وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس

كود المذكرة :
.....

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة نهاية الدراسة قدمت ضمن متطلبات نيل شهادة **الماستر**

شعبة: العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد و تسيير مؤسسات

الموسومة بعنوان :

أثر الإبداع التكنولوجي على تطور المؤسسة

-دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للتأمين SAA-

من إعداد الطلبة :
☐ قارةعلي يعقوب
☐ مشري يسرى

تحت إشراف الاستاذ(ة)
☐ العربي شريف هجيرة

السنة الجامعية: 2021_2022

قال الله تعالى:

﴿وما أوتيتم من العلم إلا قليلا﴾

سورة الإسراء، الآية 85.

إهـــداء

لمن ربياني صغيرا و علماني كبيرا إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله

إلى خالي الذي كان سندا لي

إلى جدتي و جدي

إلى إخوتي

إلى كل أقاربي

إلى كل أصدقائي في مشواري الدراسي

إلى كل مناضل في سبيل العلم و المعرفة

قارعلي يعقوب

الإهداء

إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها، إلى معنى الوفاء والصبر والإلتزام، إلى التي تجف الأقلام في مدحها وتعجز الكلمات عن شكرها، إلى أمي الحبيبة " كسري آسيا "، أهديك عملي هذا سعيا لسعادتك وإرضائك، جزاك الله عنان جنة الفردوس.

إلى من ضحى وحرص على تربيتي وتعليمي، ومن ساندني لتحقيق طموحاتي، والدي" مشري الناصر ".

إلى مصدر إلهامي وقوتي، من يفرحون لفرحي ويحزنون لحزني، مصدر سعادتي وبهجتي، إخوتي" مشري تقي الدين " و "مشري حاج علي".

إلى من تخشى حزني وألمي، من تخاف عني من كل شيئ يؤذيني، خالتي " كسري نرجس "

... إلى جميع أحبائي، من أصدقاء وأقارب.

إلى هؤلاء أهدي هذا الجهد المتواضع

مشري يسرى

شكر و عرفان

أتقدم بشكري وعظيم امتناني للمولى عز وجل الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع مصدقا لقوله "ولئن شكرتم لأزيدنكم"؛

كما أتقدم بشكري وتقديري الكبير إلى الأستاذة المشرفة

الدكتورة" العربي شريف هجيرة" على توجيهاتها ونصائحها القيمة؛

إلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية؛

كما أشكر أعضاء اللجنة الذين تحملوا عناء قراءة وتصحيح وإثراء هذه

المذكرة؛

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

قارعلي يعقوب

التشكر

« سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم»

الحمد لله ربي على نعمة العلم التي أنعمت عليا بها، وأدعوك خالقي تضرعا أن تجعل ثمرة جهد سنوات العمر من العمل والسهر مثقال ذرة خير أبتغي بها رضاك وعفوك والتقرب إليك، فحمدا لك خالقي على القوة التي زودتني بها، وأدين لك بالصبر الذي كان محركي طيلة هذه السنين.

وأتقدم بشكري وإمتناني وتقديري للأستاذة المشرفة الأستاذة الدكتورة " العربي الشريف هجيرة "، عرفانا بصبرك الجميل، وصرامتك المعهودة، شكرا لك أستاذة.

كما لا يفتني أن أقدم شكري إلى كل من مد لي يد العون وزودني بنصيحة أو ملاحظة ساعدتني في إتمام مذكرتي.

مشري يسرى

ملخص

حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق إلى موضوع أثر الإبداع التكنولوجي على تطور المؤسسة الذي استقطب اهتمام الاقتصاديين، بالإضافة إلى المؤسسات خاصة في ظل التطورات الإقتصادية. تسعى المؤسسات إلى تحقيق التطور المستمر وضمان الاستمرار، وهذا يتطلب منها إيجاد طريقة فعالة تضمن بها الاستجابة السريعة وبالكيفية الملائمة لحاجات العملاء المتغيرة والمتطور، وبما يتماشى مع تطور العصر، فحاجات العملاء تختلف باختلاف الزمان، وهي في تطور مع تقدم الزمن.

إخترنا في هذه الدراسة الشركة الوطنية للتأمين (SAA) لأنها تولي إهتماما كبيرا بالإبداع التكنولوجي و ذلك من خلال إنشاء منصة رقمية و تطبيقات إلكترونية و إستعمال أجهزة إلكترونية جديدة من أجل معالجة ملفاتها و ضمان تقديم أفضل الخدمات للعملاء، و منه أظهرت النتائج أن هناك دور إيجابي بين الإبداع التكنولوجي و تطور المؤسسة.

كلمات مفتاحية: الإبداع، التكنولوجيا، الإبداع التكنولوجي، تطور المؤسسة، البحث و التطوير، الرقمنة، معالجة الملفات، الشركة الوطنية للتأمين (SAA).

Résumé

Nous avons essayé de progresser dans l'indice de développement technologique, en plus des entreprises privées à la lumière du développement économique. Et c'est en ligne avec le développement du développement et du progrès, en ligne avec le développement du développement, avec la différence de temps, et c'est un développement avancé dans le développement.

Dans cette étude, nous avons choisi la Société Nationale d'Assurance (SAA) car elle porte une grande attention à l'innovation

technologique à travers la création d'une plateforme numérique et d'applications électroniques et l'utilisation de nouveaux appareils électroniques afin de traiter ses dossiers et d'assurer la fourniture de la meilleurs services aux clients, et à partir de là, les résultats ont montré qu'il existe un rôle positif entre l'innovation technologique et le développement de l'entreprise.

Mots-clés : innovation, technologie, innovation technologique, développement des entreprises, recherche et développement, numérisation, traitement des dossiers, Société Nationale d'Assurance (SAA).

فهرس المحتويات

فهـــرس المحتويـــــات

مقدمـــة ..... أ-ج

الفصل الأول: الإطار النظري للإبداع التكنولوجي.....(2-38)

المبحث الأول: ماهية الإبداع التكنولوجي.....2

المطلب الأول: مفهوم الإبداع التكنولوجي.....2

أولا: تعريف الإبداع التكنولوجي.....2

المطلب الثاني: أنواع الإبداع التكنولوجي.....4

أولا: الإبداع التكنولوجي الجزئي.....4

ثانيا: الإبداع التكنولوجي الجذري.....5

المطلب الثالث: خصائص الإبداع التكنولوجي.....7

المطلب الرابع: آثار الإبداع التكنولوجي.....8

أولا: الآثار الاقتصادية للإبداع التكنولوجي.....8

ثانيا: آثار الإبداع التكنولوجي في المؤسسة.....10

المبحث الثاني: الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الإقتصادية.....12

المطلب الأول: دوافع تبني الإبداع التكنولوجي وأهدافه.....12

أولا: دوافع تبني الإبداع التكنولوجي.....12

ثانيا: أهداف الإبداع التكنولوجي.....14

المطلب الثاني: مراحل عملية الإبداع التكنولوجي.....15

أولا: توليد الأفكار وتصفيتها.....15

ثانيا: التبني وتهيئة البيئة للتنفيذ.....16

ثالثا: تنفيذ المشروع.....16

رابعا: تقييم النتائج والتغذية العكسية.....17

المطلب الثالث: طرق اللجوء إلى الإبداع التكنولوجي وعوائقه.....17

أولا: طرق اللجوء إلى الإبداع التكنولوجي في المؤسسة.....17

ثانيا: عوائق الإبداع التكنولوجي.....21
المبحث الثالث: واقع الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الجزائرية.....23
المطلب الأول: الإطار القانوني و التشريعي للإبداع التكنولوجي.....23
أولا: القطب القانوني.....23
المطلب الثاني: السياسة الوطنية للعلم و التكنولوجيا.....25
المطلب الثالث: سبل خلق نظام وطني للإبداع التكنولوجي.....31
المطلب الرابع: تكنولوجيا الرقمنة.....34
أولا: تعريفها.....34
ثانيا: تسيير الوثائق.....35
ثالثا: أهداف الرقمنة و تسيير الوثائق.....36
خلاصـــة الفصل الأول.....38
الفصل الثاني: أثر الإبداع التكنولوجي على تطور الشركة الوطنية للتأمين **(SAA)** بولاية الجزائر - دراسة حالة - .....(39-72)
المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين (SAA).....40
المطلب الأول: لمحة تاريخية عن نشأة الشركة.....40
المطلب الثاني: التعريف بالشركة الوطنية للتأمين(SAA).....41
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للشركة.....44
المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.....51
المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية.....51
أولا: مبررات اختيار المؤسسة محل الدراسة.....51
ثانيا: منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة.....52
ثالثا: مجال و حدود الدراسة.....53
المبحث الثالث: أثر الإبداع التكنولوجي في الشركة الوطنية للتأمين (SAA)...55
المطلب الأول: الطريقة الكلاسيكية في معالجة الملفات.....55

أولا: تسجيل ملف الحادث.....55
ثانيا: عملية الخبرة.....56
ثالثا: التعويض.....56
المطلب الثاني: واقع الإبداع التكنولوجي في الشركة الوطنية للتأمين (SAA)...57
أولا: الخبرة الجوارية (EAD).....57
ثانيا: منصة تسيير الحوادث (PGS).....61
المطلب الثالث: المقارنة بين وضع الشركة قبل و بعد تطبيق الإبداع التكنولوجي...69
خلاصـــة الفصل الثـــاني.....72
خاتمـــــة.....73
قائمـــة المراجـــع.....78

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الإبداع التكنولوجي الجذري و الجزئي	06
02	صياغة الإبداع التكنولوجي	11

قائمة المختصرات

المختصرات	اللغة الفرنسية	اللغة العربية
OED	L’oxford English Dictionary	قاموس لوكسفورد الإنجليزي
OCR	Reconnaissance Optique de Caractères	التعرف الضوئي على الحروف
SAA	Société Nationale d'Assurance	الشركة الوطنية للتأمين
ODS	Ordre De Service	الأمر بالخبرة
SAE	Société Algérienne d’Expertise	الشركة الجزائرية للخبرة
EAD	l’Expertise A Distance	الخبرة الجوارية
PGS	Plateforme de Gestion des Sinistres	منصة تسيير الحوادث
GSA	Gestion des Sinistres Automobiles	تسيير حوادث السيارات

مقدمة عامة

مقدمة:

في ظل التحولات والتغيرات التي يشهدها العالم في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية وغيرها، أصبح الإبداع لدى المؤسسات يمثل خيارا استراتيجيا هاما في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول، ومما لا شك فيه أن التقدم التكنولوجي الهائل وتحرير الأسواق من خلال العولمة وحلول اقتصاد المعرفة كمصدر للثروة محل اقتصاد رأس المال. قد فرض على المؤسسات انتهاج أساليب وطرق واستراتيجيات حديثة من أجل الوصول إلى معدلات عالية من الإنتاج والأداء، حتى تستطيع هذه الأخيرة تقديم خدماتها أو سلعها بجودة عالية وبالسعر المناسب والسرعة المطلوبة، وذلك من اجل رضاء زبائنها واستمرارية بقائها في السوق.

