترونية بناء على حاجات ورغبات العملاء.	3.212	0.886		متوسطة
10	تقوم الشركة بتقديم الحلول للمشكلات التي تواجه العملاء بشكل الكتروني.	3.051	1.066		متوسطة
9	يقوم الموظفين بتدريب العملاء على استخدام أنظمة التكنولوجيا المستخدمة في الشركة.	2.766	1.262		متوسطة
الدرجة الكلية واقع توفر الاستجابة للخدمات المقدمة في شركات التأمين		3.077	0.806		**متوسطة**

يتضح من الجدول (8.4) أن واقع توفر الاستجابة للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.077) وانحراف معياري (0.806)، وحصلت الفقرة الأولى رقم (12) على أعلى درجة في الاستجابة، والتي تنص على (يتوفر في الموقع الالكتروني للشركة رد تلقائي على كافة الاستفسارات) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (11) التي تنص على (تقوم الشركة بتطوير خدماتها الالكترونية بناء على حاجات ورغبات العملاء) تليها الفقرة رقم (10) التي تنص على (تقوم الشركة بتقديم الحلول للمشكلات التي تواجه العملاء بشكل الكتروني) وجت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (9) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (يقوم الموظفين بتدريب العملاء على استخدام أنظمة التكنولوجيا المستخدمة في الشركة) وجاءت بدرجة متوسطة.

رابعاً: الضمان

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع توفر الضمان للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول (9.4):

جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الضمان للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
13	التعامل الالكتروني مع للشركة آمن.	3.547	1.064	1	متوسطة
14	تضمن التطبيقات التكنولوجية للشركة خصوصية العملاء من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور.	3.584	0.997	2	متوسطة
15	تقدم الشركة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الالكترونية الخاصة بالعملاء.	3.423	1.083	3	متوسطة
16	توفر الشركة البرمجيات الكافية لحماية المعلومات الشخصية الخاصة بالعملاء.	3.482	0.978	4	متوسطة
17	تلتزم الشركة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالعملاء مع أي جهة أخرى.	3.810	0.879	5	متوسطة
الدرجة الكلية لواقع توفر الضمان للخدمات المقدمة في شركات التأمين		3.569	0.808		**متوسطة**

يتضح من الجدول (9.4) أن واقع توفر الضمان للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.569) وانحراف معياري (0.808)، وحصلت الفقرة الأولى رقم (12) على أعلى درجة في الضمان، والتي تنص على (التعامل الالكتروني مع للشركة آمن) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة متوسطة، تليها الفقرة (14) التي تنص على (تضمن التطبيقات التكنولوجية للشركة خصوصية العملاء من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور) تليها الفقرة رقم (15) التي تنص على (تضمن التطبيقات التكنولوجية

للشركة خصوصية العملاء من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور) وجت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (17) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (تلتزم الشركة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالعملاء مع أي جهة أخرى) وجاءت بدرجة متوسطة.

خامساً: الاعتمادية

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لواقع توفر الاعتمادية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، وتظهر النتائج كما هي موضحة في الجدول (10.4):

جدول (10.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الاعتمادية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
22	تقدم الشركة خدماتها بدقة عالية وبدون أخطاء.	3.708	0.994	1	مرتفعة
18	تساعد التكنولوجيا الشركة على تقديم الخدمة للعملاء في الوقت المحدد لها وبدقة عالية.	3.606	0.869	2	متوسطة
19	تحظى الشركة بثقة واستحسان المواطنين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل.	3.555	0.839	3	متوسطة
21	تهتم الشركة بمشاكل العملاء وتعمل على حلها.	3.547	1.050	4	متوسطة
20	يمكن للعملاء الاعتماد على المعلومات الالكترونية المقدمة.	3.511	0.908	5	متوسطة
الدرجة الكلية واقع توفر الاعتمادية للخدمات المقدمة في شركات التأمين		3.585	0.697		**متوسطة**

يتضح من الجدول (10.4) أن واقع توفر الاعتمادية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.569) وانحراف معياري

(0.808)، وحصلت الفقرة الأولى رقم (22) على أعلى درجة في الاعتمادية، والتي تنص على (تقدم الشركة خدماتها بدقة عالية وبدون أخطاء) وقد جاءت هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، تليها الفقرة (18) التي تنص على (تساعد التكنولوجيا الشركة على تقديم الخدمة للعملاء في الوقت المحدد لها وبدقة عالية) تليها الفقرة رقم (19) التي تنص على (تحظى الشركة بثقة واستحسان المواطنين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل) وجت بدرجة متوسطة.

بينما حصلت الفقرة (20) على أقل متوسط حسابي في التقديرات من وجهة نظر المبحوثين، وقد نصت على (يمكن للعملاء الاعتماد على المعلومات الالكترونية المقدمة) وجاءت بدرجة متوسطة.

نتائج سؤال الدراسة الثالث

هل توجد علاقة إرتباطية بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية ؟

للإجابة عن السؤال الثالث تم اختبار الفرضيات الصفرية المنبثقة عنه:

الفرضية الرئيسية

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية الأولى باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية ، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (11.4)

جدول رقم (11.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية

المتغير المستقل	اتجاه العلاقة	المتغير التابع	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
توفر البنية التحتية	←	جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين	**0.221	0.009
الوصول إلى الخدمات	←		**0.375	0.001
الاستخدام الفعلي	←		**0.372	0.001
الدرجة الكلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة	←		**0.411	0.001

يتبين من الجدول (11.4) وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط عند الدرجة الكلية (للأبعاد مجتمعة) كانت (0.411) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك تكون دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد الاهتمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة زادت جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين.

