أهمية نظام المعلومات في المؤسسات الخدماتية

دراسة حالة التأمينات في الجزائر

ساكت فاطمة الزهراء * الهواري جمال **

الإرسال: 2025/12/29
القبول: 2026/06/08
النشر: 2026/06/11

ملخص : *إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معرفة أهمية نظام المعلومات داخل شركات التأمين الجزائرية ، حيث أظهرت الدراسة أن هذه الشركات أو بالأحرى وكالات التأمين (فهي تابعة للشركات الأم المتواجدة بالجزائر العاصمة) و المتخذة كعينة للدراسة تمتلك إلى حد ما نظام معلوماتي ، لكنه يعاني من بعض النقائص في مكوناته و استخداماته و هذا ما سنبرزه من خلال الدراسة الميدانية لنظام المعلومات ضمن الوكالات الثلاث : CAAT , CAAR , CRMA ولاية معسكـــر .*

الكلمات المفتاحية : نظام المعلومات – خصائص تسويق الخدمات – خدمات التأمين – التأمينات في الجزائر

صنيف JEL…C83, L83 ,M31

The importance of information systems in service institutions

A case study of insurance in Algeria

Abstract: The primary objective of this study is to understand the importance of the information system within Algerian insurance companies. The study showed that these companies, or rather the insurance agencies (which are affiliated with the parent companies located in Algiers) and taken as a sample for the study, possess to some extent an information system. However, it suffers from some deficiencies in its components and uses, which we will highlight through the field study of the information system within the three agencies: CAAT, CAAR, CRMA in the state of Mascara.**Keywords Information System – Characteristics of Service Marketing –**

* أستاذة محاضرة أ ،جامعة معسكر ، االجزائر ، fatima.saket@univ-mascara.dz
** أستاذ التعليم العالي ، جامعة سيدي بلعباس ، الجزائر، delhouari@gmail.com

Insurance Services – Insurance in Algeria

JEL Classification : M31,L83,C83

1.مقدمة

إن حاجة المؤسسات الحالية تتعدى العمليات الإنتاجية ، فقد ظهرت مفاهيم عصرية تدفعها نحو البحث عن أساليب جديدة يمكن الاستعانة بها قبل ، أثناء و بعد قيامها بأي نشاط أو عمل تكون مخرجاته في الأخير إما سلع مادية ملموسة (tangible) أو أخرى غير ملموسة (intangible)، هذه الأساليب الجديدة بإمكاننا القول أنها جاءت تلبية للمفاهيم الحديثة و التي تتمثل في : حاجات و رغبات المستهلكين ، عامل الجودة ، القطاع الخدماتي ، الكفاءات البشرية الخ ... و الأساليب المقابلة لهذه المفاهيم تتمثل في قواعد البيانات ، نظم المعلومات ، الانترنت و غيرها .و من خلال الجانبين المذكورين سالفا ظهرت هناك ضرورة و حتمية جديدة تكمن أساسا في طريقة الاستخدام الأمثل و التحكم الجيد و كذا التسيير الكفئ لهذه الأساليب فلا يخفى على المؤسسات الحالية ضرورة تبني و حسن تسيير و استخدام أهم مورد لها ألى و هو المعلومات و لم تعد طرق جمعها تشكل عائقا كبيرا كما كانت في السابق و هذا ما يسرته الشبكة المعلوماتية في و قتنا الحالي و لكن المشكل أو العائق الذي تعاني منه هو كيفية حفظها ، و معالجتها من أجل استخدامها بطرق أفضل بهدف إتخاذ القرارات الصحيحة و السليمة في الوقت المناسب و هنا ظهرت الحاجة إلى ما يسمى بنظام المعلومات .

و منه نطرح التساؤل التالي : ماهو الدور الذي يلعبه و الأهداف التي يحققها نظام معلوماتي فعّال ضمن شركات التأمين الجزائرية ؟

كعينة للدراسة أختيرت وكالات من الغرب الجزائري (ولاية معسكـــر) .

و للإجابة على هذا التساؤل يمكن إدراج أسئلة ضمنية نصيغها كالآتي :

- ماهي خصوصيات نظام المعلومات و ماهي مكوناته ؟
- كيف ساهم تسويق الخدمات في تطوير المفاهيم المتعلقة بالخدمة و مؤسسات تقديمها ؟
- كيف يساهم نظام المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التأمين عموما و التأمين في الجزائر على وجه الخصوص ؟

كما يمكننا الاستعانة ببعض الفرضيات منها :

- نجاح المؤسسات الخدماتية يعتمد على إمكانية تطبيق المفاهيم التسويقية على الخدمات و كذا توظيف و حسن استخدام مواردها المعنوية (المعلومات) .
- دخول المؤسسات عالم الريادة و التفوق يحتاج إلى تبنيها للوسائل التكنولوجية الحديثة و من أهمها نظام معلوماتي فعّال و ملائم لربط المؤسسة مع محيطها الخارجي و كذا تسهيل عملية الإتصال و التواصل .