يعتبر الإبداع التكنولوجي أحد أهم هذه الخيارات الاستراتيجية والأساليب الحديثة التي انتهجتها المؤسسات في الآونة الأخيرة، فقد غدا الإبداع التكنولوجي أحد أهم مقومات التنمية والتطوير للمؤسسات الاقتصادية. حيث أصبح الإبداع التكنولوجي يلعب دورا هاما في تحسين وتعزيز مكانتها الاقتصادية والتنافسية، وهو بذلك يعكس مدى تقدم نشاط البحث والتطوير ومسايرته للتكنولوجيات والتقنيات الحديثة وهذا للتأقلم مع متغيرات المحيط، دون إهمال الاستعداد للتكنولوجيات الحديثة المقبلة والمتوقعة.

في الجزائر نجد بأن المؤسسات الوطنية خاصة الخاصة منها تسعى جاهدة من أجل القيام بالإبداع التكنولوجي وذلك من خلال لجوءها إلى العديد من المصادر سواء الداخلية أو الخارجية، إذ تمكنت هذه المؤسسات من إنشاء العديد من القواعد التكنولوجية والعلمية، إلا أنها تبقى قليلة أمام الثورة التكنولوجية المتسارعة.

❖ إشكالية البحث:

ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى مساهمة الإبداع التكنولوجي في تطور المؤسسة ؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مفهوم الإبداع التكنولوجي؟ وما هي مختلف الحيثيات المتعلقة به؟
2- كيف يؤثر الإبداع التكنولوجي على تطور المؤسسة؟
3- واقع الإبداع التكنولوجي في الشركة الوطنية للتأمين **(SAA)**؟

❖ **فرضيات البحث:**

1- يعتبر الإبداع التكنولوجي أحد أهم الدعائم الأساسية في بناء وتطوير المؤسسة الاقتصادية؛
2- تساهم تكنولوجية الرقمنة في معالجة الملفات لدى شركة التأمين الوطنية **(SAA)**؛

❖ **أهمية الدراسة:**

1- تستمد أهمية الإبداع التكنولوجي من خلال اعتباره مفتاح المؤسسات الاقتصادية لاستحداث العمليات الإنتاجية وطرق تقديم الخدمات المختلفة، هذا ما أسهم في إقبال الدراسات والأبحاث نحو البحث في أفضل ممارسات الإبداع التكنولوجي التي تزيد من قيمة المؤسسات الذي تسعى له جميعها على إختلاف أنشطتها.
2- إضافة إلى القيمة العملية للدراسة، راجع ذلك إلى طبيعة المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية ألا وهي الشركة الوطنية للتأمين، محاولة إلتماس الإبداع التكنولوجي في أحد المؤسسات الجزائرية التي تسعى إلى التطور والتميز.
3- تكمن أهمية هذه الدراسة في زيادة معرفة طبيعة و أبعاد الخدمات الإلكترونية بشكل عام، و ما حصل من تطورات في هذا المجال المتسارع في التطور، مما يساهم في زيادة كفاءة أداء شركة التأمين للخدمات الإلكترونية و أبعادها المختلفة على نجاح التحول نحو تقديم الخدمات بشكل إلكتروني، و جذب العملاء إلى ذلك، و زيادة درجة ولائهم لشركة التأمين.

❖ **أهداف الدراسة:**

1- التعرف على الميزات التي يمكن أن تحصل عليها المؤسسة من خلال اعتمادها على الإبداع التكنولوجي؛

2- محاولة إبراز مختلف الجوانب والمتطلبات التي تحتاجها المؤسسة خلال عملية الإبداع التكنولوجي؛
3- التوعية بأهمية الموضوع وضرورة تكثيف الجهود البحثية فيه؛
4- نشر ثقافة الإبداع في المؤسسات الوطنية؛
5-التحول الرقمي في قطاع التأمينات.

❖ **أسباب إختيار الموضوع:**

هناك عدة أسباب ومبررات دفعتنا لإختيار هذا الموضوع والتي يمكن إيجازها كالآتي:

1- بحكم تخصصنا في الإقتصاد وتسيير المؤسسات من خلال دراستنا الجامعية، وميلنا لدراسة مثل هذه المواضيع؛
2- شعورنا بأهمية الموضوع في ظل التحولات الإقتصادية وتأثيراتها الجلية على المؤسسة الجزائرية؛
3- الواقع الصعب الذي يعيشه الإبداع التكنولوجي وقطاع البحث العلمي والتقني نتيجة نقص فعالية السياسات والاستراتيجيات الوطنية للاستفادة من مخرجات هذا القطاع في دعم عملية التنمية الاقتصادية في الجزائر؛
4- عدم توفر الدراسات والبحوث بالقدر الكافي التي تعالج مسألة التكنولوجيا والنظام الوطني للإبداع والابتكار.

❖ **صعوبات الدراسة:**

لقد واجهنا بعض الصعوبات من أهمها ندرة المراجع وخصوصا باللغة العربية حول موضوع الإبداع التكنولوجي وتطور المؤسسة على حد سواء، حيث يمكن القول أنه موضوع واسع جدا فكان علينا تحديد الدراسة من أجل البدئ في العمل عليه، و يعتبر أيضا من المواضيع الحديثة مما اضطررنا إلى بذل جهد في محاولة جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، رغم أن منها ما يشير إلى الموضوع بصفة جزئية فقط، إضافة إلى بعد مسافة المؤسسة محل الدراسة.

❖ **المنهج المستخدم في الدراسة:**

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة، وكذا اختبار الفرضيات المتبناة، تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي وفي الجانب التطبيقي دراسة حالة.

- **أدوات الدراسة:**

تتمثل في:

- المسح المكتبي بالإطلاع على مختلف المراجع التي لها علاقة بجوانب الموضوع المتاحة؛
- مواقع الانترنت؛
- الوثائق الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة؛
- أدوات البحث المعمول بها لاسيما المقابلة والملاحظة.

❖ **إطار و حدود الدراسة:**

وهي تشمل الحدود المكانية والزمنية، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

اقتصر إطار البحث على العرض النظري لمفاهيم الإبداع التكنولوجي دون التعرض إلى باقي أنواع الإبداع، بالإضافة إلى تناول مفاهيم: نظام الإبداع في المؤسسة والنظام الوطني للإبداع والابتكار، ثم تقديم الشركة الوطنية للتأمين **(SAA)** و دراسة واقع الإبداع التكنولوجي في الشركة و التي تقع في الجزائر.

❖ **هيكل الدراسة:**

قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل نظري و فصل تطبيقي؛

1-الفصل الأول: قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، تعالج ماهية و واقع الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الإقتصادية و أثره و تطرقنا أيضا إلى سبل خلق نظام وطني للإبداع و الابتكار إلى جانب الرقمنة.

2-الفصل الثاني: تم تخصيصه للدراسة الميدانية كمحاولة لإسقاط بعض ما تم طرحه في الجانب النظري على واقع الشركة الوطنية للتأمين **(SAA)** بولاية الجزائر، فيما يتعلق بمعالجة الملفات بشكل إلكتروني (رقمي)، و تم جمع البيانات اللازمة وذلك من خلال التطرق إلى أثر الإبداع التكنولوجي على تطور هذه المؤسسة.

3-الخاتمة: وفي النهاية ختمنا بحثنا بخاتمة أجملنا فيها أهم نتائج البحث واختبار الفرضيات، ثم قدمنا بعضال توصيات والاقتراحات نعتقد أنها ستساهم في إثراء حقل الإبداع التكنولوجي، خاصة في تطوير المؤسسة الاقتصادية.

الفصل الأول:
الإطار النظري للإبداع التكنولوجي

- **المبحث الأول:** ماهية الإبداع التكنولوجي
- **المبحث الثاني:** الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الإقتصادية
- **المبحث الثالث:** واقع الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الجزائرية

المبحث الأول: ماهية الإبداع التكنولوجي

المطلب الأول: مفهوم الإبداع التكنولوجي

إن مصطلح الإبداع التكنولوجي يتكون من جزئين الإبداع والتكنولوجيا. لذا قبل التطرق الى مفهوم الإبداع التكنولوجي يجب أولا معرفة كل من الإبداع والتكنولوجيا.

1-تعريف الإبداع: أصل الكلمة لاتيني **Novus** وتعني جديد أي إحداث وإيجاد شيء جديد، يعبر الإبداع عن التفكير المختلف والذي يعني القدرة على رؤية بعض الأشياء بطرق جديدة[1].

إذا الإبداع هو عملية عقلية تؤدي إلى حلول وأفكار ومفاهيم وأشكال فنية ونظريات ومنتجات تتصف بالتفرد والحداثة[2].

و يمكن القول أيضا بأن الإبداع هو" كل الأعمال التي يقوم بها الأفراد والمؤسسات للحصول على نتائج إيجابية في مختلف الميادين". ويجب أن يخضع إلى قواعد وأسس منها:[3]

- ✓ القواعد العلمية كالدقة والضبط؛
- ✓ أسس عامة كالأولوية في الوصول إلى نتائج تخدم الصالح العام.

2-تعريف التكنولوجيا: هي كلمة أعجمية ذات اصل يوناني تتكون من مقطعين تكنو التي تعني حرفة أو مهارة أو فن ولوجي والتي تعني علم أو دراسة، ليصاغة الكل في كلمة تكنولوجيا بمعنى علم التطبيق.

تعرف التكنولوجيا بأنها مجموعة تقنيات والمهارات والاساليب الفنية والعمليات المستخدمة في إنتاج البضائع أو الخدمات أو في تحقيق الاهداف[4].

تعريف الإبداع التكنولوجي: أستعمل مصطلح الإبداع التكنولوجي بالمعنى الحديث لأول مرة من طرف الإقتصادي Josef schumpter سنة 1939 بقوله: إن الإبداع التكنولوجي هو

---

[1] خيرة سماعيل أثر الإبداع التكنولوجي على أداء المؤسسة الإقتصادية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة و إقتصاد المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية ة التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة 2016-2017، ص7.

[2] نفس المرجع، ص7.

[3] محمد سعيد أوكيل ، **وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992 ،ص110.

[4] Pierre Dusauge, Bernard Ramanantsoa, **Technologie et Stratégie D'entreprise**, édition international, paris, 1994, p 13.

التغيير المنشأ أو الضروري وقد ورد هذا التعريف في القاموس الانجليزي لاكسفورد L'Oxford English Dictionary: OED وعرف الإبداع التكنولوجي في قاموس Petit Robert طبعة سنة 1992 بأنه إدخال شيء معد من شيء جديد وغير معروف[1].

ولا ينبغي أن يذهب بنا التفكير إلى أن الإبداع التكنولوجي يكون فقط في اختراع جهاز جديد او شيء جديد بل إن الإبداع التكنولوجي قد يكون بفكرة إدارية أو بطريقة أداء مألوفة بطريقة غير مألوفة[2].

عرفه Luis Suarez سنة 2009 على أنه: إنتاج سلعة جديدة بإعتماد طريقة عمل جديدة وإدخال هيكلة إنتاج جديدة وفتح سوق جديد والحصول على مورد جديد[3].