وكذلك يتبين من الجدول (11.4) وجود علاقة بين أبعاد استخدام التكنولوجيا الحديثة منفردة (البنية التحتية، الوصول للخدمات، الاستخدام الفعلي) وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط على الترتيب (0.221)، و(0.375)، و(0.372) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

ولذلك فإنه تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

وتم اختبار العلاقات بين استخدام التكنولوجيا الحديثة في شركات والتأمين وأبعاد جودة الخدمات المقدمة، على النحو الآتي:

الفرضية الفرعية الأولى

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية الأولى باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية ، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (12.4)

جدول رقم (12.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية

المتغير المستقل	اتجاه العلاقة	المتغير التابع	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
توفر البنية التحتية	←	ملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين	**0.246	0.004
الوصول إلى الخدمات	←		**0.231	0.007
الاستخدام الفعلي	←		**0.550	0.000
الدرجة الكلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة	←		**0.451	0.001

يتبين من الجدول (12.4) وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط عند الدرجة الكلية (للأبعاد مجتمعة) كانت (0.451) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك تكون دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)،

أي أنه كلما زاد الاهتمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة زادت ملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين.

وكذلك يتبين من الجدول (12.4) وجود علاقة بين أبعاد استخدام التكنولوجيا الحديثة منفردة (البنية التحتية، الوصول للخدمات، الاستخدام الفعلي) وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط على الترتيب (0.246)، و(0.231)، و(0.550) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

ولذلك فإنه تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية بين استخدام التكنولوجيا وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

الفرضية الثانية

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية الأولى باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (13.4)

جدول رقم (13.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية

المتغير المستقل	اتجاه العلاقة	المتغير التابع	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
توفر البنية التحتية	←	ملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين	*0.180	0.035
الوصول إلى الخدمات	←		**0.334	0.001
الاستخدام الفعلي	←		**0.303	0.001
الدرجة الكلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة	←		**0.346	0.001

يتبين من الجدول (13.4) وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط عند الدرجة الكلية (للأبعاد مجتمعة) كانت (0.346) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك تكون دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد الاهتمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة زادت موثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين.

وكذلك يتبين من الجدول (13.4) وجود علاقة بين أبعاد استخدام التكنولوجيا الحديثة منفردة (البنية التحتية، الوصول للخدمات، الاستخدام الفعلي) وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط على الترتيب (0.180)، و(0.334)، و(0.303) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

ولذلك فإنه تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية بين استخدام التكنولوجيا وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

الفرضية الثالثة

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية الأولى باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين استخدام التكنولوجيا واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (14.4)

جدول رقم (14.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية

المتغير المستقل	اتجاه العلاقة	المتغير التابع	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
توفر البنية التحتية	←	استجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين	0.013	0.879
الوصول إلى الخدمات	←		0.129	0.134
الاستخدام الفعلي	←		**0.260	0.002
الدرجة الكلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة	←		*0.182	0.033

يتبين من الجدول (14.4) وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط عند الدرجة الكلية (للأبعاد مجتمعة) كانت (0.182) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.033) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك تكون دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد الاهتمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة زادت استجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين.

وكذلك يتبين من الجدول (14.4) وجود علاقة بين الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط على الترتيب (0.260)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

ولذلك فإنه تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية بين استخدام التكنولوجيا واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

الفرضية الرابعة

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا وضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية الأولى باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (15.4)

جدول رقم (15.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية

المتغير المستقل	اتجاه العلاقة	المتغير التابع	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
توفر البنية التحتية	←	ضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين	**0.225	0.001
الوصول إلى الخدمات	←		**0.383	0.001
الاستخدام الفعلي	←		0.148	0.085
الدرجة الكلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة	←		**0.305	0.001

يتبين من الجدول (15.4) وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا ضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط عند الدرجة الكلية (للأبعاد مجتمعة) كانت (0.305) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك تكون دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد الاهتمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة زاد ضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين.

وكذلك يتبين من الجدول (15.4) وجود علاقة بين أبعاد استخدام التكنولوجيا الحديثة منفردة (البنية التحتية، الوصول للخدمات) وضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين، حيث بلغت

قيمة معامل الارتباط على الترتيب (0.225)، و(0.383)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

ولذلك فإنه تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية بين استخدام التكنولوجيا وضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

الفرضية الرابعة

لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التكنولوجيا واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

قام الباحث بالتحقق من صحة الفرضية الأولى باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Person_Correlations) لاختبار العلاقة بين استخدام التكنولوجيا واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (16.4)

جدول رقم (16.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية

المتغير المستقل	اتجاه العلاقة	المتغير التابع	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
توفر البنية التحتية	←	واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين	*0.170	0.048
الوصول إلى الخدمات	←		**0.331	0.000
الاستخدام الفعلي	←		*0.210	0.014
الدرجة الكلية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة	←		**0.295	0.000

يتبين من الجدول (16.4) وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط عند الدرجة الكلية (للأبعاد مجتمعة) كانت (0.295) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية

(0.001) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك تكون دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$)، أي أنه كلما زاد الاهتمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة زادت اعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين.

وكذلك يتبين من الجدول (16.4) وجود علاقة بين أبعاد استخدام التكنولوجيا الحديثة منفردة (البنية التحتية، الوصول للخدمات) واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط على الترتيب (0.048)، و(0.331) و(0.210)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

ولذلك فإنه تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: وجود علاقة ارتباطية بين استخدام التكنولوجيا واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

نتائج سؤال الدراسة الرابع:

هل يوجد فروق في تقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية للشركة ؟

للإجابة عن السؤال الرابع تم صياغة الفرضية الرئيسية الثانية:

لا تُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لاختلاف المتغيرات (عدد العاملين، قيمة الشركة السوقية، عمر الشركة، نوع التأمين)

للإجابة عن الفرضية الرئيسية الأولى تم استخدام اختبار (ت) للفروق، واختبار(One Way Anova) للفروق في استجابات المبحوثين في تقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى المتغيرات (عدد العاملين، قيمة الشركة السوقية، عمر الشركة، نوع التأمين) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجداول (17.4 – 25.4):

أولاً: لا تُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج الأعداد والمُتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (17.4).

جدول (17.4) الأعداد والمُتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة

	عدد العاملين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استخدام التكنولوجيا	أقل من 50	46	3.694	0.549
	من 50-100	33	3.839	0.489
	أكثر من 101	58	4.032	0.524
	المجموع	137	3.872	0.541
جودة الخدمات المقدمة	أقل من 50	46	3.458	0.472
	من 50-100	33	3.368	0.512
	أكثر من 101	58	3.494	0.702
	المجموع	137	3.452	0.587

تشير نتائج الجدول (17.4) إلى:

- وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة.
- وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة.