- تطوير الخدمات التأمينية يحتاج إلى نشر الثقافة و الوعي عن أهمية و ضرورة اقتناء المنتوج التأميني في حياة الفرد و المجتمع

نجاح مؤسسات التأمين يتوقف على تبني نظام معلوماتي يفيد المؤسسة و شركائها على رأسهم العميل .

أهداف الدراسة :

- ابراز أهمية نظام المعلومات في وقتنا الحاضر .
- معرفة ماهية الخدمات ، خصائصها و أهم خصائص و مميزات تسويق الخدمات .
- التعرف على أهمية التأمينات في حياة الفرد و المجتمع .
- خلق الميزة التنافسية من خلال تبني نظام معلوماتي مناسب و فعّال في مجال الخدمات التأمينية

أهميتهـــا :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الإعتبارات التالية :

1 مراعاة الحداثة و الأهمية بالنسبة للموضوع : فنظام المعلومات و إلى جانبه تسويق الخدمات

(الميزان بكفتيه راجح) ، فلو طبقا الإثنان في المؤسسات الخدماتية لجعلا لها كيانا يغنيها عن البيئة المادية و كل ما هو ملموس فيها .

2- ابراز أهمية الخدمات ، نظام المعلومات و مجال التأمينات ،بحيث يعتبر هذا الأخير من المجالات المهمشة نوعا ما في حقول الدراسة لأن أغلبها ينحصر ضمن المؤسسات البنكية (المصارف)، المؤسسات الصحية الخ...

(المستشفيات) الخ ...

منهـــج الدراســة :

أ المنهج المستخدم : اعتمدنا لهذه الدراسة المنهج الوصفي الاستقرائي قصد وصف الظاهرة من جانبها النظري ، التلميح لبعض المفاهيم المتعلقة بالموضوع كنظام المعلومات ، مكوناته و خصائص الخدمات ، التأمينات الخ...

المنهج الاستقرائي قصد استقراء الظاهرة ، و دراستها عن قرب ميدانيا من خلال دراسة نظام المعلومات ، مدى تطبيقه ، كيفية استخدامه و دوره في عملية تقديم خدمات التأمين ، بمعنى دراسة مكوناته مباشرة دون محاولة تقصي الاجابات المتعلقة بنظام المعلومات سواء من خلال شركات التأمين أو من خلال محيطها الخارجي القريب طبعا .

لأن العائق الأول الذي صادفناه أثناء الدراسة هو عدم المعرفة التامة و الدراية الكاملة بالمفهوم أولا لنظام المعلومات ، إذن كيف نقوم بإستقصاء أفراد عينة لديها نقص كبير في المعارف الخاصة بنظام المعلومات و منه اخترنا انتهاج الدراسة الاستقرائية بغية جمع المعلومات اللازمة و الإحاطة بالجانب التطبيقي من ناحية أوسع .

ب–أسلوب جمع البيانات :

تم جمع البيانات عن طريق :

- المقابلات الشخصية أولا مع مدراء الوكالات الثلاث ، إضافة إلى بعض الموظفين منهم عمال الأمانة العامة ، رؤساء الأقسام الرئيسية (منها : قسم الإنتاج ، الحوادث ، الوسائل و الموارد البشرية ، قسم الإعلام الآلي الخ ...)
- الملاحظة الدقيقة لمكونات نظام المعلومات من جهة و كافة الاجراءات المتبعة من جهة أخرى .
- تفحص الوثائق و البرامج المستخدمة .

ج– مجتمع و عينة الدراسة :

المجتمع : وكالات التأمين CAAR، CRMA، CAAT ولاية معسكر .

العينة : موظفين من الوكالات الثلاث .

2.محتوى الدراسة عرض مختصر للإطار المفاهيمي للبحث :

1. ماهية نظام المعلومات

1.1 مفهوم نظام المعلومات :

تعددت التعاريف الخاصة بنظام المعلومات بإختلاف الخلفيات العلمية و العملية لأصحابها و ذلك تبعا لتأثر كل واحد منهم بخلفيته ، فعرف نظام المعلومات على أنه : " مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع و استرجاع و تشغيل و تخزين المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات و الرقابة في التنظيم " (حميدالطائي، 2009).

و عرف Watson نظام المعلومات بأنه : " عبارة عن مجموعة من العناصر المؤلفة من الأفراد و البيانات و الآلات التي تعالج البيانات ، و تحولها إلى معلومات تخدم أغراض الإدارة ".

كما عرّف هنري لوكاس Henry lucasنظام المعلومات بأنه : عبارة عن مجموعة الإجراءات المنظمة و التي عندما تتوفر المعلومات الصحيحة تعتبر مساندة للمنظمة " (عواد، 2011، صفحة 105).