اما Manuel d'Oslo فعرفه: الإبداعات التكنولوجية هي الإبداعات التي تهتم بتقديم المنتجات الجديدة والأساليب الفنية للإنتاج بالإضافة إلى التحسينات (التغيرات) التكنولوجية المهمة في المنتجات والأساليب الفنية، ويكتمل الإبداع التكنولوجي عندما يتم إدخاله إلى السوق (إبداع منتج) أو إستعماله في أساليب الإنتاج (إبداع الأساليب)[4].

أما بالنسبة للإقتصاديين Mellissa Shilling et François Thérin: الإبداع التكنولوجي هو الإطلاق الحقيقي والفعلي بطريقة إنتاج جديدة أو منتوج جديد، من أجل تلبية رغبات الزبائن وتحقيق أهداف تجارية[5].

تعريفه في إطار السياسة الجزائرية لترقية الإبداع التكنولوجي: الإستخدام العقلاني للأفكار الجديدة بالوسائل التكنولوجية لتقديم سلع وخدمات، طرق جديدة لإنتاجها. تعد سر نجاح المؤسسة[6].

---

[1] كوثر فضل يوسف موسى، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الإجتماعية، مذكرة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، يوليو /2016م-شوال/1437ه، ص15.

[2] نفس مرجع، ص15.

[3] وردية بوقابة ، الإبداع التكنولوجي مدخل لتحقيق التفوق التنافسي للمنظمة، محاضرات، جامعة برج بوعريريج، ص 495.

[4] ريم خالدي و عائشة شرفاوي ، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية إستراتيجية التميز،محاضرات، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة البويرة، ص55.

[5] ميادة الحناوي شادلي ، محاولة قياس تأثير عوامل الإبداع التكنولوجي على الإنتاجية في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن المتطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص تقنيات كمية مطبقة، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة جوان 2015، ص15.

[6] عفاف حمادي و جرمان الربيعي، الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية في ظل إقتصاد المعرفة، المجلد السابع، العدد01، أفريل2021، ص657.

تعريفه في إطار النظام الوطني للإبداع والإبتكار: هو مجموعة مركبات سياسية البحث العلمي وتطوير التكنولوجي مضاف إليه يتوفر علاقات تفاعل فيما بينها تؤدي إلى توليد ونشر وإستعمال إقتصاديا أو دفاعيا أو إجتماعيا ضمن حدود الوطن[1].

تأسيسا على ما تقدم نرى أن الإبداع التكنولوجي هو العملية التي يمكن من خلالها للشركة أن تحقق التنسيق والتعاون بين أنشطة الشركة كالإنتاج، التسويق والبحث والتطوير بهدف تبني الأفكار والأساليب الجديدة وترجمتها في ميدان العمل إلى منتج جديد (سلعة جديدة أو خدمة جديدة) أو تطوير منتج قائم (منتج موجود) أو إستخدام عملية إنتاجية جديدة أو تطوير عملية إنتاج قائمة لتلبية متطلبات الزبائن من المنتجات من أجل جعل الشركة هي الأفضل في سوق المنافسة.

المطلب الثاني: أنواع الإبداع التكنولوجي

يميز عادة بين نوعين أساسيين من الإبداع التكنولوجي هما[2]:

أولا: الإبداع التكنولوجي الجزئي (التدريجي):

يتمثل في التحسين الذي يحدث بالنسبة للمنتجات (تحسين منتج موجود) وأساليب الإنتاج (تحسين عملية موجودة) ويكون من خلال إضافات صغيرة وتعديلات جزئية سواء في المنتجات الموجودة حاليا أو العمليات والأساليب الإنتاجية المستخدمة.[3]

ومن أبرز خصائص الإبداع التكنولوجي الجزئي هي أنه:

1- لا يتطلب وقتا طويلا؛

2- لا يحتاج إلى موارد مالية كبيرة؛

3- لا يحتاج إلى موارد بشرية ومادية كبيرة.

على الرغم من المزايا المذكورة لهذا النوع من الإبداع التكنولوجي إلا أن له عيوبا تتعلق بالقيام به تتمثل في[1]:

---

[1] عفاف حمادي و جرمان الربيعي، مرجع سابق، ص657.
[2] ميادة الحناوي شادلي ، مرجع سابق، ص16.
[3] محمد سعيد أوكيل ، **وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية**، مرجع سابق،ص 113.

أ- أنه في أغلب الحالات هو إتباع للقائد في السوق فهو لا يحقق قيادة حاسمة في الحصة السوقية، إلا في بعض الحالات خاصة عندما تتراكم التحسينات لتصبح تحسينات جوهرية؛

ب- أنه في الغالب يعمل في ظل الحالة القائمة والفن التكنولوجي السابق؛

ت- عندما يكون عبارة عن تحسينات صغيرة فإنه يمكن أن يكون خطرا في حالة السوق سريعة التغير كما في سوق الإلكترونيات أمام المنافسين الذين يأتون بالجديد؛

ث- أن المبالغة في التحسينات يمكن أن تؤدي إلى التنوع الأقصى، مما قد يؤدي إلى إرباك الزبون، فلقد قامت شركة ماتسوشيتا (Matsushita) بتقديم 220 نوعا من التلفزيونات ما جعل الزبون في حيرة عند الاختيار وإلى الحاجة إلى وقت أطول فيه، خاصة أن (10في المائة) منها فقط كان يباع بشكل جيد مما اضطر الشركة في النهاية إلى تخفيض عدد الأنواع إلى 62 نوعا؛

ج- إن التحسينات الكثيرة التي يمكن اقتراحها والعمل على إدخالها عادة ما تنتهي من أجل الأخذ بها كتحسينات للتسوية (حلول وسط)؛

ثانيا: الإبداع التكنولوجي الجذري (النافذ):

يمكن تقسيمه وفقا لهذا النوع إلى[2]:

1- الإبداع في المنتجات: يقصد به إدخال المنتجات (سلعة كانت أم خدمة) جديدة أو محسنة في السوق بهدف الإستجابة لحاجة الزبائن، إذ يحاول الزبون او المستهلك البحث عن تلك المنتجات التي تلبي رغباته وحاجاته بأقل تكلفة وأعلى جودة، بحيث تحمل خصائص أو ميزات أساسية إضافية قد لا يجدها في منتجات أخرى.

2- الإبداع في العملية الإنتاجية: تعرف منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية الإبداع في العملية الإنتاجية على أنه إدخال المؤسسة لعملية إنتاجية جديدة أو محسنة (معدلة)، بما يسمح لها بزيادة مستويات إنتاجها وجودة منتجاتها أو تخفيض تكاليفها المرتبطة بالعملية الإنتاجية. وتبرز فائدة هذا النوع من الإبداع التكنولوجي في تحسين أدآت العملية الإنتاجية

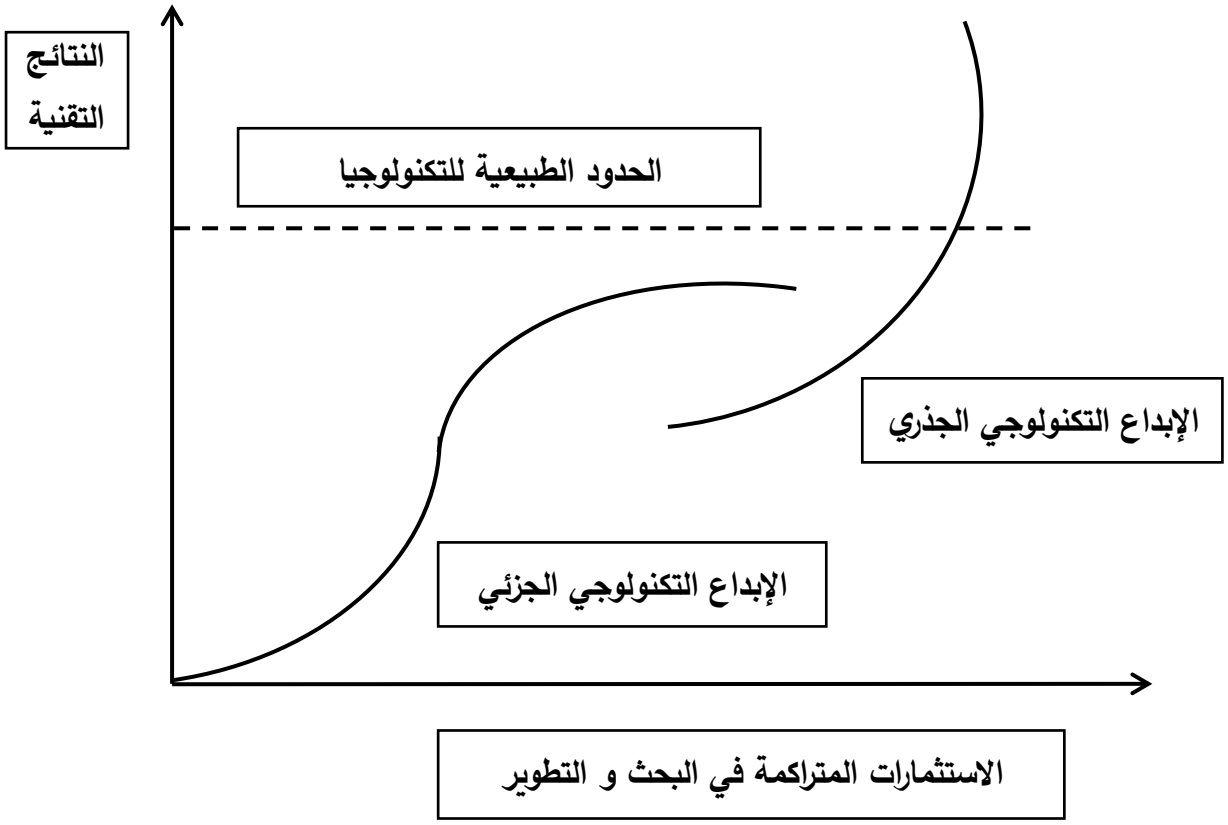
[1] نجم عبود نجم، -**إدارة الابتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة**-، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003 ،ص 167-169

[2] مسعود بن مويزة، الإبداع التكنولوجي لتطوير القدرة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، سنة 2005/2004،ص57.

من الناحية الفنية والإقتصادية في آن واحد، ما يترتب عنه نتائج إيجابية في مردودية وكمية المخرجات.

والشكل الآتي يوضح الفرق بين الإبداع التكنولوجي الجذري والجزئي من حيث التكلفة أي الاستثمارات في البحث والتطوير والنتائج التقنية المتوقعة.

الشكل رقم 1: الإبداع التكنولوجي الجذري والجزئي



المصدر: دويس محمد الطيب، براءة الاختراع مؤشر لقياس تنافسية المؤسسات والدول، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر،2005،ص43.