وللتحقق من هذه النتيجة، قام الباحث باستخدام اختبار تَحليل التّباين الأُحادي(One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (18.4).

جدول (18.4): نتيجة اختِبار تحليل التباين (One Way Anova) للفُروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
استخدام التكنولوجيا	بين المجموعات	2.979	2	1.490	5.422	0.005
	داخل المجموعات	36.816	134	0.275		
	المجموع	39.796	136			
جودة خدمات التأمين	بين المجموعات	0.337	2	0.169	0.486	0.616
	داخل المجموعات	46.511	134	0.347		
	المجموع	46.848	136			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (18.4) إلى أنه:

- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة، وذلك لأن قِيمة الدّلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.005) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.
- لم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين في تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة، وذلك لأن قِيمة الدّلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.616) أي أن هذه القيمة أعلى من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

ولإيجاد مصدر الفروق استخدم الباحث اختبار (LSD) للمقارنات البعدية للفروق، وذلك كما هو مبين في الجدول (19.4).

جدول (19.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية للفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة

المجال	المقارنات	أقل من 50	من 50-100	أكثر من 101
استخدام التكنولوجيا	أقل من 50		0.1447	-0.3380*
	من 50-100	0.1447		0.1933
	أكثر من 101	0.3380	0.1933	

تشير نتائج الجدول (19.4) إلى أن هناك فروقاً في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة، وكانت الفروق بين (أقل من 50) من جهة و(أكثر من 101) من جهة وكانت الفروق لصالح (أكثر من 101) بفارق (0.3380) نقطة .

ثانياً: لا تُوجد فُروق ذات دلالـة إحصائيـة عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج الأعداد والمُتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريـة لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (20.4).

جدول (20.4) الأعداد والمُتـوسطات الحسابية والانحرافات المعياريـة لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة

	القيمة السوقية للشركة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استخدام التكنولوجيا	أقل من 25 مليون	38	3.618	0.530
	من 25-50 مليون	60	3.885	0.490
	51 مليون فأكثر	39	4.099	0.533
	المجموع	137	3.872	0.541
جودة الخدمات المقدمة	أقل من 25 مليون	38	3.278	0.513
	من 25-50 مليون	60	3.552	0.521
	51 مليون فأكثر	39	3.467	0.713
	المجموع	137	3.452	0.587

تشير نتائج الجدول (20.4) إلى:

- وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة.

- وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة.

وللتحقق من هذه النتيجة، قام الباحث باستخدام اختبار تَحليل التّباين الأُحادي(One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (21.4).

جدول (21.4): نتيجة اختِبار تحليل التباين (One Way Anova) للفُروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
استخدام التكنولوجيا	بين المجموعات	4.470	2	2.235	8.479	0.000
	داخل المجموعات	35.326	134	0.264		
	المجموع	39.796	136			
جودة خدمات التأمين	بين المجموعات	1.760	2	0.880	2.616	0.077
	داخل المجموعات	45.088	134	0.336		
	المجموع	46.848	136			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (21.4) إلى أنه:

- أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة، وذلك لأن قِيمة الدّلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت

(0.000) أي أن هذه القيمة أصغر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم رفض الفرضية الصفرية.

- لم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين في تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة، وذلك لأن قِيمة الدّلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.077) أي أن هذه القيمة أعلى من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

ولإيجاد مصدر الفروق استخدم الباحث اختبار (LSD) للمقارنات البعدية للفروق، وذلك كما هو مبين في الجدول (22.4).

جدول (22.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية للفروق بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة

المجال	المقارنات	أقل من 25 مليون	من 25–50 مليون	51 مليون فأكثر
استخدام التكنولوجيا	أقل من 25 مليون		0.1670	-0.4809*
	من 25–50 مليون	0.1670		-0.2139*
	51 مليون فأكثر	0.4809	0.2139	

تشير نتائج الجدول (22.4) إلى أن هناك فروقاً في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة، وكانت الفروق بين (أقل من 25 مليون ومن 25 –50 مليون) من جهة و(51 مليون فأكثر) من جهة وكانت الفروق لصالح (51 مليون فأكثر) بفارق (0.4809) نقطة عن (أقل من 25 مليون) وبفارق (0.2139) نقطة عن (من 25–50 مليون)

ثالثاً: لا تُوجد فُروق ذات دلالـة إحصائيـة عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة تم استخراج الأعداد والمُتوسطات الحسابية والانحرافات المعياريـة لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (23.4).

جدول (23.4) الأعداد والمُتـوسطات الحسابية والانحرافات المعياريـة لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة

	عمر الشركة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استخدام التكنولوجيا	أقل من 5 سنوات	15	3.954	0.375
	من 5-10 سنوات	51	3.744	0.440
	أكثر من 10 سنوات	71	3.947	0.619
	المجموع	137	3.872	0.541
جودة الخدمات المقدمة	أقل من 5 سنوات	15	3.361	0.327
	من 5-10 سنوات	51	3.359	0.540
	أكثر من 10 سنوات	71	3.537	0.651
	المجموع	137	3.452	0.587

تشير نتائج الجدول (23.4) إلى:

- وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة.
- وجود فروق ظاهرية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة.

وللتحقق من هذه النتيجة، قام الباحث باستخدام اختبار تَحليل التّباين الأُحادي(One Way Anova) للفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (24.4).

جدول (24.4): نتيجة اختِبار تحليل التباين (One Way Anova) للفُروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
استخدام التكنولوجيا	بين المجموعات	1.340	2	0.670	2.334	0.101
	داخل المجموعات	38.456	134	0.287		
	المجموع	39.796	136			
جودة خدمات التأمين	بين المجموعات	1.079	2	0.540	1.580	0.210
	داخل المجموعات	45.769	134	0.342		
	المجموع	46.848	136			

تشير المعطيات الواردة في الجدول (24.4) إلى أنه:

- لم توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة، وذلك لأن قِيمة الدّلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.101) أي أن هذه القيمة أكبر من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.
- لم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين في تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر

الشركة، وذلك لأن قِيمة الدّلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.210) أي أن هذه القيمة أعلى من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

رابعاً: لا تُوجد فُروق ذات دلالـة إحصائيـة عِند مُستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير نوع التأمين.