و يعرف كذلك بأنه " إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية و الآلية لتحويل المدخلات (**البيانات**) إلى مخرجات (**معلومات**) لتحقيق أهداف المشروع .

- **البيانات** : هي عبارة عن حقائق مجردة ليست ذات معنى أو دلالة في ذاتها بمعنى لو تركت على حالها فلن تضيف شيئا إلى معرفة مستخدميها بما يؤثر على سلوكهم في اتخاذ القرارت ، و تتضمن هذه البيانات أرقاما ، أسماء، صور ، أو أصوات ، و رسومات و هذا المضمون يمكن ترجمته و معالجته من قبل الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج معلومات)
- **المعلومات** : لقد عرف Dhenin et Fournitel المعلومات على أنها : " مجموعة بيانات تحمل (تنقل) معرفة حول حدث أو موضوع معين و هي تسمح للفرد بالمعرفة الجيدة لمحيطه لذا فإنه من الضروري الحصول على المعلومات لإتخاذ قرارات جيدة "(Garnier, 2007) .

نظام المعلومات له نفس مراحل نظام الإنتاج فهو يتضمن وظيفة التموين و تسمى بوظيفة الجمع و التخزين للبيانات و تبويبها و فهرستها و تخزينها بالكيفية التي تسهل استرجاعها .

أما و ظيفة الإنتاج و التي تسمى في نظام المعلومات بوظيفة التشغيل و المعالجة فهذه الوظيفة تسمح باسترجاع البيانات من مكان تخزينها و فرزها و تجميعها و القيام بمختلف العمليات المنطقية و الحسابية .

أما وظيفة التوزيع فتسمى في نظام المعلومات بوظيفة النشر و التوزيع التي تسمح بنقل المعلومات من مكان تشغيلها إلى مكان استخدامها و ذلك باستخدام مختلف وسائل نقل المعلومات .

2.1مبررات استخام نظام المعلومات (سالم، 2011):

- حل مختلف المشاكل الإدارية .
- تقسيم العمل و مختلف الموارد داخل المنظمة
- تحقيق التقدم الفني ، التقني و العلمي للمنظمة
- امكانية المنافسة محليا و دوليا .

3.1 عناصر نظام المعلومات (لزهر، 2006):

يتكون نظام المعلومات أساسا من :

- **الأجهزة و الأدوات** : و هي تتضمن كل من الآلات الكاتبة ، الحاسبة الحاسوب الالكتروني بأجزائه المختلفة و المكملة مثل : وحدة التشغيل المركزية ، أجهزة المدخلات و المخرجات ، وسائل الاتصال ، وسائل إعداد البيانات الناسخة .إضافة إلى وسائل مكتبية : الهاتف – خزانة الحفظ و الترتيب ، الورق الخ..
- **وسائل حفظ و تخزين البيانات** : و هي عبارة عن كل ما يسمح بتخزين المعلومات مثل الملفات ، المستندات المكتوبة ، الميكروفيلم ، آلات التصوير في النظم اليدوية بالإضافة إلى الأسطوانات الممغنطة و البطاقات المثقبة.
- **البرامج** : و هي تنقسم إلى قسمين : – برامج النظام : و هو ما يستطيع الحاسب أن يفعله و يعدها صانعوا الحواسب .– برامج تطبيقية : و هي ما يتطلب من الحاسب أن يفعله و تكون خاصة بالوظائف المعينة مثل : برامج الأجور ، الموردون الخ...
- **قاعدة البيانات** : و هي الوعاء الحاوي على البيانات الأساسية المخزنة و على وسائل التخزين المختلفة و التي تدخل ضمن عملية التشغيل بإعتبار البيانات المادة الخام التي ستطبق عليها البرامج للحصول على المعلومات .
- **إجراء التشغيل** : و هي من الأجزاء المادية للنظام كونها تكون مطبوعة في كتيبات تدعى دليل التشغيل ، و يمكن التمييز بين نوعين من الإجراءات إحداهما لمستخدمي النظام و هو يتضمن التعليمات الخاصة بإعداد البيانات و كيفية إدخالها إضافة إلى تعليمات استخدام و تشغيل الحاسوب الآلي .أما الثاني : فهو خاص بالعاملين المشغلين للحواسب الآلية .
- **العنصر البشري** : يعتبر من الأجزاء الهامة يتضمن محللي و مصممي النظم وواضعي البرامج ، و المشاركين في عملية التحليل و التصميم و التنفيذ و تطوير نظم المعلومات إضافة إلى الأفراد المسئولين عن جمع و حصر و إعداد البيانات في شكل مدخلات ، و أخيرا المستخدمين النهائيين للنظام .