إن الإبداع التكنولوجي الجذري يتسم بالتكلفة العالية والانقطاع وطول فترته الزمنية، لذا فإن الإبداع التكنولوجي الجزئي يقدم حلا جيدا سواء على مستوى إدخال التحسينات من أجل

اللحاق بالمبتكر الأصلي صاحب الحركة الأولى، أو في التقاط فرص الأسواق الجديدة .وإذا كان القائم بالحركة الأولى ميزته تكنولوجية، هندسية فإن القائم بالتحسين ميزته في جانب منها هندسي، إنتاجي وفي جانب آخر تسويقي لأنه عادة ما تكون التحسينات على أساس حاجات السوق وفرصه.[1]

تبدأ عملية الإبداع التكنولوجي بتوليد الأفكار من خلال الاهتمام بتطوير ثقافة المؤسسة وتشجيع انتقال المعلومات الجديدة بين الأفراد، وقد تكون هذه الأفكار نتيجة للقدرات الذاتية أو نتيجة لدراسة البيئة وإدراك المشاكل والفرص فيها.[2]

المطلب الثالث: خصائص الإبداع التكنولوجي

يمكن إبراز مجموعة من الخصائص التي يتمتع بها الإبداع التكنولوجي وأهمها[3]:

- يكون نتيجة تطبيق معارف تكنولوجية جديدة معترف بها.
- الإبداع التكنولوجي يجب أن يؤدي بالضرورة إلى إيجاد أو تحسين عملية الإنتاج أأو توفير منتجات جديدة أو تحسين منتجات حالية.
- الإبداع التكنولوجي يتطلب موارد سواء موارد مالية تحتاجها مخابر البحث وتطوير حيث يحتاج إلى مجموعة معتبرة من الكفاءات المتخصصة من حيث تكوينهم ومعرفتهم الفنية.
- الإبداع التكنولوجي الناجح هو إبداع يحظى بالقبول بالسوق حيث أن الإبداع التكنولوجي عامل أساسي في المنافسة وبالتالي في نشاط السوق وديناميكيته.
- إن المجهودات الإبداعية المبذولة دون الوصول إلى التحكم أو تقليل التكاليفليست إبداعات تكنولوجية والنقطة الأساسية هنا هي أن الإبداع التكنولوجي يحمل في طياته

[1] نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص35-36

[2] Angelo Bonomi, George Haour, **l'innovation Technologique et sa Promotion dans l'entreprise**, Edition Daloz, Paris, 1999, p 45.

[3] ريم خالدي و عائشة شرفاوي ، مرجع سابق، ص55-56.

المنافسة في التكلفة النهائية وسعر البيع فالأسلوب الفني الذي لا يخفف من تكلفة الإنتاج لا يستطيع أن يضمن إزدهار المؤسسة[1].

- ان الإبداع التكنولوجي يمكن أن يتحقق سواء بمجهود فردي ذلك من خلال المبادرات الشخصية الفعالة، كما يمكن أن يحصل نتيجة جهد وعمل جماعي، ذلك من خلال عمل منظم يشارك فيه كل الأفراد المتخصصين في مجال البحث والتطوير وفي المجال الإنتاجي والتقني كما لا ننسى المجال الإداري[2].
- الإبداع التكنولوجي هو عملية تفاعل مركبة، في المستوى الأول فهي داخلية حيث تتداول المعلومات بين مختلف أقسام البحث والتطوير، الإنتاج والتسويق، أما في المستوى الثاني فهو عملية تربط المؤسسة بالمحيط الخارجي من منافسين وزبائن وموردين، وكذلك مع مراكز إنتاج العلم والتكنولوجيا[3].

المطلب الرابع: آثار الإبداع التكنولوجي

إن الآثار التي يمكن أن تنتج من وجود و تطوير الإبداعات التكنولوجية، عديدة و مختلفة و هي ترتبط أساسا بالنمو أو التنمية الإقتصادية بصفة عامة و حتى تتضح الصورة نتطرق إلى النقاط التالية.

أولا : الآثار الاقتصادية للإبداع التكنولوجي

تتنوع وتختلف الآثار الاقتصادية الناجمة عن القيام بالإبداعات التكنولوجية، وتتعلق بالخصوص بالتنمية الاقتصادية أو النمو، ونستطيع تقسيمها إلى ثلاث أنواع[4]:

[1] كوثر فضل يوسف موسى، مرجع سابق، ص17.

[2] سارة بن لورباح ، مساهمة إدارة التغيير في تحقيق متطلبات الإبداع التكنولوجي، أطروحة دوكتوراه، الطور الثالث، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس. سنة2020-2021، ص99.

[3] وهيبة شبيلي، علاقة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصناعية في ظل تغيرات البيئة الخارجية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دوكتوراه في علم الإجتماع، تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة2017-2018، ص165.

[4] محمد سعيد أوكيل ، اقتصاد وتسيير الإبداع التكنولوجي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1994 ، ص 37-41.

1-الآثار على التكلفة النهائية:

تتعلق بآثار الإبداع التكنولوجي على التكلفة النهائية التي يخرج بها المنتج من المؤسسة، أي السعر الذي تبيع به المؤسسة منجاتها في الأسواق، ويمكن تلخيصها في حالتين:

أ- حالة ارتفاع حجم المخرجات:

تهدف المؤسسة من إدخال تقنيات جديدة للإنتاج إلى الرفع من قدرة الإنتاج، أي زيادة في عدد الوحدات المنتجة وهذا عبر تسريع عمل التجهيزات والآلات في معالجة أكبر كمية من المدخلات خلال فترة زمنية معينة، هذه الحالة هي أحد جوانب الإنتاجية ونسميه المردودية ومن آثاره تقوية العرض ويمكن من إشباع حاجيات الطلب.

ب- حالة تقليص التكلفة الأصلية للوحدة:

إن الهدف الأساسي لعملية الإبداع التكنولوجي هو تقليص التكاليف بصفة عامة والتكلفة الوحدوية بصفة خاصة، بغية تمكين المؤسسة من المنافسة الحرة من خلال الإتيان بالتحسينات والتغييرات في المنتجات، وتكون نتيجتها ترشيد العملية الإنتاجية وتحقيق هوامش أكبر مما يضمن بقاء واستمرارية المؤسسة عن طريق استثمارات جديدة.

2-الآثار على الإستهلاك والإستعمال:

تتعلق بالمنتجات أكثر منها بالأساليب الفنية للإنتاج، والتحسين والتجديد في المنتجات يهدف إلى ضمان سلامة الاستهلاك أو الاستعمال حسب طبيعة السلعة، وكذا إلى سلامة العمال خلال عملية الإنتاج وسلامة المستهلك خلال عملية الاستهلاك، وتدرج كل هذه العوامل ضمن جودة المنتج.

3-الآثار على التصدير:

أهم عوامل نجاح المؤسسة في تحسين تنافسيتها هو قدرتها على زيادة صادرتها وتحقيق عائدات أكثر بالعملة الصعبة، وهذا من خلال سلسلة مترابطة، بداية من تحسين الجودة مما ينجر عنه تخفيض في تكاليف الإنتاج والتكلفة النهائية، مما يمكن المؤسسة من احتلال وضعية تنافسية أقوى، ويسمح لها بالاستحواذ على حصة أكبر من السوق وزيادة رقم

أعمالها، وتحقيق أرباح أكبر ويتم توزيع هذه الأرباح على المساهمين وإعادة الاستثمار وتمويل البحث التطبيقي والإبداع التكنولوجي.

ثانيا : آثار الإبداع التكنولوجي في المؤسسة

يسمح الإبداع التكنولوجي للمؤسسة بزيادة قدرتها على مواجهة تهديدات المحيط الخارجي واستغلال الفرص المتاحة، مما يمكنها التفوق على منافسيها والبقاء في السوق، وفي هذا المجال يوجد عدة أثار إيجابية للإبداع التكنولوجي في المؤسسة نلخصها فيما يلي[1]:

1- تحسين أداء المؤسسة:

يؤدي الإبداع التكنولوجي من خلال تفعيل البحث والتطوير واستخدام تقنيات متطورة إلى زيادة القدرة الإنتاجية للمؤسسة ، كما يعمل على الاستعمال العقلاني لمواردها المادية والمالية والبشرية والتكنولوجية، مما يعمل على تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء. وقد بينت إحدى الدراسات التي شملت 1300 مؤسسة في أوروبا واليابان وأمريكا الشمالية، أن هناك ارتباط قوي بين الأداء الحالي والإبداع التكنولوجي، إذ كانت مستويات أداء تلك المؤسسات عالية وأرباحها متميزة بسبب التكنولوجيا المتطورة في الإنتاج والعمليات[2].

2- تحسين التنظيم الإداري في المؤسسة :

يعمل الإبداع التكنولوجي على ترسيخ العمل الجماعي بين أفراد المؤسسة أي تنشيط العمل بالفريق، كما يعمل على تشجيع الديمقراطية والمشاركة، مما يشكل حافزا لطرح المبادرات وظهور القدرات الإبداعية. كما يسمح الإبداع التكنولوجي بالتحول من الإنتاج الواسع للمنتجات النمطية إلى منتجات وفقا لطلبات الزبائن، التي تتطلب الاعتماد على نظم الإنتاج ذات مرونة عالية تساعد في تقديم منتجات متميزة.

---

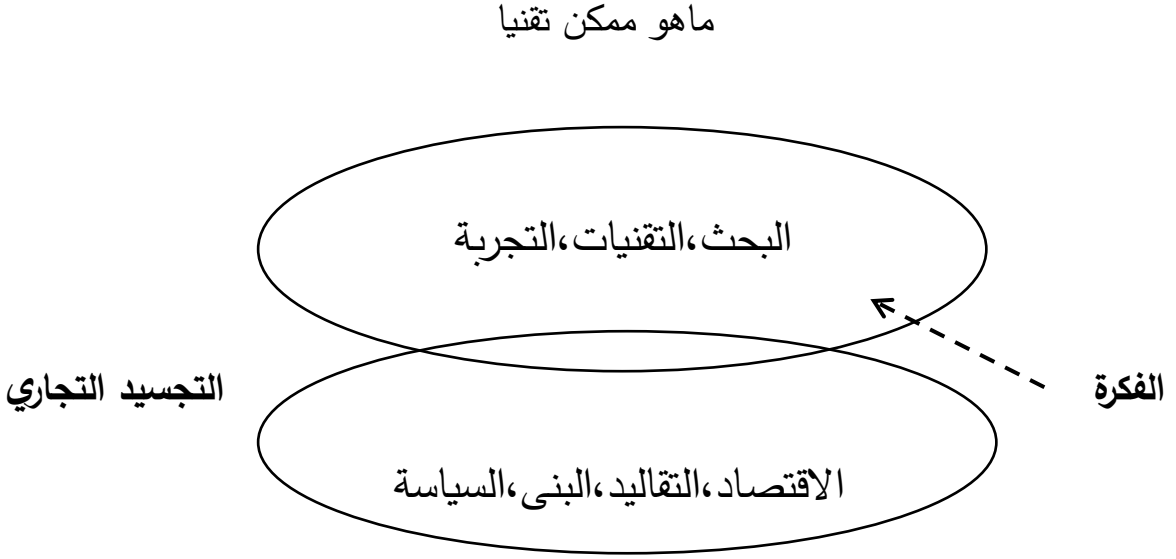
[1] عمار عماري ، سعيدة بوسعدة: الإبداع التكنولوجي في الجزائر، مجلة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير،كلية العلوم الإقتصاديةو علوم التسيير- جتمعة سطيف، العدد3 ،2004،ص51.