لاختبار صحة الفرضية المذكورة أعلاه قام الباحث بتطبيق اختبار (ت) للفروق في استجابات المبحوثين في تقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير نوع التأمين، وقد حصل الباحث على النتائج كما هي موضحة في جدول رقم (25.4).

جدول (25.4): نتائج اختبار (ت) للفروق ف استجابات المبحوثين في تقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير نوع التأمين

المقياس	نوع التأمين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدالة الإحصائية	
استخدام التكنولوجيا	تكافلي	41	3.922	0.512	135	0.706	0.482	غير دال احصائيا
	تقليدي	96	3.850	0.553				
جودة الخدمات المقدمة	تكافلي	41	3.463	0.612	135	0.154	0.878	غير دال احصائيا
	تقليدي	96	3.446	0.578				

تشير المعطيات الواردة في الجدول (25.4) إلى:

- لم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير نوع

التأمين، وذلك لأن قِيمة الدّلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.482) أي أن هذه القيمة أعلى من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

- لم تظهر النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) في استجابات المبحوثين لتقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير نوع التأمين، وذلك لأن قِيمة الدّلالة الإحصائية للدرجة الكلية للمقياس بلغت (0.878) أي أن هذه القيمة أعلى من قيمة ألفا المحددة (0.05)، وبذلك يتم قبول الفرضية الصفرية.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

يتناول هذا الفصل توضيحاً للنتائج والاستنتاجات التي توصل إليها الباحث بعد إجراء الدراسة، بعد تحليل أسئلة الدراسة، وصولاً إلى التوصيات والمقترحات:

فيما يلي ملخص لأهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

النتائج المرتبط بأسئلة الدراسة:

- استناداً لنتائج المبحوثين فإن واقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين، كان بدرجة مرتفعة، حيث بلغت قيمة الوسط حسابي (3.872) وانحراف معياري (0.541) وكان توفر البنية التحتية في الترتيب الأول، يليه الوصول للخدمات، ثم الاستخدام الفعلي في المرتبة الأخيرة.

  يفسر الباحث هذه النتيجة بسعي شركات التأمين إلى استخدام التكنولوجيا، بما يمكنها من أتمتة العديد من العمليات الإدارية والوظيفية والمتكررة مثل معالجة المطالبات وتقييم المخاطر، ورفع وإعداد التقارير، وهذا يساعد في تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين سرعة الاستجابة، وتوفير الوقت والجهد، مما يعزز الكفاءة العامة للشركة.
- أظهرت النتائج توفر البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة مرتفعة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (4.088) وانحراف معياري (0.648)، وأن أبرز مظاهر توفر البنية التحتية كانت: توفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات استخدام التكنولوجيا الحديثة.

- أظهرت النتائج الوصول للخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجـة مرتفعـة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.920) وانحراف معياري (0.672) وأن أبرز مظاهر الوصول للخدمات كانت: استخدام الشركة أنظمة تحقق الكترونية ثنائية (مثل: كلمة مرور ورسالة نصية) في الوصول إلى البيانات الالكترونية.
- أظهرت النتائج أن الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجـة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.653) وانحراف معياري (0.707)، وأن أبرز مظاهر الاستخدام الفعلي كانت: توفير التقنيات التكنولوجية الملائمة لطبيعة الخدمات المقدمة.
- استناداً لإجابات المبحوثين، فإن واقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين، كان بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.452) وانحراف معياري (0.587) وكان أبرز مظاهرها الاعتمادية، ثم الضمان، والموثوقية، يليها الملموسية، ثم الاستجابة في المرتبة الأخيرة.

يفسر الباحث هذه النتيجة، بما تواجهه شركات التأمين في فلسطين من قيود مالية وقانونية تؤثر على قدرتها على تحسين جودة الخدمات، بحيث يكون من الصعب على الشركات الاستثمار في تطوير خدماتها ومجالات عملها إلا بموافقات إدارية وقانونية معقدة.

- أظهرت النتائج أن واقع توفر الملموسية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجـة متوسطة فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.438) وانحراف

معياري (0.791)، وأن أبرز مظاهرها كانت: يحتوي الموقع الالكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات التي تقدمها الشركة

- أظهرت النتائج أن واقع توفر الموثوقية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.526) وانحراف معياري (0.791)، وأن أبرز مظاهرها كانت: يقدم الموقع الالكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح.
- أن واقع توفر الاستجابة للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.077) وانحراف معياري (0.806)، وأن أبرز مظاهرها كانت: توفير الموقع الالكتروني للشركة رد تلقائي على كافة الاستفسارات.
- أن واقع توفر الضمان للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.569) وانحراف معياري (0.808)، وأن أبرز مظاهرها كانت: التعامل الالكتروني مع للشركة آمن.
- أن واقع توفر الاعتمادية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين كان بدرجة متوسطة، فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.569) وانحراف معياري (0.808)، وأن أبرز مظاهرها كانت: تقديم الشركة خدماتها بدقة عالية وبدون أخطاء

ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات العلاقة بين متغيرات الدراسة:

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

يفسر الباحث هذه النتيجة بالدور الذي يلعبه توافر التكنولوجيا الحديثة في العمل، إذ يسهم في تنظيم وترتيب المهام، وإمكانية متابعة العملاء والتعرف على احتياجاتهم، والعمل على تلبيتها بشكل أسرع، الأمر الذي يسهم في تحسين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، من خلال زيادة مستوى الاستجابة، والإحساس بالأمان والموثوقية لدى العملاء.

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا ضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام التكنولوجيا واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية.

ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات الفروق تبعاً للمتغيرات الديموغرافية:

- أظهرت نتائج الدراسة فروقاً في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة، وكانت الفروق لصالح (أكثر من 101).

يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الزيادة في أعداد الموظفين داخل الشركات، يتطلب وجود نظام الكتروني يسهل عمليات الاتصال والتواصل بين العاملين ومرؤوسيهم، وكذلك بين العاملين داخل الشركة والعملاء، ولذلك فإن الزيادة في أعداد العاملين يرافقها التوجه نحو تطبيق نظام الكتروني داخل الشركة.

- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في استجابات المبحوثين في تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة.
- أظهرت نتائج الدراسة فروقاً في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة، وكانت الفروق لصالح (51 مليون فأكثر).

يفسر الباحث هذه النتيجة بالتكلفة المرتفعة لإنشاء البنية التحتية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة داخل الشركة، إضافة إلى ذلك، فإن الزيادة في رأسمال الشركة، وتطويرها وتوسعها يتطلب إيجاد نظام الكتروني ينظم العمل والمهام داخل الشركة، وطبيعة العلاقات والتواصل وتقديم الخدمات للعملاء.

- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في استجابات المبحوثين في تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة.
- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى عمر الشركة.
- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في استجابات المبحوثين في تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة.

- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين الفلسطينية تعزى نوع التأمين.
- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في استجابات المبحوثين في تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير نوع التأمين.

الاستنتاجات:

- أن شركات التأمين مؤهلة ومجهزة من حيث توافر البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات التأمينية لعملائها.
- وجود اهتمام، ومستوى تطبيق أعلى من المتوسط بقليل للتكنولوجيا الحديثة في شركات التأمين.
- أن تقييمات الإداريين لجودة الخدمات المتقدمة في شركات التأمين لديهم كانت بدرجة محايدة.
- أن استخدام وتطبيق التكنولوجيا الحديثة في شركات التأمين يسهم في رفع وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة فيها.
- أن زيادة عدد العاملين في شركات التأمين يؤثر على تطبيق التكنولوجيا الحديثة فيها.
- أن زيادة رأسمال شركات التأمين يؤثر على تطبيق التكنولوجيا الحديثة فيها.

التوصيات:

استناداً إلى نتائج الدراسة يقترح الباحث التوصيات التالية:

- التأكيد على توفير كافة المتطلبات البرمجية في شركات التأمين، والعمل على تطويرها ومواكبة كل جديد بما يلبي احتياجات الشركة والعملاء، لما أظهرته النتائج من اهتمام شركات التأمين بالبنية التحتية.
- العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية في شركات التأمين بما يلبي احتياجات وتوقعات العملاء، من حيث تمكنهم من التواصل مع شركات التأمين والحصول على الخدمات خارج الأوقات الرسمية للدوام، لما أظهرته النتائج من درجة متوسطة من توافر التكنولوجيا التي تمكن العملاء من التواصل مع الشركات.
- حث شركات التأمين على قياس جودة الخدمات الالكترونية، والعمل على تحسينها وتطويرها بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات العملاء لما أظهرته النتائج من درجة متوسطة من جودة الخدمات الالكترونية في شركات التأمين.
- القيام بحملات توعوية وتدريبية للعملاء في شركات التأمين بهدف زيادة شعورهم بالثقة والأمان من التعامل الالكتروني مع شركات التأمين لما له من انعكاس على جودة الخدمات الالكترونية المقدمة، حيث أظهرت النتائج درجة متوسطة من الموثوقية.
- حث الشركات على تخصيص موظفي وأقسام دعم فني لمساعدة العملاء في شركات التأمين على التعامل الالكتروني، بما يسهم في زيادة ورفع مستوى الاستجابة التي أظهرتها النتائج بدرجة متوسطة.

- التأكيد على زيادة اهتمام شركات التأمين بالخدمات الالكترونية المقدمة، بحيث تكون دقيقة وشاملة ويمكن الاعتماد عليها لما أظهرته النتائج من درجة متوسطة من الاعتمادية على الخدمات الالكترونية المقدمة.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

- القيام بدراسات أخرى لبحث العلاقة بين تطبيق التكنولوجيا الحديثة وجودة الخدمات في قطاعات حيوية أخرى مثل قطاع الخدمات الصحية الخاصة، وقطاع الاتصالات.
- القيام بدراسات أخرى للتعرف على المعيقات التي تحد من تحقيق الاستفادة الأمثل من التكنولوجيا في زيادة جودة الخدمات المقدمة.

المراجع:

المراجع العربية

- أحمد، عثمان ابراهيم محمد (2020). **تكاليف الجودة ودورها في دعم الميزة التنافسية بالشركات الصناعية (دراسة ميدانية على شركتي جياد ودال)**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- بالي، حمزة (2020) جودة خدمات التأمين من وجهة نظر الزبون: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة الوادي، **مجلة اقتصاد المال والأعمال**، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، العدد (2)، المجلد (5)، ص ص 185-202.
- بركات، خالد (2023) أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية، **مجلة دراسات**، المجلد (24)، العدد (2)، 242-266
- بركات، عبد الرزاق (2021) حوكمة تكنولوجيا المعلومات: وسيلة للتحكم في مشاريع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، **مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية**، المجلد (12)، العدد (2)، 561-588.
- بسيوني، عبد الحميد (2015) **تكنولوجيا الواقع الافتراضي**، دار النشر للجامعات، القاهرة.
- بن علال، حفيظة (2016) **تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين -دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة يحي فارس، الجزائر.
- بن علال، حفيظة، بوكراسن هاجر (2016) **تقييم جودة الخدمات في شركات التامين: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA**، رسالة ماجستير، جامعة يحيى فارس بالمدية، الجزائر.

- بن نسوري، بهية (2020) دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين في الجزائر خلال الفترة 2013-2017، **مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية**، العدد (3)، المجلد (11)، 78-92.
- بني يوسف، سامي (2016) **أثر خدمات التأمين الإلكترونية على رضا العملاء في شركات التأمين الأردنية**، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن.
- بوخلوه، باديس (2020) أثر جودة خدمات التأمين في تعزيز رضا العملاء: دراسة مقارنة بين الشركة الجزائرية للتأمين والشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين بالمنيعة، **مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي**، العدد (2)، المجلد (4)، ص ص 51-68.
- بوسباطة، ريان (2021) **دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- التومي، معمر (2017) أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الليبية : دراسة ميدانية، **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية**، العدد (3)، المجلد (8)، ص ص 181-211.
- تيناوي، عمار (2019) **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- جمعة, أحمد حلمي (2010) **محاسبة عقود التأمين** ط1, دار صفا للنشر والتوزيع, عمان.