2 . خصائص خدمات التأمين

1.2 تمهيد

تمثل الخدمات القطاع الثالث le secteur tertaire بالنسبة لترتيب القطاعات في الاقتصاديات المحلية أو الدولية ، فهي حاليا تعتمد على مداخله بشكل أساسي و تعمل على زيادتها بما يثري الدولة و خزينتها ، هذا من جهة ومن جهة أخرى تمثل الخدمات بالنسبة للفرد في وقتنا الحاضر حاجات أساسية لا يمكنه الاستغناء عنها مثلا : التعليم ، الصحة الأمن و هي عموما تعتبر نفقات تعممها الدولة و تتحملها بما يخدم و يفيد مصالح شعبها و في المقابل هناك خدمات تعود عليها بالعديد من الايرادات إن هي اهتمت بها و عملت على تحسينها و تطويرها منها الخدمات التأمينية مثلا .

2.2 تعريف الخدمات

مفهوم الخدمة عموما : و حسب تعريف العالم Kotler بأنها : " أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر و تكون أساسا غير ملموسة و لا ينتج عنها أي ملكية و إن انتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون "(Kotler, 1997) .

3.2 مفهوم خدمة التأمين :" انها وسيلة أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد أو المنشآت من الخسائر المادية المحتملة الناشئة عن وقوع الأخطار المؤمن منها ، و ذلك عن طريق نقل عبء مثل هذه الأخطار إلى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها و ذلك في مقابل أقساط محددة محسوبة وفقا لمبادئ رياضية و إحصائية معروفة " (ابراهيم عبد ربه، 2003).

ومنه فإن الفلسفة التي يقوم عليها نظام التأمين هي تحويل الخسارة المادية الكبيرة المحتملة التي لا يستطيع الفرد وحده تحملها إلى خسارة بسيطة مؤكدة يستطيع الفرد تحملها تتمثل في قسط التأمين .

عناصر العملية التأمينية : تتمثل أساسا في : القسط التأميني ، التعاقد على التأمين الذي ينتج عنع وثيقة التأمين (البوليصة) ، و أخيرا أطراف التعاقد .

4.2 أهمية التأمين : تنقسم هذه الأهمية إلى شطرين :

أ- **إقتصاديا** : - يعتبر التأمين من أهم وسائل الادخار و الاستثمار .

- العمل على زيادة الإنتاج (التوسيع و التطوير دون مخافة الخطر)

- تسهيل و اتساع عمليات الائتمان و زيادة الثقة التجارية .

- العمل على تحقيق التوازن بين العرض و الطلب في الحياة الاقتصادية .

- المساهمة في اتساع نطاق التوظيف ة العمالة .

- المساهمة في تحسين ميزان المدفوعات و المحافظة على الثروة القومية .

ب- **إجتماعيا** : - تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد و الأسرة .

- تنمية الشعور بالمسؤولية و العمل على تقليل الحوادث .

5.2تسويق الخدمات التأمينية : يتمثل في تقديم الوعد بالخدمة ما بعد البيع مقابل دفع المؤمن له القسط التأميني ، و هذا هو أحد العناصر الأساسية للتسويق و لكن وجه الاختلاف يكمن في خصوصية الخدمة التأمينية و المتمثلة في عدم تقديمها منتجات ملموسة ، فالخدمة التأمينية كأي خدمة أخرى لا تتيح للمستفيد التعرف على خصوصياتها و بالتالي التعرف على مدى مطابقتها لحاجته إلى الحماية التأمينية ، و الملاحظ أن غالبية المؤمن لهم لا يقرأون وثيقة التأمين ليقفوا على حدود الغطاء و اشتراطاته و استثناءاته و مثل هذه الظاهرة مشخصة حتى في البلدان المتقدمة .لذا يتطلب من بائع وثيقة التأمين التعرف على احتياجات المؤمن لهم بدقة ليقدم لهم الغطاء المناسب و أن يعرفهم على الأخطار الإضافية لكي يتمكن المستفيد من الحصول على غطاء تأميني لهم. (خليل، 2005، صفحة 26).

6.2 المزيج التسويقي للخدمات التأمينية :

- **المنتوج التأميني** : هو المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها المؤمن له من وثيقة التأمين جراء اقتناءه لها و تؤدي إلى اشباع حاجاته و رغباته ".

طبقا لهذا المفهوم تقوم شركة التأمين بتسويق المنافع الناتجة عن خدمات التأمين و المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها .

و فيمايلي أهم أنواع المنتجات التأمينية : { التأمين على الحريق – التأمين البحري –التأمين على السيارات بنوعيه الإلزامي و التكميلي – تأمين السرقة – البنايات الخ..

- **تسعير الخدمات التأمينية** : السعر أو القسط التأميني هو التكلفة التي يدفعها المؤمن له إلى شركة التأمين نظير تغطية هذه الأخيرة لوحدة واحدة من الخطر .