[2] إبراهيم بورنان، مصطفى بورنان، **نشاطات الإبداع في منظمات الأعمال**، مجلة دراسات، العدد 12 ، جامعة عمار ثليجي الاغواط،2009 ،ص**81**

3- مواكبة التطور التكنولوجي:

يؤدي الإبداع التكنولوجي إلى قدرة المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي، وذلك من خلال تكثيف نشاطات البحث والتطوير، قصد التحسين المستمر لمنتجاتها، وبالتالي تمديد دورة حياتها. فالمؤسسات تعمد إلى إدخال التحسينات والتعديلات على منتجاتها أكثر من لجوئها إلى طرح منتجات جديدة، نظرا لما تتطلبه هذه الأخيرة من إمكانات كبيرة قد لا تتوفر لدى كل المؤسسات.[1]

الشكل2: صياغة الإبداع التكنولوجي



Source : R.BETTAHER,1996,83.

تجدر الإشارة الى أن الإبداع التكنولوجي أصبح يمثل أحد المعايير المتعددة و المعتمدة في قياس و تقويم أداء المؤسسات، و يمكن تلخيص أهم ما تستطيع المؤسسات تحقيقه من خلال الإبداع و المنافع التي يحققها للمؤسسة فيما يأتي[2]:

-سلامة بيئة العمل و تقليل الحوادث.

[1] الشيخ الداوي ، **الإبداع كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة**، مجلة الاقتصاد والتسيير والتجارة ، العدد 17 ، جامعة الجزائر3،2008،ص30.

[2] السعيد مبروك إبراهيم، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة-الهندرة- إدارة المعرفة – الإدارة الإلكترونية، ط.2، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة 2012، ص169-170.

-إيجاد حلول للمشكلات من خلال إكتشاف بدائل جديدة لمعالجتها و مواجهتها.

-تطوير أساليب و طرق إنتاج و توزيع السلع و الخدمات.

-تحسين إنتاجية المؤسسة عن طريق تحقيق الكفاية و الفاعلية في الأداء.

المبحث الثاني: الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الإقتصادية

المطلب الأول: دوافع تبني الإبداع التكنولوجي وأهدافه

اولا: دوافع تبني الإبداع التكنولوجي

لماذا تلجأ المؤسسات إلى تحقيق الإبداع التكنولوجيا؟ إن هذا التساؤل يدفعنا للبحث عن الدوافع والأسباب الكامنة وراء عملية الإبداع التكنولوجي في مؤسسة ما، حيث أن هذه الدوافع تكاد تكون مشتركة في جميع المؤسسات وهي[1]:

1) المنافسة الحادة في السوق: حتى تستطيع المؤسسات أن تحافظ على مركزها السوقي وتحاول تحسينه يجب عليها أن تلبي حاجات ورغبات المستهلكين بأحسن طريقة ممكنة، لهذا تجد المؤسسات تقوم بالاستثمار في الإبداعات التكنولوجية الخاصة بأساليب الإنتاج حتى تستطيع إدخال منتجات جديدة تشبع حاجات المستهلكين وتعزز من قدرة المؤسسة التنافسية
2) إمكانية الإنتاج بأحجام كبيرة: هذا ما يعني مبالغ كبيرة من الأرباح وإنخفاض أكبر للتكاليف نتيجة لتقسيم التكاليف الثابتة على عدد أكبر من الوحدات ومن ثم إمكانية البيع بأسعار تنافسية.

و نذكر أيضا [2]:

[1] عمر بوسلامي ، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الإجتماعية في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة سطيف1، سطيف، سنة2013/2012، ص7.

[2] خيرة سماعيل ، مرجع سابق، ص27-28.

3) مواكبة التقدم التكنولوجي: لا تستطيع المؤسسة في الأجل الطويل أن تعزل نفسها بنجاح عن الضغوط التي تفرض عليها تحديث نفسها من الناحية التكنولوجية، فإذا تغاضت المؤسسة عن تحديث تكنولوجياتها فإن التقدم التكنولوجي قد يسبب كارثة تنافسية، بحيث لا يمكن انقاضها من خلال التدخل الحكومي من خلال منح إعانات أو التعريفة الجمرمية التفضيلية، أو الإشراف على الصناعة وبالمقابل إذا إستطاعت المؤسسة تطوير تكنولوجيتها من خلال تطوير الأبحاث والإكثار من التعاقدات مع مراكز البحث والجامعات، فإنها تستطيع أن تحقق المزايا التنافسية القائمة إما على أساس التكلفة الأقل أو تقديم سلع مميزة، مما يسمح للمؤسسة بأن تبني مركزا تنافسيا يمكن الدفاع عنه.

4) أزمة الطاقة وضرورة إيجاد بدائل طاقوية: إن أزمة الطاقة كان لها فضل كبير على تطوير الكثير من المنتجات وتقديم عدد هائل من المنتجات الكهربائية والميكانيكية التي تساعد على الإقتصاد في إستهلاك الطاقة حيث أن الباحثين يؤكدون دور هذا العامل في الفتره التي سجلت عددا هائلا من الإختراعات والتغيرات في وظائف المنتجات المختلفة وهي عقد السبعينات حيث حصلت الأزمة الأولى للطاقه عام 1973. وقد أثبت الحال أن الأزمات في كثير من الدول كانت سببا في الإبداع التكنولوجي حيث تزداد الحاجة للبحث عن حلول للمشاكل المترتبة على تلك الأزمات.

5) الإستجابة لحاجات الزبون: إن إستثمارالمؤسسة في الإبداعات التكنولوجية المتعلقة بأساليب الإنتاج والمنتج يمكنها من إدخال منتجات جديدة إلى السوق تتصف بخصائص أكثر جاذبية مثل السعر الأقل والجودة الأعلى، أو خدمات أكثر بعد البيع، ضمان أطول، ملائمة أحسن وذلك لتلبيه رغبات العملاء الحاليين والمحتملين وبالتالي تتمكن من المحافظة على مركزها التنافسي وتعزيز تنافسيتها.

6) تطور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات: تعبر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الإتصالات، البيانات والافراد التي تستخدمها المؤسسة في إستقبال البيانات والمعلومات وخزنها ومعالجتها وإسترجاعها بإستخدام برمجيات متعدده الوسائط (السمعية، البصرية، النصية). إن التطور الهائل

في هذا النوع من الوسائل قد أدى إلى الكثير من الإضافات، منها ما هوبشكل سلع أو خدمات كالتي تقدمها الإنترنت او في شكل تصميم سهل وسريع للكثير من المنتجات. هذه التكنولوجيا تحسن الإتصال وتعزز تبادل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها.

7) التسهيلات والمساعدات المقدمة من الحكومات: تعتبر هذه المساعدات من اهم الحوافز الدافعة للمؤسسات على الإبداع التكنولوجي سواء كانت هذه المساعدات فنية أو مالية، حيث لا تخلوا البلاد من بعض المنظمات التي ترعى المؤسسات المبدعة وخصوصا الصغيرة منها[1].

ثانيا: أهداف الإبداع التكنولوجي

يفترض دائما أن كل إبداع تكنولوجي لابد أن يسفر بطريقة تلقائية عن تأثير مرغوب فيه (عائد إ قتصادي) سواء من وجهة نظر المبدع أو من تبنى الإداع أو المجتمع ككل، وهذا الخط الفكري يقوم على الروابط التالية[2]:

- ✓ تسفر التاثيرات المادية لجميع الإبداعات التكنولوجية إما عن (منتجات جديدة) الأمر الذي يعني مزيدا من الأرباح، وكفاءات أعلى في الإنتاج أو (عمليات إنتاجية جديدة) الأمر الذي يؤدي إلى إرتفاع الإنتاجية.
- ✓ إن الإرتفاع في الإنتاجية يعني إنخفاض في تكلفة الوحدة من الناتج.
- ✓ إن الإنخفاض في تكلفة الوحدة من الناتج يسفر عن إرتفاع الأرباح ونمو المؤسسات، الأمر الذي يشكل الدوافع الرئيسية من أجل جهود أخرى لإنتاج المزيد من الإبداعات التكنولوجية.
- ✓ إن الإرتفاع في الإنتاجية يعني زيادة الناتج الكلي بنفس القدر من الموارد، الأمر الذي يعني الحفاظ على الموارد في المجتمع.
- ✓ إن المزيد من الإبداعات التكنولوجية والإنتشار السريع لها يعتبر اهدافا اجتماعية مرغوب فيها، وهذا يعني أن هناك تطابق بين أهداف المؤسسة وبين أهداف المجتمع ككل.

[1] وهيبة شبيلي، مرجع سابق، ص164.
[2] كوثر فضل يوسف موسى، مرجع سابق، ص19.

- ✓ بما أن نتائج الإبداعات التكنولوجية قد تحققت بالكامل يصبح هناك تطابق بين الأهداف المرجوة والنتائج الفعلية.

وتتفق معظم المؤسسات على هذه الأهداف النهائية التي تسعى لتحقيقها من أجل تحسين الأداء الإقتصادي لها في شكل زيادة في الإيرادات وتخفيض تكاليف.

المطلب الثاني: مراحل عملية الإبداع التكنولوجي

تمر عملية الإبداع التكنولوجي بالمراحل التالية[1]:

اولا: توليد الأفكار وتصفيتها:

تبدأ عملية الإبداع التكنولوجي بتوليد الأفكار من خلال الإهتمام بتطوير ثقافة المؤسسة وتشجيع إنتقال المعلومات الجديدة بين الأفراد، وقد تكون هذه الافكار نتيجة للقدرات الذاتية أو نتيجة لدراسة البيئة وإدراك المشاكل والفرص فيها، والحصول على هذه الأفكار يكون من المصادر الداخلية (العاملين بالمؤسسة) أو الخارجية (الندوات العلمية،المؤتمرات،الموزعين، مقترحات وشكاوى الزبائن، المنافسين، المعارض التجارية، الوكالاء... الخ).

بعد توليد الأفكار مباشرة تتم تصفيتها وغربلتها، والمشكلة التي تواجه المؤسسة هي كيفية فرز عدد الأفكار المطروحة، فقد تقوم بقبول أفكار سيئة في حين يجب رفضها او على العكس أفكار جيدة كان من الممكن تطويرها إلى منتجات ناجحة.

وتتم تصفية الأفكار حسب معايير مختلفة ومتنوعة، من مؤسسة إلى أخرى ومن صناعة إلى أخرى، وفي ضوء هذا الإختلاف قد يكون من الصعب إعداد قائمة شامله بمعايير غربلة الأفكار.

وعلى الرغم من ذلك فهناك عدد من المعايير المستخدمة في تصفية الأفكار بواسطة غالبية المؤسسات وتتمثل هذه المعايير أساسا في:

[1] عبد الغني بوزناق ، مساهمة الإبداع التكنولوجي في تعزيز تنافسية المؤسسة الصناعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص إقتصاد صناعي، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة2013/2012، ص15-17.

القدر الإنتاجية، إستراتيجية المؤسسة، الخبرة الفنية ومستوى المهارة، تحليل الحاجات، البيئة، المنافسة، قنوات التوزيع الحالية، قدرة المؤسسة المالية.