- الحسبان، عطا الله (2009) **الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات**، دار الراية للنشر والتوزيع.
- حسيل، سارة (2017). **أثر تكاليف الجودة على تحسين الاداء المالي في المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام البواقي.
- حسين، محمود (2010) المستحدثات التكنولوجية اللازمة لأخصائي تكنولوجيا التعليم في مجال المكتبات، **مجلة العلوم التربوية**، العدد (2)، المجلد (18).
- الحوامدة، إبراهيم؛ الفهداوي، فهمي (2002) أثر فضيلة التقوى في الأداء و الرضا الوظيفي : دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين، **مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، العدد (2)، المجلد (17)، 165- 200
- الخليفة، طارق (2019) **أثر جودة خدمات التأمين على رضا العملاء بالتطبيق على سوق التأمين السوداني**، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان.
- الدحيات، سحر (2021) **أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- الدلاهمة، سليمان (2008) **أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- راضي، بهجت؛ العربي، هشام (2016) **إدارة الجودة الشاملة (TQM) المفهوم والفلسفة والتطبيقات**، شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة.

- زايدي، عبد الجبار ومسغوني، منى (2020) إدارة علاقات الزبائن وعلاقته جودة الخدمة التأمينية في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين La Caar وكالة تبسة. **المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية**،مج. 7، ع. 2، ص ص. 217-236
- سلامة، محمد (2021) **فلسفة التكنولوجيا**، المؤسسة الدولية للكتاب، مصر.
- سليمان، نبيلة (2017) دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الفندقية: دراسة ميدانية على الفنادق في محافظة اللاذقية، **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية**، العدد (1)، المجلد (39)، ص ص 413-428.
- سيد احمد، الزهراء عوض (2020). **اثر تطبيق تكاليف الجودة على ترشيد القرارات الادارية (دراسة حالة شركة كولدير الهندسية)** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- الشوابكة، عدنان (2011) **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات: في اتخاذ القرارات الادارية**، دار اليازوري العلمية، الأردن.
- الطائي، جعفر (2012) الأسرة العربية وتحديات العصر الرقمي، العدد (51)، **مجلة الفتح**، كلية التربية، جامعة ديالي.
- الطائي، يوسف (2009) **إدارة علاقات الزبائن**، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- الطيان، سوسن (2000) **البيئة والأداء: دراسة تحليلية حول أثر البيئة على أداء الشركة النسائية في جهاز الأمن العام الأردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

- عباس، حسون (2012) بناء المعايير المحلية لضمان جودة الأداء و توزينها لأنشطة التعليم وفق متطلبات برامج الاعتماد الأكاديمي في جامعة بابل، آليات التوافق و المعايير لضمان الجودة و الاعتماد الأكاديمي في التعليم : **المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم المنعقد في القاهرة خلال الفترة** 2-3 أيلول 2012.
- عبد الكريم، فائزة (2015) اثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق المزايا التنافسية، **مجلة دراسات محاسبية ومالية**، المجلد (6)، العدد (17).
- عبد ربه، إبراهيم (2008) **الخطر والتأمين**، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية.
- عبوي، زيد (2020) **أساليب الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الرقمية الحديثة**، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان.
- العزاوي، محمد (2010) **إدارة الجودة الشاملة : مدخل استراتيجي تطبيقي** ، الإثراء للنشر والتوزيع ومكتبة الجامعة ، عمان ، الأردن
- العوني، محمد (2017) العوامل المؤثرة على جودة خدمة التأمين : حالة دراسية على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، **مجلة رماح للبحوث والدراسات**، العدد (21)، الجزائر، 41-56.
- غفصي، خليدة (2019) **أثر التسيير الاستراتيجي للمخاطر على أداء شركات التأمين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
- فالح، الحوري (2007) استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات و دورها في تعزيز الميزة التنافسية : دراسة ميدانية في قطاع المصارف الأردنية، **مجلة البصائر، جامعة البترا الخاصة**، العدد (1)، المجلد (11)، 85-122.

- القواسمي، سوزان (2015) **أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- كافي، يوسف (2017) **إدارة الجودة الشاملة** ، دار الابتكار للنشر والتوزيع.
- الكرخي، مجيد (2015) **إدارة الجودة الشاملة – المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات**، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- كورتال، فريد؛ كحيلة، آمال، **الجودة وأنظمة الآيزو**، مجلة كنوز المعرفة، عمان.
- لامي، غسان (2010) **تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات**، الوراق للنشر والتوزيع.
- محمد، صالح (2018) **تطوير نظام التأمين وربطه بالدفع الإلكتروني: دراسة حالة شركة السلامة للتأمين**، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان.
- مرازقة، عيسى (2017) أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل. **مجلة الاقتصاد الصناعي**،مج. 7، ع. 1، ص ص. 386-404
- مرقاش، سميرة (2007) **أهمية المزيج التسويقي الخدمي الموسع في تحسين الخدمات التأمينية**، رسالة ماجستير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر.
- مسري، وسيلة؛ مسعد، هاجر (2017) **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركات التأمين الجزائرية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- مسلم، عبد الله (2015) **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار المعتز للنشر والتوزيع.

- مغربي، إبراهيم (2019) **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، الجزائر.
- المهيرات، بسام (2012) **إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات**، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- موسى، محمود (2020) أثر قدرات تكنوبوجيا المعلومات في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية في المستشفيات الجامعية بجنوب الصعيد، **العدد (21)، المجلد (16)، ص 294-273**.
- الناظر، نوال (2014) **التقنيات الحديثة في التدريس**، دار المأمون للنشر والتوزيع، عمان.
- هوادف، عائشة (2015) التأمين كآلية لإدارة مخاطر الكوارث الطبيعية في الجزائر بين تحديات الواقع وإستراتيجيات التفعيل، **مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية**، مجلد (13)، العدد (2)، 85-99.