ملاحظة : هناك طرق و عمليات عديدة تختلف في كل مرة بإختلاف نوع و طريقة التأمين و نوع الزبون أيضا يتم بها حساب السعر أو القسط ، إضافة إلى التعويض أيضا

- **التوعية التأمينية (الترويج)** : تكمن أهمية هذه التوعية في تعريف المستفيد بالخدمات التأمينية و من ثم إقناعه و تشجيعه على اقتناءها باستخدام مختلف الوسائل منها : المكتوبة ، البصرية ، السمعية والسمعية البصرية الخ...

فقد تستخدم شركات التأمين وسيلة الإعلان و ذلك عن طريق الصحف و المجلات ، الإذاعة و التلفزيون الخ أيضا الاتصال الشخصي و هو أهم وسيلة تستخدم في تسويق الخدمات عموما و في تسويق الخدمات التأمينية على وجه الخصوص .

- **تقديم الخدمات التأمينية (التوزيع)** : و ذلك من خلال عدة منافذ أهمها ثلاث منافذ أساسية : هي الوكالات المستقلة – الوكالات المتخصصة و البيع المباشر.

3.الدراسة الميدانية

دراسة وصفية استقرائية لعينة من وكالات التأمين و هي (CAAT ;CAAR , CRMA) و ستكون وفقا للمنهج التالي :

- دراسة سطحية (التعريف بالوكالات الثلاث) .
- المقارنة بينهم من خلال دراسة مكونات نظام المعلومات و التي تتمثل في :
- { الأفراد – الأجهزة و المعدات – و الإجراءات }.
- استعراض أهم النتائج .

1.3 التعريف بالوكالات الثلاث من حيث (النشأة ، المهام و الهيكل التنظيمي)

الجدول 1: التعريف بالوكالات الثلاث CAAT; CAAT; CRMA

	النشأة و التعريف	المهـــام	الهيكل التنظيمي
CRMA الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي (الفلاحي، 2008)	أول شركة تأمين في الجزائر ، أسس سنة 1904 على مستوى العاصمة من طرف المستعمر الفرنسي ، سنة تأسيسه على مستوى ولاية معسكر 1910 و يعد الصندوق الثامن على مستوى الوطن.	1.التأمين الإجتماعي و الفلاحي حتى سنة 1995. 2. بعد 1995 جاء الأمر بفصل المهام الاجتماعية و توكيلها للصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي .CNAS أما الأملاك و الأشخاص تولى مهامها الصندوق و- ت- ف إضافة إلى نشاطه الأساسي التأمين الفلاحي.	يتكون من : رأس الهيكل المدير الأمانة –إضافة إلى مختلف الأقسام منها : الإدارة العامة و تتفرع عنها مصلحة العمال و الوسائل – المحاسبة و المالية و يتفرع عنها الصندوق – مصلحة صناديق الدولة – النكب المادي و البشري – الإعلام الآلي – مصلحة الإنتاج .
CAAT وكالة تأمين النقل)الموقع الالكتروني للشركة(.s.d ,	أنشأت في 30 أفريل 1985 في إطار إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين و هي مؤسسة عمومية ذات أسهم ، تتفرع إلى 7 وحدات متواجدة عبر القطر الوطني .	اختصاصها كل أنواع التأمين الخاص بحوادث النقل البري ، البحري و الجوي .	المدير الأمانة مختلف المصالح منها : الانتاج ، الأخطار المصلحة القانونية – المحاسبة و يتفرع عنها الصندوق .
CAAR وكالة التأمين و إعادة التأمين)الموقع الخاص بالشركة(.s.d ,	التأمين سميت بذلك كونها تقدم مختلف عروض التأمينات أما إعادة التأمين فهي ميزة تنفرد بها كونها قادرة على تأمين أخطار أو حوادث كبيرة بالمشاركة مع وكالات أجنبية بأموال طائلة ، هي شركة عمومية جزء منها دخل الخوصصة ضمن إطار المساهمة بالأسهم .	-التأمين على السيارات و تقريبا كل أنواع المركبات. - التأمين على المباني و السكن . - التأمين على المعدات و الأجهزة . التأمين على الأسفار .	المدير الأمانة مصلحة الحوادث –الإنتاج – المحاسبة .

المصدر : من إعداد الباحثين

2.3دراسة مكونات نظام المعلومات مقارنة بين الوكالات الثلاث :