والاهم من ذلك كله أن الإدارة العليا هي التي تحدد الأفكار وتختار منها الأفضل، اذ أنها المسؤولة على إستراتيجية المؤسسة في مجال التطوير.

ثانيا: التبني وتهيئة البيئة للتنفيذ

يتم تحويل الأفكار الجديدة للتنفيذ وذلك من خلال تشكيل فريق عمل ووضع مخطط تطبيقي يتضمن نوع وسائل العمل أي نوع الآلات والمعدات والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة، مع دراسة مناسبة لكل هذه الظروف مع إحتياجات الزبائن.

إضافة إلى ذلك تقوم المؤسسة بتحديد تكاليف مشروع الإبداع التكنولوجي من تكاليف البحث وتطوير، والتكاليف المتعلقة بإنطلاق المشروع سواء من الناحية الصناعية أو التجارية، ووضع دراسة تتعلق بتوقع المبيعات والأرباح التي يمكن أن تحققها المؤسسة والتطورات المتعلقة بالسوق ورد فعل المنافسين لنتائج مشروع الإبداع التكنولوجي، اي مواكبة التغيرات الجديدة الحاصلة في بيئة المؤسسة والتي يمكن إدخالها في اي لحظة.

ثالثا: تنفيذ المشروع

تتألف هذه المرحلة من مجموعة الخطوات التي تقوم بها المؤسسة حيث تقوم بإنتاج منتوج تجريبي يسمح لها بالتاكد من جاهزية وسائل الإنتاج الجديدة والمواد الأولية ومدى كفاءاة اليد العاملة في تطبيق التكنولوجيا الجديدة حيث أن هذا المنتوج سيسمح للمؤسسة بتحليل آراء ورد فعل الزبائن والموزعين.

بعدها تتنقل المؤسسة الى الإنتاج الفعلي، حيث لابد أن تتصف عملية الإنتاج بالمرونة والقابلية، اي أنه يمكن إضافة اي تعديلات جديدة في أي لحظة أثناء الإنتاج، بعد إكتمال عملية الإنتاج يصبح المنتوج جاهز لدخول السوق.

رابعا: تقييم النتائج والتغذية العكسية

إن كل مرحلة من المراحل السابقة تحتاج إلى تدفق معلومات للتأكد من أن العملية تسير بالشكل المخطط لها، للتأكد من عدم وجود الصعوبات والمشاكل التي تعترض سير الأنشطة بالشكل المطلوب وفي حالة وجودها يجب إيجاد الحلول المناسبة بالوقت المناسب وتجاوز العقبات وحل المشاكل، ولذلك لابد ان يكون هناك تقييم لنتائج وتكون هناك تغذية عكسية مستمرة للتأكد من نجاح الإبداع التكنولوجي وتحقيقه للنتائج المرجوة ويكون هناك تقييم مستمر للإبداع التكنولوجي للتأكد من مقابلته للحاجات المحددة (حاجات الزبائن)، وتحقيقه لأهداف المؤسسة.

وتكتسب عملية تحديد مراحل عملية الإبداع التكنولوجي أهمية خاصة لكونها تعطي الاطار العام لكيفية إدارة كل مرحلة من هذه المراحل، وكيفية تجاوز الفشل وتعزيز النجاح. مشاركة الإدارة في كل مرحلة من هذه المراحل يساهم في نجاح الإبداع التكنولوجي بشكل كبير.

المطلب الثالث: طرق اللجوء إلى الإبداع التكنولوجي وعوائقه

أولا: طرق اللجوء إلى الإبداع التكنولوجي في المؤسسة

إن الممارسة الداخلية لنشاطات البحث والتطوير (على مستوى المؤسسة) ليست الطريقة الوحيدة لإحداث الإبداع التكنولوجي، حيث هناك طرق وأساليب أخرى يمكن للمؤسسة اللجوء إليها وهي قابلة للإستغلال بتكاليف ومخاطر متفاوتة، وعملا بمبدأ ترشيد الموارد، الوقت والمجازفة يجب على المؤسسة المفاضلة في إختيار أحسن البدائل، ويمكن حصر مختلف طرق اللجوء لإنتاج الإبداعات التكنولوجية في ما يلي[1]:

1- إدماج نشاطات البحث والتطوير بالمؤسسة:

يقصد بالبحث والتطوير كل المجهودات المتضمنة تحويل المعارف المصادق عليها إلى حلول فنية، في صور أساليب أو طرق إنتاج ومنتجات مادية إستهلاكية أو إستثمارية، تباشر

[1] محمد السعيد أوكيل ، مرجع سابق، ص113.

مثل هذه النشاطات إما في مخابر الجامعات أو في مراكز البحث التطبيقي وفي المؤسسات الصناعية دون إعتبار لحجمها.

إن إدماج نشاطات البحث والتطوير في المؤسسة يعطيها إستقلالية كبيرة لوضع برنامج إبداعي يضمن لها جانبا من السرية والثقو لنشاطاتها، ويحد من تطلعات المقلدين في الحصول على الأفكار الجديدة والإبداعات قيد الانجاز، وهذا مما يجعل المنافسين يستغرقون فترة ما بين سنتين الى ثلاث سنوات لتقليد فكرة الإبداع.

ويتوقف نجاح المشاريع الداخلية للبحث والتطوير على توافر الشروط الأساسية الآتية:

- اقتراحات صادرة من مبدع قادر على إستغلال الأفكار الجديدة والمعارف العملية وجعلها متكيفة مع المؤسسة.
- وسط مشجع ومدعم للتجديد والإبداع.
- تعاون وتنسيق داخلي، خاصة بين وظائف البحث والتطوير والإنتاج، هذا بالإضافة الإلى عدة إعتبارات تأخذها المؤسسة بعين الإعتبار عند قيامها بالممارسة الداخلية لنشاطات البحث والتطوير ،تتمثل في:

1. الإلمام بالمعلومات والأفكار والمعارف العملية المتاحة داخليا وخارجيا.
2. تجنيد والإمكانيات المتاحة لديها التي تشكل كلها أسس نجاح مشاريع البحث والتطوير مع الاخذ بعين الإعتبار الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.
3. التقيد بالخطط والسياسات والموازنات المحددة مع نوع من الإستقلاليه لمستخدميها لإكتشاف الأفكار الجديدة وتطويرها وتكييفها مع متطلبات السوق.

كما يقود الإدماج الفعلي والكامل لنشاطات البحث والتطوير بالمؤسسة لنتائج جيدة ومعتبرة وبالمقابل يعتبر الوسيلة الأطول من ناحية الزمان والأكثر تكلفة في توفير وتخصيص الموارد، والأعلى مجازفة وخطر.

2-عقود وإتفاقيات التعاون:

يدفع النقص في القدرات والإمكانيات المتاحة لدى المؤسسة، والإحتياج للمعارف العملية والتكنولوجية والإرتفاع في تكاليف نشاطات تطوير المؤسسة للقيام بعقود مصادق عليها أو

إبرام إتفاقيات تعاون بينها وبين مؤسسات أخرى او مثلية لها في نفس القطاع أو في قطاعات إقتصادية أخرى، تهدف إلى انشاء جملة من العلاقات والأرتباطات في مجال البحث التطبيقي، وفعاليتها محددة بجدية الأطراف المعينة وديناميكية المسيرين.

إن أساس القيام بإنشاء علاقات تعاونيتمثل في إستغلال المعلومات والمعارف المكتسبة لكل طرف، وتوحيد الجهود الرامية لأحدث الإبداعات وإختصار مدة إنجاز مشاريع البحث والتطوير وتحمل مشترك للتكاليف والاخطار، ومن جهة أخرى إن الطاقات والامكانيات والمعارف لا تتواجد دائما في مجال ومكان معينين، فهذه العلاقات تشكل مرجعا حقيقيا للإستفادة بين المؤسسات، وتوحيد للطاقات والامكانيات والقدرات خاصة في مجال البحث والتطوير.

والأهم هو إستغلال العلاقات الناشئة بكيفية تسمح بالتكفل الفعلي والفعال بنشاطات البحث والتطوير، وذلك بإستغلال المعارف والأفكار المكتسبة والمتاحة، وتحمل مشترك للتكاليف والأخطار وتقليص مدة إنجاز مشاريع البحث التطبيقي، أي العمل على دعم عمليات الإبداع التكنولوجي والإسهام في تحقيق ميزات في الإنتاج والمنتجات تعزز مكانة المؤسسة في السوق.

3- المقاولة الباطنية:

إن الحصول على الإبداعات التكنولوجية عبر المقاولة الباطنية، يعني قيام المؤسسة بعملية اللجوء إلى مؤسسات أخرى طالبة منها تنفيذ جزئي أو كلي لنشاطات البحث والتطوير، أي إبرام إتفاقيات مع منظمات خارجية من هذه المنظمات مثلا مكاتب الدراسات، مراكز البحث العامة والخاصة، الجامعات، المؤسسات الصناعية المتخصصة، الجمعيات والنوادي العملية وغيرها ويتم اللجوء لهذا الشكل قصد الحصول على الإبداعات التكنولوجية بسبب نقص الإمكانيات المالية والقدرات البشرية المؤهلة لدى المؤسسة المعنية.

المقاومة الباطنية في مجال البحث والتطوير وسيلة مهمة للمؤسسة لإنشاء علاقات مع خبراء ومختصين ذوي مستوى عالي (طاقات وموارد بشرية مؤهلة) في مجال الإبداع، فنشاط الجامعات يتمثل في التدريس والبحث العلمي بنوعيه، البحث العلمي الأساسي ويتناول

التوسيع في مجال المعرفة العملية، والبحث العلمي التطبيقي الذي يحول المعارف العملية إلى حلول فنية، أما مراكز البحث العامة والخاصة تقوم بتحويل المعلومات العملية إلى تكنولوجيا وإلى حلول تقنية للمشاكل والصعوبات الفنية وإنتاج الإبداعات بصفة عامة، فإبرام إتفاقيات للإنجاز الجزئي أو الكلي للنشاطات البحث والتكوير مع المنظمات المتخصصة في إنجاز الإبداعات والمعارف العملية البحتة، تعتبر من الإجراءات التسيرية الفعالة، وتمكن المؤسسات من تخفيض التكاليف وترشيد الموارد المتاحة لديها.

4- إقتناء الرخصة:

إن إقتناء رخصة الإبداع تعتبر الوسيلة مباشرة للحصول على الإبداع، وهي عبارة عن شراء إبداع معين من طرف خارجي مقابل عائد مادي، كما تعتبر الأكثر فاعلية لكون المؤسسة على علم بما تشتري، والأسرع من ناحية الإستغلال والنقل المباشر للمعارف والمعلومات عن موضوع الإبداع في حالة التعاقد، والأقل تكلفة بناءا على العدد الكبير من طالبي الإقتناء.