المراجع الأجنبية:

- Bolatan, G. I. S., Gozlu, S., Alpkan, L., & Zaim, S. (2016). The Impact of Technology Transfer Performance on Total Quality Management and Quality Performance. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 235, 746–755.
- Piccoli, Gabriele & Lui, Tsz-War & Grun, Bettina (2017) The impact of IT-enabled customer service systems on service personalization, customer service perceptions, and hotel performance. Elsevier, Tourism Management, No(59), 349-365.

- SABU, Coline (2023) IMPACT OF TECHNOLOGY ON INSURANCE INDUSTRY, Journal of Emerging Technologies and Innovative Research (JETIR). Vol (10) issue(2).
- Salameh, Hebah (2021) The Impact of Technological Development on Digitizing the Insurance Sector in Palestine, Unpublished master theses, Near East University, Nicosia
- Akcey, Ahmet et al (2017) Instructional Technologies and Pre-Service Mathematics Teachers' Selection of Technology, Journal of Education and Practice, Vol.8, No.7, Pp 163- 173
- Shaqiri, Berisha (2015) Information Technology and the Digital Economy, Page Header Logo Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol 6, No 6
- Dutta, Soumitra (2015) The Global Information Technology Report 2015, INSEAD , The Business school for the world,
- Chruden, H.J & Sherman, A.W.J (2010): Personnel Management. The utilization of Human Resources Ohio: South Western Publishing Company.

جامعة القدس

كلية الدراسات العليا

استبانة

تحية طيبة،،

يقوم الباحث بدراسة تحت عنوان:

" **تأثير استخدام التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية**"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية وبناء المؤسسات من كلية الدراسات العليا في جامعة القدس. ولتحقيق أغراض الدراسة، قام الباحث بإعداد هذه الاستبانة معتمداً على ما جاء في أدبيات الأبحاث، والدراسات السابقة. لذا يرجى التكرم بالإجابة عن فقراتها، علماً أن البيانات هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بموضوعية وأمانة وسرية تامة .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث : أنس حجة

إشراف: الدكتور ياسر شاهين

القسم الأول: البيانات الشخصية

يتكون القسم الأول من المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة (عدد العاملين، القيمة السوقية للشركة، عمر الشركة، نوع التأمين) والمطلوب وضع إشارة (X) في المكان المخصص الذي يتناسب معك .

1. عدد العاملين: □ أقل من 50 □ 51-100 □ 101 فأكثر

2. القيمة السوقية للشركة (مجموع الاصول) □ أقل من 25 مليون □ 25-50 مليون □ 51 فأكثر مليون

3. عمر الشركة: □ أقل من 5 سنوات □ 5-10 سنوات □ أكثر من 10 سنوات

4. نوع التأمين: □ تكافلي □ تقليدي

القسم الثاني: مجالات الدراسة وأبعادها

يرجى وضع إشارة (X) في المكان المخصص الذي يعبر عن رأيكم فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الحديثة في شركات التأمين، من خلال المؤشرات التالية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المتغير المستقل: استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين						
البنية التحتية						
.1	تتوفر الأجهزة اللازمة لتحقيق متطلبات استخدام التكنولوجيا الحديثة.					
.2	لدى الشركة منظومة اتصالات تكنولوجية متطورة ذات جودة عالية.					
.3	تتوفر شبكة اتصالات خاصة بالتعاملات الالكترونية الداخلية تستخدم في ربط الفروع بمركز بيانات المقر الرئيسي للشركة.					
.4	تمتاز قواعد البيانات التي توفرها الشركة بالحداثة.					
.5	تتوافر البرامج الالكترونية المختلفة في حفظ واسترجاع الملفات.					
الوصول للخدمات						
.1	تمتلك الشركة نظام الكتروني يلبي احتياجات جميع المستخدمين (العملاء، الموظفين، الإدارة)					

.2	يتم تحديد الصلاحيات الإدارية في الوصول للبيانات الالكترونية.					
.3	يتم مراجعة وتحديث أذونات الوصول الالكترونية كل فترة.					
.4	تستخدم الشركة نظام تشفير للبيانات لضمان عدم اختراقها.					
.5	تستخدم الشركة أنظمة تحقق الكترونية ثنائية (مثل: كلمة مرور و رسالة نصية) في الوصول إلى البيانات الالكترونية.					
الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة						
.1	توفر الشركة التقنيات التكنولوجية الملائمة لطبيعة الخدمات المقدمة.					
.2	يتم التعامل مع العملاء عبر تقنيات الاتصال الحديثة.					
.3	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات في الشركة كافية.					
.4	لدى الشركة تكنولوجيا تمكّن العملاء من الحصول على الخدمة خارج أوقات الدوام الرسمية.					
.5	تقدم الاستشارات للعملاء عبر الموقع الالكتروني للشركة					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين						
الملموسية						
.1	يتوفر كتيبات تعليمات للعملاء حول الاستفادة من التقنيات التكنولوجية.					
.2	يتم تحديث المعلومات المنشورة على الموقع الالكتروني للشركة باستمرار.					
.3	يحتوي الموقع الالكتروني على معلومات مفصلة عن الخدمات التي تقدمها الشركة.					
.4	تسهل التقنيات التكنولوجية للعملاء إنجاز كافة المعاملات دون الحاجة لزيارة الشركة بشكل شخصي.					
الموثوقية						
.1	يقدم الموقع الالكتروني الخدمة على نحو عال من المصداقية والوضوح.					
.2	يتم استخدام التقنيات التكنولوجية لتقديم الخدمات المطلوبة في مواعيدها المحددة دون تأخير.					
.3	يثق العملاء بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من بالوسائل التكنولوجية.					
.4	أعتقد بأن المعلومات الخاصة بالتعاملات الالكترونية المستخدمة ملائمة للمستفيدين منها.					