الجدول 2: مكونات نظام المعلومات داخل الوكالات التأمينية CAAT; CAAT; CRMA

	الأفـراد	الأجهزة و المعدات	الإجـراءات

CRMA الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي	يتكون الصندوق من إجمالي 33 عامل موزعة ولاية معسكر و ضواحيها .غالبية العمال من الفئة الشبابية يتراوح عمرهم بين 28-40 يعملون على الإشراف على المصالح المهمة مثل : الإنتاج ، الحوادث ، و الإعلام الألي . أما الزبائن : الفلاحين بالدرجة الأولى ، أصحاب الشركات و الإدارات العامة مثل البلدية .	يستخدمون لنشاطهم ملزمات مكتبية ، أجهزة كمبيوتر من النوع القديم ، طابعات ، أجهزة النسخ ، هواتف تقريبا في كل مكتب الخ... أما الوثائق : عقود التأمين عن مختلف الأخطار ، سجلات (المستخدمين ، الأجور ، العطل ، حوادث العمل ، طب العمال، حركة العمال الخ..) طريقة حفظ الوثائق : يدويا حسب السنوات ، الأقسام ، درجة الإستحقاق الخ في مكتب خاص يشرف عليه أحد العمال . آليا : باستخدام قواعد بيانات ضمن برامج يسمى البرنامج (logi tip) .	هذه الإجراءات عبارة عن طريقة تدفق المعلومات من مصدر إلى آخر ، تتمثل في أهم إجرائين : 1- إجراء خاص بعملية إنتاج الخدمة أو بمعنى أدق بيع خدمة التأمين و يبدؤ هذا الإجراء من لحظة تقدم العميل أو الزبون لطلب خدمة التأمين . 2- أما الثاني فيتمثل في خدمة ما بعد أو وعد بتقديم الخدمة لاحقا ، و هو إجراء التعويض في حالة وقوع الخطر المؤمن عليه . Dans ce cas il ya deux flux d'informations : -production -Incendie
CAAT وكالة تأمين النقل	تتكون وكالة تأمين النقل معسكر من 09 عمال يتوزعون حسب عدد الأقسام أو المصالح إضافة إلى عاملة نظافة و عاملان للأمن .عمال الشركة يتميزون بكفاءات مهنية عالية ، متحصلين على شهادات جامعية و مؤهلات تسمح لهم بالتعامل مع زبائنهم و كسب رضاهم.كما يحظى عمال الإدارة بتكوين في المجال بعد ستة أشهر من بداية العمل .	المعدات : (كل معدات المكاتب) من أجهزة كمبيوتر ، طابعات ، و غيرها ... سجلات : سجل الانتاج الخاص بالسيارات ، النقل و غيرها – سجل الحوادث ... تحفظ الوثائق بنفس الطريقة كما رأينا في الوكالة السابقة. أما فيما يخص البرنامج : (CIRIS) بدأ تطبيقه في جانفي 2012 بعدما طبق أول مرة على مستوى المديرية الرئيسية بالعاصمة سنة 2008 لقد تطلب هذا البرنامج تكوينا	**1- الإجراء الخاص بالإنتاج :** يتوجه الشخص الراغب في التأمين إلى الوكالة – أين يتم استقباله في مصلحة الإنتاج من المحرر المنتج المكلف بالتأمين و في حالة الاتفاق بين الطرفين يحرر عقد التأمين الذي يحمل : نوع التأمين – القسط – المدة و توقيع الطرفين كدليل على الاتفاق و التراضي. 2- **إجراءات الحوادث :** تبدأ هذه المهمة عند التصريح بوقوع الحادث أو عند تلقي مراسلة مؤسسة التأمين عن وقوع حادث يكون الزبون طرفا فيه و هناك حوادث متعددة منها مادية و أخرى جسمانية .

		للعمال عن كيفية و طريقة استخدامه ، لأنه في الأصل منتوج فرنسي صمم من طرف خبراء ليلائم احتياجات التأمين في الجزائر . و قبل ذلك كانت تستخدم برنامج آخر يدعى (Data focuss)و الذي بدأ تطبيقه عام 1994 إلى غاية ديسمبر 2011 .	**وقوع حادث مادي** :يتقدم المؤمن له إلى مصلحة الحوادث و يصرح بالحادث حيث يحرر 4 نسخ : الأصلية للوكالة ، نسخة إلى الخبير ، نسخة للمؤمن و أخرى للوحدة .يحتوي التصريح على اسم المؤمن و عنوانه ، رقم عقد التأمين ، تاريخ السريان ، تاريخ الانقضاء، رقم رخصة السياقة ...على المؤمن أن يصرح بالحادث في مهلة 7 أيام من تاريخ الوقوع ما عدا في حالات القوة القاهرة ، و في حالات السرقة تخفض المدة إلى 3 أيام ، إن عدم احترام هذه الآجال يؤدي إلى اسقاط الحق. **وقوع حادث جسماني** :يتقدم المؤمن له إلى مصلحة الحوادث عند وقوع حادث جسماني و يطلب المعاينة و فيها يتم ذكر حيثيات الحادث ، و في الحالات الخطرة فإن موظف التأمين يستمد معلوماته من تقارير الأمن الحضري عادة (PV)
CAAR وكالة التأمين و إعادة التأمين	تتكون الوكالة من 6 عمال + 3 متربصين و تقسيم العمل يكون كالتالي : عاملة في الإنتاج ، عامل في قسم الحوادث ، عامل +عاملة في قسم المحاسبة إضافة إلى عاملة النظافة .	بالنسبة للوسائل فهي نفسها تقريبا في جميع الوكالات من أجهزة كمبيوتر ، لوازم المكتب ، هواتف ، طابعات ، آلات النسخ الخ... أما الوثائق فتنحصر في : عقود التأمين بكافة أنواعها ، وثائق خاصة بالحوادث و سجلات منها : Brouillards de caisse Brouillards de Banque الأول خاص بالصندوق و مختلف عمليات النفقات و الايرادات و	لا يوجد اختلاف في الاجراءات المتبعة فيما يخص الإنتاج و الحوادث .