فبإنتشار الخبر حول إبداع معين، تتقدم المؤسسة الصناعية المعنية لمصدر الإبداع الأصلي بطلب للشراء أو الحصول على حق الإستعمال والإستغلال بواسطة رخصة يصادق عليها الطرفان، ومباشرة يتم الكشف ونقل المعلومات والمعارف عن عن المنتوج أو الطريقة الفنية للإنتاج، وعادة يضم العقد بنودا وشروطا معينة[1] منها:

1. موضوع العقد.
2. مدة العقد.
3. مجال الاستغلال.
4. المكافأة المالية (مبلغ جزافي أو نسبة مئوية)
5. شرط الإشعار بالتحسينات التي قد يقوم بها الحاصل على الرخصة، وكذا كيفية حل النزاعات في حالة وقوعها.
6. شروط أخرى تخص مثلا العلامات التجارية للطرفين.

[1] عبد الغني بوزناق ، مرجع سابق، ص22.

ثانيا: عوائق الإبداع التكنولوجي

يمكن تقسيم العوائق التي تواجه عملية الإبداع التكنولوجي إلى ثلاث فئات إقتصادية، إدارية وتقنية

1. **على المستوى الاقتصادي:**

يمثل عائق قلة الموارد المالية أهم العوائق الإقتصادية التي تواجه عملية الإبداع التكنولوجي سواء على مستوى المؤسسات أو الهيئات العملية، فضعف المخصصات المالية لا يسمح بالقيام ببحوث متقدمة بغية تحقيق إبداعات تكنولوجية، إضافة إلى ذلك عادة ما تكون هذه الإبداعات ذات مردودية غير كافية، خاصة إذا تمت الإبداعات على مستوى الهيئات العملية، جامعات، مراكز البحث، لا تجد من يجسدها في الواقع الإقتصادي، ويعبر نقص المعلومات عن مستوى المخاطر الإقتصادية والمالية التي يمثلها إدخال إبداع تكنولوجي جديد إلى السوق، إضافة إلى عامل التكاليف العالية للتجهيزات المستعملة في الإنتاج أو التطوير والتي تحد من عملية الإبداع التكنولوجي[1].

2. **على المستوى الاجتماعي:**

تتمثل أهم العوائق التي تحد من الإبداع التكنولوجي على المستوى الإجتماعي، الإتصال بين أقطاب المؤسسة الإدارة، مساهمين، عمال نقابة، بحيث لا تتضافر جهودهم في إتجاه واحد مساعد على الإبداع التكنولوجي بالإضافة إلى مدى تقبل المستخدمين لفكرة جديدة في الإنتاج لأنهم يرون فيها تهديدا لمناصبهم أو تخفيض في الأجور في ذلك يجب توعيتهم بضرورة الإبداع التكنولوجي لضمان مستقبلهم ومستقبل المؤسسة.

يمثل المستوى الإستعداد لدى إطارات المؤسسة للقيام بهذه المهمة وإحتضانها، عاملا هزيمة لنجاح الإبداع التكنولوجي في المؤسسة، وتترجم مخاوف المستخدمين بصفة عامة في نوعية عقود العمل التي تطبقها المؤسسات الإقتصادية والتي لا

[1] عائشة كسار، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة و إقتصاد المؤسسة، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة2017/2016، ص19.

تضمن مستقبلهم في حالة وقوع أزمات للمؤسسة أو في حالة تحقيقها الأرباح كبيرة، ويمثل الإصلاح هذه العقود أحد أهم الحوافز التي تشجع المستخدمين والإطارات خاصة على القيام بالإختراعات والإبداع التكنولوجي[1].

3. **على المستوى التقني:**

يمثل إعتماد المؤسسة على تكنولوجيا جديدة مخاطرة كبرى سواء من الناحية المالية أو التقنية حيث تواجه المؤسسة صعوبة بالغة بالحصول على المعلومات الخاصة بالتكنولوجيا الجديدة وتعتبر هذه المخاطر أحد عوائق التي تقف في تنمية وزيادة الإبداع التكنولوجي وأيضا نقص المعلومات المتاحة على تطور التكنولوجي في القطاع الذي تعمل فيه المنشأة وبالإضافة لذلك فإن هذه التقنيات الجديدة تحتاج إلى أيدي عاملة مؤهلة ولديها الخبرة التي تساعد في تركيب التجهيزات الجديدة المستخدمة في عملية الإنتاج، ويمكن أيضا إعتبار صعوبة الحصول على براءة الإختراع، وكذلك تكلفتها الباهضة وعدم تحفيز العاملين بشكل كاف ورفع مهاراتهم فنية وقلة الدعم المقدم من الإدارة العليا لمشاريع والمبدعين كل هذه العوامل تعد من محددات عملية الإبداع التكنولوجي[2].

[1] عبد الغني بوزناق ، مرجع سابق، ص14-15.
[2] كوثر فضل يوسف موسى، مرجع سابق، ص24.

المبحث الثالث: واقع الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الجزائرية

تمهيد:

في هذا المبحث الأخير، سنتعرض بشيء من التفصيل إلى حالة و وضعية البحث و التطوير و كذا الإبداع التكنولوجي في الجزائر. كل ذلك ضمن الإطار الرسمي للسياسة، القوانين، الممارسات و الهياكل القائمة و المعمولة بها منذ الاستقلال. و بطبيعة الحال، سوف نعتبر النقائص الهامة التي تعترض التطور السريع و حتى الطبيعي لعمليات و نشاطات البحث و التطوير الإبداع التكنولوجي.

المطلب الأول: الإطار القانوني و التشريعي للإبداع التكنولوجي

إن أنشطة البحث و التطوير، و الإبداع التكنولوجي تخضع لقوانين في مختلف مراحل تطورها، و في هذا الإطار نميز بين حالتين مختلفتين من القوانين:

أولا: القطب القانوني:

يساعد في وجود تشريعات تنظم عقود اكتساب التكنولوجيا، و عقود شراء وسائل الإنتاج و التجهيزات ضامنا لنقل بعض المعرفة للوطن و لو بصفة جزئية. كما يؤدي وجود تشريعات خاصة بضبط الجودة و المواصفات و المقاييس، و التشريعات الخاصة بحماية الملكية الفكرية من ترجمة و تأليف و نشر محفزا لدى الأفراد و المؤسسات على القيام بالنشاط الإبداعي بالكيفية و الجودة المطلوبة. و يمس كذلك التشريعات الخاصة و المحفزة على قيام المؤسسات الاستشارية في مجال الإنتاج و الخدمات الخاصة، و الخاصة بالإطار التنظيمي و المؤسساتي للبحث العلمي و التطوير التكنولوجي[1].

ففي الجزائر يمكن أن نذكر القانون 98-11 المؤرخ في 1998/08/22 الذي يحدد الإطار التنظيمي و المؤسساتي للبحث العلمي و التطوير التكنولوجي، تبعته مجموعة من المراسيم التنفيذية المكملة لتطبيقه منها:

[1] حسين رحيم، "التجديد التكنولوجي كمدخل إستراتيجي لدعم القدرة التنافسية للمؤسسة الجزائرية: حالة الصناعات و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة" الملتقي الدولي حول "تنافسية المؤسسات الاقتصادية و تحولات المحيط"، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر،بسكرة،30/29 أكتوبر 2002، ص44.

المرسوم التنفيذي 99-243 المؤرخ في 1999/10/31، و الذي يحدد كيفيات تنظيم و إدارة المكاتب الفرعية الدائمة للبحث العلمي و التطوير التكنولوجي، و المرسوم التنفيذي 99-258 المؤرخ في 1999/11/16 الذي يحدد كيفيات إنشاء، تنظيم و تسيير وحدات البحث.

- **القوانين المرتبطة بقطاع البحث الأكاديمي:**

هذه القوانين هي التي سمحت بإنشاء مختلف الهياكل الخاصة بالبحث العلمي، بداية بالديوان الوطني للبحث العلمي، ثم بعد ذلك إلى المراكز و المدارس العليا المتخصصة، ثم إلى وحدات البحث التطبيقي على مستوى الجامعات و الشيء الملاحظ هنا هو أنه إلى غاية السنوات الأخيرة فإن هياكل البحث الموجودة كلها هي تحت سلطة وزارة التعليم العالي و البحث العلمي هذا من جهة، ومن جهة ثانية يجب الإشارة إلى أن تسيير هاته الهياكل كان في نهاية المطاف مركزيا خصوصا في اتخاذ القرار الشيء الذي يؤدي إلى البيروقراطية ومنه التأخر في التقدم في مستوى الأعمال، الأمر الذي يؤدي إلى ضياع حقيقي للاقتصاد و المجتمع على وجه العموم[1].

- **القوانين المرتبطة بالقطاع الإنتاجي والصناعي:**

في هذا القطاع يوجد مرسومان هامان: الأول صادر من رئاسة الجمهورية، أما المرسوم الثاني فهو صادر من الوزارة الأولى و مضمون هذان المرسومان هو نفسه و الذي يقتضي بإجبار المؤسسات العمومية الاقتصادية على إنشاء أو تأسيس هياكل للإبداع أو"خلايا الإبداع" ، و لقد نجم هذا تبعا للإهتمام الذي كان قد أولى به جانب الجودة في الإنتاج و المنتجات الاستهلاكية منها و الاستثمارية. و بالتالي يمكن القول بأن مثل هذه القوانين تجعل من وظيفة البحث و التطوير على مستوى المؤسسات الاقتصادية وظيفة رسمية تقوم بها المؤسسات الصناعية، عندما تتوفر لها كافة الموارد البشرية و المادية الهامة.

[1] محمد سعيد أوكيل، إقتصاد و تسيير الإبداع التكنولوجي، مرجع سابق، ص145.

المطلب الثاني: السياسة الوطنية للعلم و التكنولوجيا

يرجع تاريخ ميلاد السياسة العلمية و التكنولوجية في الجزائر المستقلة إلى سنوات السبعينات. إذ عندئذ أنشأت أول وزارة جزائرية للتعليم العالي و البحث العلمي. و لقد تناسب ذلك مع انعقاد الندوة العالمية الأولى للأمم المتحدة و الخاصة بتطبيق العلم و التكنولوجية للتنمية. في الوثيقة الرسمية التي قدمتها الحكومة الجزائرية إلى هذه الندوة آنذاك برزت معالم السياسة العلمية و التكنولوجية الوطنية، ممثلة في المحاور الثلاثة التالية[1]:

إن ميلاد السياسة الوطنية للعلم والتكنولوجيا يرجع إلى سنوات السبعينات، ومن هذا التاريخ أنشئت أول وزارة للتعليم العالي والبحث العلمي ولقد تزامن ذلك مع انعقاد أول مؤتمر عالمي للأمم المتحدة والخاص بتطبيق العلم والتكنولوجيا من أجل التطور في الوثيقة الرسمية التي قدمتها الجزائر إلى هذا المؤتمر أو الندوة، حيث حددت معالم السياسة الوطنية للعلم والتكنولوجيا وذلك في ثلاث محاور أساسية.

1-1 ديمقراطية التعليم:

إن التعليم هو عملية استثمارية، حيث نجد بأن الدولة الجزائرية كثفت جهودها في مجال التعليم والتكوين وعلى مختلف المستويات، الابتدائي، المتوسط، العالي، فالأرقام الرسمية والمرتبطة على سبيل المثال بأعداد المسجلين تشير إلى الحجم الهائل لتلك المجهودات، ويمكن ترجمة ذلك من خلال التطور السنوي لميزانية الوزارة المعنية ولضخامة الاستثمار.