الاستجابة						
.1	يقوم الموظفين بتدريب العملاء على استخدام أنظمة التكنولوجيا المستخدمة في الشركة.					
.2	تقوم الشركة بتقديم الحلول للمشكلات التي تواجه العملاء بشكل الكتروني و بسرعه عاليه.					
.3	تقوم الشركة بتطوير خدماتها الالكترونية بناء على حاجات ورغبات العملاء.					
.4	يتوفر لدى الموقع الشركة الالكتروني رد تلقائي على كافة الاستفسارات.					
الضمان						
.1	تضمن التطبيقات التكنولوجية للشركة خصوصية العملاء من خلال طلب اسم المستخدم وكلمة المرور.					
.2	تقدم الشركة الضمانات اللازمة للحفاظ على سرية وأمن المعلومات الالكترونية الخاصة بالعملاء.					
.3	توفر الشركة البرمجيات الكافية لحماية المعلومات الشخصية الخاصة بالعملاء.					
.4	تلتزم الشركة بعدم مشاركة المعلومات الشخصية بالعملاء مع أي جهة أخرى.					
الاعتمادية						
.1	تساعد التكنولوجيا الشركة على تقديم الخدمة للعملاء في الوقت المحدد لها وبدقة عالية.					
.2	تحظى الشركة بثقة واستحسان المواطنين في استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل.					
.3	يمكن للعملاء الاعتماد على المعلومات الالكترونية المقدمة.					
.4	تهتم الشركة بمشاكل العملاء وتعمل على حلها.					

أي ملاحظات اخرى تودون اضافتها:

.....

.....

شكراً على حسن تعاونكم

فهرس الجداول:

جدول رقم (1.3) مجتمع الدراسة 56

جدول رقم (2.3): توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة: 57

جدول رقم (3.3) عدد فقرات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين 59

جدول رقم (4.3) عدد الفقرات تبعاً لمقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين 59

جدول (5.3) درجات مقياس ليكرت الخماسي. 60

جدول (6.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين مع الدرجة الكلية للمجال. 61

جدول (7.3): معاملات ارتباط كل مجال من مجالات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين مع الدرجة الكلية للمقياس. 62

جدول (8.3): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين مع الدرجة الكلية للمجال. 63

جدول (9.3): معاملات ارتباط كل مجال من مجالات مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين مع الدرجة الكلية للمقياس. 65

جدول رقم (10.3): معاملات ثبات مقياس استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين وفق معادلة كرونباخ ألفا. 66

جدول رقم (11.3): معاملات ثبات مقياس جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين وفق معادلة كرونباخ ألفا. ... 66

جدول 12.3: المقياس الوزني لتحديد تقديرات أفراد عينة الدراسة. 69

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين 70

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوفر البنية التحتية لاستخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً 71

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للوصول للخدمات من خلال استخدام التكنولوجيا في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً 72

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستخدام الفعلي للتكنولوجيا في شركات التأمين ، مرتبة تنازلياً 74

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين 75

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الملموسية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً 76

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الموثوقية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً 77

جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الاستجابة للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً 79

جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الضمان للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً 80

جدول (10.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع توفر الاعتمادية للخدمات المقدمة في شركات التأمين في فلسطين ، مرتبة تنازلياً 81

جدول رقم (11.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية. 83

جدول رقم (12.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية..... 84

جدول رقم (13.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وموثوقية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية..... 85

جدول رقم (14.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية 87

جدول رقم (15.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وضمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية..... 88

جدول رقم (16.4) العلاقة بين استخدام التكنولوجيا واعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين الفلسطينية..... 89

جدول (17.4) الأعداد والمُتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة. 91

جدول (18.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (One Way Anova) للفُروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عدد العاملين في الشركة 92

جدول (20.4) الأعداد والمُتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة 94

جدول (21.4): نتيجة اختبار تحليل التباين (One Way Anova) للفُروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير القيمة السوقية للشركة 95

جدول (23.4) الأعداد والمُتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة 97

جدول (24.4): نتيجة اختبِار تحليل التباين (One Way Anova) للفُروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لتقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير عمر الشركة 98

جدول (25.4): نتائج اختبار (ت) للفروق ف استجابات المبحوثين في تقييم استخدام التكنولوجيا ودورها في تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين الفلسطينية تعزى لمتغير نوع التأمين 99

فهرس المحتويات:

إقرار: ..... أ

الشكر والتقدير ..... ب

مصطلحات الدراسة: ..... ج

الملخص ..... د

Abstract: ..... و

الفصل الأول 1

الإطار العام للدراسة 1

المقدمة: 1

مشكلة الدراسة: 2

أهمية الدراسة: 3

أهداف الدراسة: 4

فرضيات الدراسة: 4

حدود الدراسة: 6

الفصل الثاني 7

الإطار النظري والدراسات السابقة 7

تكنولوجيا المعلومات والإتصالات: 7

جودة الأداء: 20

الخدمات التأمينية: 27

مفهوم جودة الخدمة التأمينية: 35

تكنولوجيا المعلومات في صناعة التأمين: 40

الدراسات السابقة: 46

الدراسات العربية: 46

التعقيب على الدراسات السابقة: 52

الفصل الثالث 55

الطريقة والإجراءات 55

منهج الدراسة: 55
مجتمع الدراسة: 56
عينة الدراسة: 57
أداة الدراسة 58
بناء الأداة: 58
صدق الأداة: 60
ثبات الأداة: 65
متغيرات الدراسة: 67
نموذج الدراسة: 68
إجراءات جمع البيانات: 68
المعالجة الإحصائية: 69
الفصل الرابع 70
نتائج الدراسة 70
نتائج سؤال الدراسة الأول: 70
نتائج سؤال الدراسة الثاني: 75
نتائج سؤال الدراسة الثالث 82
نتائج سؤال الدراسة الرابع: 90
الفصل الخامس 101
الاستنتاجات والتوصيات 101
النتائج المرتبط بأسئلة الدراسة: 101
ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات العلاقة بين متغيرات الدراسة: 103
الاستنتاجات: 106
التوصيات: 107
المراجع: 109
فهرس الجداول: 121
فهرس المحتويات: 124