		الثاني معلومات خاصة بالصكوك les chèques، سجل خاص بالحوادث (تاريخ الحادث ، اسم و لقب المؤمن ، تاريخ بداية و نهاية العقد) ، أما بالنسبة للبرنامج المستخدم فهو عبارة عن (ORASS 5.0). بداية تطبيقه منذ 1999 إلى يومنا هذا ، يضم هذا البرنامج ثلاث قواعد بيانات أساسية : قاعد بيانات خاصة بالإنتاج ، الحوادث ،و أخرى المحاسبة.	

المصدر : من إعداد الباحثين بالإعتماد على المراجع السابقة

3.3 الخلاصة استعراض النتائج :

إن التقرب من وكالات التأمين الجزائرية سمح بمعرفة الواقع و كشف الستار عن العديد من الحقائق المغشاة عن أعين الناس .

كانت هذه الدراسة بعنوان : أهمية نظام المعلومات ضمن مؤسسات التأمين في الجزائر ، فاخترنا لذلك المقارنة بين الوكالات الثلاث :CRMA,CAAT,CAAR حيث انحصرت هذه الدراسة في مجال مكونات نظام المعلومات من :{أفراد ، معدات و أجهزة ، و مختلف الإجراءات } و قد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية :

أ- بالنسبة للأفراد :

إن أفراد أو عمال الوكالات الثلاث و رغم كونهم من الفئة النشطة و الفعالة في المجتمع إلا أنه :

1. لا يوجد شروط يتم على أساسها انتقائهم أو توظيفهم .
2. لا يحظون بتكوين في مجال عملهم (CAAR,CRMA) ماعدا CAAT فأحيانا تلجأ إلى التكوين لأفرادها بعد ستة أشهر من توظيفهم .
3. لا يملكون الوعي و الثقافة اللازمة للتعامل مع الزبائن وهذا ما اشتكى منه غالبية الزبائن أثناء لقاءنا معهم خلال فترة الدراسة الميدانية .
4. لا يملكون الخبرة الكافية في المجال ، ولديهم صعوبة في التعامل مع التكنولوجيا (برامج الكمبيوتر ، و البرنامج الأساسي الذي يعتمدونه لإتمام إجراءات العمل .

ب- **بالنسبة للمعدات و الأجهزة :**

قبل التطرق إليها يجدر بنا الإشارة إلى مكان مزاولة العمل ، فكليها تفتقر إلى وجود مبنى إداري (CAAR,CAAT).

أما فيما يخص أجهزة الكمبيوتر فهي بإصدارات قديمة ، و برامجها مستوردة من الخارج بمعنى أنها تناسب غالبا المعايير المعمول بها هناك و تفتقد لبعض الخصوصية في المعاملات المحلية ، إضافة إلى وجود صعوبة في التعامل معها مما يعيق أحيانا سيرورة العمل.

ج. الإجراءات :

هما إجرائين أساسيين الإنتاج و الحوادث :

بالنسبة للإنتاج فهو يمثل المداخيل للشركات بمعنى المكسب و ما أسهل العمل إذا كان هناك مردود من ورائه خاصة إذا كانت المكافئات و الحوافز حسب عدد و نسبة وثائق التأمين المباعة في اليوم (CAAR)، أما التعويض في حالة الحوادث فهناك تماطل كبير و هدر لوقت الزبون ، و هذا ما صرح به عامل (وكالة CRMA) دون أي إحراج :" إننا أحيانا نعجز عن القيام بمهمة تتبع الخطر أو الحادث ، لذلك نتحجج بأية حجج لإقناع الزبون ..."

هذا بإختصار واقع خدمات التأمين في الجزائر و مع ما اطلعنا عليه عن واقعها في الدول المتطورة و ما تعود به عليها من مداخيل اقتصادية ، و كذا درجة الوعي و الثقافة بالنسبة لمورد الخدمة أولا و كذا العميل ، في الواقع لا مجال للمقارنة .

خاتمـــــة :

يكمن دور نظام المعلومات في المؤسسات الخدمية خاصة في تنظيم و تنسيق المعلومات و تخزينها بالشكل الذي يتيح و يضمن استرجاعها وقت الحاجة إليها .

تتكون هذه النظم من مجموعة من المدخلات تتمثل أساسا في : الأجهزة و المعدات (و نجد ضمنها المكونات المادية : الحواسب الالكترونية ، و المكونات غير المادية و المتمثلة في البرامج) و هذا ما أثبتته الدراسة أن وكالات التأمين بالفعل لديها أجهزة كمبيوتر و لكن متخلفة نوعا ما و هذا ما يسبب العجز و التقصير في أداء النشاط الخدمي ، إضافة إلى توفر البرامج و كل واحدة من الوكالات تتميز ببرنامج مختلف يؤدي أهداف و أغراض الوكالة نفسها ، لكن نقص الخبرة في إدارة هذه البرامج جعلها تفقد ولاء زبائنها و أحيانا تفقد مصداقيتها و ثقتها في التعامل معهم ، وبالتالي تصميم هذه البرامج محليا من قبل مهندسين من الوطن كان الحل الأمثل و الذي هي في طريقها إلى تبنيه كسياسة لإصلاح و ترميم ما تم هدره.

وضع شروط التوظيف و تحديدها بما يناسب طبيعة العمل (حسب المستوى ، السن ، و الأكثر من ذلك التخصص في المجال) ثم يلي ذلك التكوين .

تكوين الأفراد في المجال و تدريبهم للقيام بعملهم على أكمل وجه لا يعتبر انفاقا و حسب و انما هو ايرادا تعود منافعه على الشركة ، موردي الخدمات و العملاء أيضا .

و من أجل قيام شركات التأمين بمهامها عليها أن تقوم بعملية التسويق لخدماتها فتقوم بالإبتكار و التطوير على مستوى عروضها الخدمية رغم الخصائص التي تتمع بها هذه الخدمات و التي تشكل عائقا بالنسبة لعملية تسويقها بما فيها : تسعيرها ، توزيعها و الإعلان أو الترويج لها من أجل كسب رضا الزبائن ، زيادة عددهم ، المحافظة عليهم و بالتالي زيادة الإنتاج في مجال التأمينات .فنقص الوعي و الثقافة التأمينية لدى الفرد يجعل مهمة إقناعه تكاد مستحيلة لأنه دوما يتطلع إلى ما ينفقه مقابل ما يحصل عيه .

بالنسبة للإجراء الآخر و هو التعويض فلا يمكن لهذه الشركات أن تستمر على هذا المنوال : " إذا كنت تريد التأمين فأهلا بك ...؟أما إذا كنت ترغب في التعويض فلاحقا.....؟ "

ومنه ليس من الصعب أبدا على رجل التأمين أن يكون مصدر ثقة في تعاملاته مع الزبائن ، فسعي وراء تحقيق منافعه يزيد من ولائه للخدمة إضافة إلى أنه بدوره يساهم في الاتصال و نقل صورة جيدة عن شركة التأمين من خلال الكلمة المنقولة أو المنطوقة « de bouche à ourielle »

و في الأخير نأمل أن نكون قد تطرقنا لأهم النقاط الرئيسية في البحث بوضوح و بساطة تمكن المطلع على استعاب المضمون و الهدف من هذه الدراسة و تحفزه لإلحاقها بدراسات أخرى تساعد أكثر على التنمية و التطوير في مجال التأمينات كونه موردا أساسيا من موارد الاقتصاد الحديث و العناية به لا شك أنها تعود بالنفع على اقتصاد الفرد و الدولة .

المراجـــع :

أ- باللغة العربية :

1. أدريان بالمر، ترجمة : بهاء شاهين – علا أحمد إصلاح – دعاء شراقي ، مبادئ تسويق الخدمات ، مجموعة النيل العربية ، الطبعة الأولى ، 2009 .
2. إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه ، التأمين و رياضياته ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2002-2003.
3. حميد الطائي ، بشير العلاق ، مبادئ التسويق الحديث – مدخل شامل ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، الطبعة العربية ، الأردن ، 2009.
4. زكي خليل المساعد ، تسويق الخدمات و تطبيقاته ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، 2005.
5. سيد سالم عرفة ، نظم المعلومات التسويقية ، دار الراية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، 2011.

المذكـرات :

علمي لزهر ، أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية ، رسالة ماجستير ، الجزائر العاصمة ، 2006/2005

ب- باللغة الفرنسية :

1. ALAIN GARNIER , l'information non structuréé dans l'entreprise –usage et outils , lavoisier ;2007
2. BEATRICE BRECHIGNAC –ROUBAUD , le marketing des services ,edition d'organisation ,paris ,2003.
3. Phillip kotler , marketing management , prentice Hall,inc ,united state, ,1997

ت- المجلات و المناشير :

1. Partenaire ,système bancaire et assurance , France –Alger,2004.
2. Partenaire ,Assurance , France – Alger ,2009.

ث- المواقع الالكترونية :

1. WWW.CAAT.DZ
2. WWW.CAAR.COM.DZ