ومن أهم النتائج الإيجابية الناتجة عن تلك الجهود هي[2]:

- ✓ القضاء على الأمية بشكل متزايد أي، تزايد عدد الأشخاص الذين يدرسون في الجامعات والمعاهد العليا، وأيضا إنشاء المدارس التي لها أهمية كبيرة بالنسبة للأطفال .

من بين النتائج السلبية نذكر :

[1] محمد سعيد أوكيل ، إقتصاد و تسيير الإبداع التكنولوجي، مرجع سابق، ص141.
[2] نفس المرجع،ص142.

- ✓ انخفاض المستوى العام للتعليم.
- ✓ عدم قدرة سوق العمل من تلبية كافة الطلبات المتعلقة بتشغيل الطلبة الذين أنهوا دراستهم والأشخاص الآخرين.

ومنه يمكن القول بأن العلاقة بين العلم والتكنولوجيا مرتبطة جدا ومعقدة، على اعتبار أن التكنولوجيا هي الجانب التطبيقي للعلم (خاصة النظري منه)، لذلك فإننا لما نتحدث عن بناء التكنولوجيا المحلية فإننا نتطرق لنقطة هامة وهي كيف يتم إنشاء أو إعداد إطارات وخبراء ومهندسين وتقنيين مؤهلين لخوض غمار البحث في هذا المجال، باعتبار أن الجزائر لا تتوفر على قاعدة صناعية قوية تمكنها من اكتساب التكنولوجيا من الدول المتقدمة وتطويعها لصالح المجتمع المحلي حسب الإمكانيات والموارد والظروف الطبيعية والمؤهلات البشرية التي تزخر بها.

من خلال هذه العلاقة المتكاملة بين هذين العنصرين فإن الجزائر كما سبق و أن ذكرنا بذلت مجهودات جبارة لاكتساب العلم والمعرفة وهذا منذ تحقيق الاستقلال ، لأنها تعي جيدا بأن تطور أي مجتمع يتوقف على العلم والمعرفة التي يمتلكها، لذلك أعطت أهمية خاصة لاستثمار في الموارد البشرية من خلال جعل التعليم مجاني وديموقراطيا لكل فئات المجتمع دون استثناء، وهذا ما يتجلى فعليا في تشييد المدارس وبناء المعاهد والجامعات في مختلف أرجاء الوطن وتغطي مجالات عدة في العلوم التقنية والنظرية والتطبيقية، ثم تبعتها بإنشاء العديد من الكليات الخاصة بتكوين إطارات ومسيرين للمؤسسات الصناعية والإدارية نظرا للنقص الكبير الملاحظ في هذه المؤسسات، وذلك حتى يتسنى توفير الشروط الضرورية للتنمية المستديمة والشاملة للفرد والمجتمع.

إضافة إلى ذلك فقط لجأت الجزائر إلى الشراكة التقنية مع العديد من الدول والهيئات العالمية الأخرى، وذلك من خلال جلب خبراء ومهندسين أجانب أكفاء للإشراف على تكوين الطلبة والمسيرين والإداريين والمكونين، رغبة منها في جعل كل المؤسسات وخاصة الصناعية في يد هؤلاء المكونين و المؤطرين، بالإضافة إلى البعثات والمساعدات المالية التي تقدمها للطلبة الجزائريين للتكوين بالدول الأجنبية وخاصة التي استوردت منها

التكنولوجيا، أي إعطاء فرص عديدة لهؤلاء المكونين لمعرفة أسرار الصنع والتكنولوجيا لتلك البلدان.

رغم هذه المجهودات الحثيثة التي قامت بها الجزائر خلال هذه الفترة الزمنية، إلا أن المؤسسات الصناعية الجزائرية مازالت تعاني من نقص كبير من عدد الإطارات والخبراء في الميدان التكنولوجي،

ولتحقيق التنمية المستقلة والشاملة يجب توفر دعامتين أساسيتين هما:

- ✓ القوة العاملة بجميع مؤهلاتها وخصائصها.
- ✓ حجم التراكم الرأسمالي ونوعية الآلات المعدات والتجهيزات المستعملة في الإنجاز.

فالقوى العاملة يجب أن تتمتع بمستوى تأهيلي وتدريبي قوي لكي يتمكن من توزيعها على مواقع العمل وإدارتها بشكل علمي ومنطقي، لأن هذه العملية لها علاقة مباشرة بإنتاجية العمل وبعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، إذن يمكن القول بأن عملية تحسين نوعية القوى العاملة تتم عن طريق التعليم والتدريب، وتحسين مستوى الصحة العامة ويدخل هذا في إطار ما نسميه بتنمية الموارد البشرية أو الاستثمار في رأس المال البشري، الذي يكون لديه تأثير مباشر على امتلاك التكنولوجيا وتطويرها.

إن هدف الجزائر من هذه السياسة التعليمية والتكوينية هو بناء قاعدة تكنولوجية محلية تتماشى وخصوصيات المجتمع المحلى اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا، وتماشيا مع خصوصية العامل البشري الجزائري وخلفيته التكوينية في ميدان التصنيع، وحتى يتسنى لها أن تخطو خطوات كبيرة في الميدان التكنولوجي فإنه ينبغي عليها:

- ✓ تجنب مختلف أشكال التبعية.
- ✓ اختيار الصناعات التي تتلاءم مع الموارد التي تزخر بها الجزائر، وهذا ضمانا للمواد الأولية كونها الأساس اللازم للاستقلال التكنولوجي.
- ✓ تكوين الفرق التقنية القادرة على التحكم في مراحل المشروع مع تحديد مستوى التحكم المرغوب فيه بدقة.

- ✓ ضبط الاستيراد: وذلك بتشجيع مساهمة الموردين المحليين في تطويع التكنولوجيا المستوردة وذلك بإنشاء بنك للمعطيات وتوفير المعلومات وإمكانيات البحث والتطوير والهندسة على مستوى الدوائر المعنية على جميع الأصعدة (وطنية ، جهوية ، مؤسسات ...) وذلك تفاديا لتعدد العقود المتضمنة الحصول على نفس التكنولوجيا وتكرار عقود الشراء ، خاصة ما يتعلق بالعلامات المسجلة والبراءات والتراخيص.
- ✓ تحضير ملائم للكفاءات، حيث هذا الأمر يتطلب تحضير العامل تقنيا و اجتماعيا وترقية وتوسيع عملية التكوين وإشراكه بفعالية في هذه العملية.

1-لكن ونظرا لعدم إمتلاك الجزائر لبنى وقواعد أساسية صناعية فإنها إستمرت في شراء ما تريده من تكنولوجيات في شكل معدات مادية (دون المشتريات غير المادية، كبراءات الإختراع، التراخيص...)، مما جعلها في غضون وقت قصير مستوردا ضخما للتكنولوجيا، إذ أن هذا الاستيراد للمنتجات التكنولوجية خلق عوائق ضخمة فيما يتعلق بإستيعاب القوى العاملة لهذه المنتجات سواء من حيث الكم نظرا لأشكال التراكم المختلفة، أو من حيث الكيف نظرا لتحقيق الإستثمار، هذا بالإضافة للضعف الملحوظ في القدرات الوطنية في ميادين الهندسة والأشغال والصيانة الخاصة بسلع التجهيز والتكوين والتأهيل، كعوامل داخلية ضرورية لإستيعاب وتطويع التكنولوجيا المستوردة التي تنسجم وواقع التنمية الإقتصادية والإجتماعية ، وأخيرا الإنتقال إلى إنتاجها محليا[1].

2-**البحث العلمي:** من بين المؤشرات التي تبين مدى الاهتمام بهذا القطاع نجد في البداية المجهودات المبذولة بشكل مستمر وذلك بغرض إنهاء الهيكلة الإدارية المعنية في آجال قصيرة جدا، المؤشر الثاني يتمثل في الاستثمارات الضخمة الموجهة إلى تأسيس مراكز ووحدات بحث و تجهيزها أو تموينها بمختلف الإطارات والتجهيزات ذات المستوى العالي، أما المؤشر الثالث فهو يتمثل في التكوين العالي، خصوصا في الخارج وفي تخصصات حديثة ومختلفة، في حين نجد بأن المؤشر الأخير يتمثل في برامج البحث والتطوير التي أعدتها الوزارة المكلفة بالبحث العلمي بشكل رسمي.

[1] علي غربي، يمينة نزار، **التكنولوجيا المستوردة و تنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية.** مخبر علم إجتماع الإتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2002، ص 75-78.

3-**إستيراد التكنولوجيات الحديثة:** (نقل التكنولوجيا):

لقد بدأت الجزائر في نقل التكنولوجيا مع بداية سياسة التصنيع أي منذ المخطط الثلاثى عام1967 ولهذا دخلت الجزائر عهدا جديدا وبإستراتيجية جديدة تمثلت في التركيز على إستيراد التكنولوجيا بغية تحقيق هدفها المنشود في ميدان التصنيع، هو شراء أحدث المصانع ووحدات الإنتاج ذات الحجم الكبير والعصري، ولهذا الاعتبار أقامت الدولة الجزائرية عدة علاقات مع العديد من الدول وخاصة الغربية منها للإستفادة من هذه التكنولوجيا، إذ تعددت مصادر الإستيراد وهذا لتفادي الإحتكار والتبعية التكنولوجية لشريك واحد وتجنبا للشروط التعجيزية التي تضعها الدول المصدرة أمام المستوردة.

ولفهم طبيعة العلاقة التي تربط الجزائر بالدول المتقدمة في المجال التكنولوجي فإنها إتبعت سياسة العقود التي إنتهجتها مع هذه الدول للإستفادة من التكنولوجيات المختلفة في الميدان الصناعي، إذ تعاملت عديدة لنقل التكنولوجيا وأولها نذكر:

- **العقود عن طريق الإنجاز بالأقسام أو الأجنحة:** هذا النوع تقوم فيه مجموعة من الشركاء بإنجاز مصنع أو مركب ما، لكن كل شريك يقوم بإنجاز جناح معين من المركب، وعندما ينتهي يسلم إلى الجهة المسؤولة، إذ هذه الصيغة خففت من مسؤولية المدراء وأرباب العمل عند سوء التصنيع أو الإنجاز وهي ذات تكاليف عالية.

لقد اتجهت الجزائر إلى صيغ أخرى لتفادي المماطلة، وعدم تحمل المسؤولية من الشركاء الأجانب، هذه الصيغ الجديدة هي:

- **المفتاح في اليد:** لقد شرعت الجزائر في تطبيق هذه الصيغة إبتداءا من سنة1970 نتيجة للنقص الذي نعاني منه اليد العاملة الفنية المؤهلة والمتمرنة في ميدان التصنيع، كذلك وأن التقدم الصناعي للمشروع يحقق سرعة كبيرة دون معوقات أو فنية تذكر، وكذلك أن هذه الصيغ سمحت للحكومة الجزائرية بتفادي تشتيت قدراتها وجهودها في مواجهة الموردين الكثيرين الذين يتمتعون بخصائص مختلفة، إن المقاول في هذه الصيغة مكلف بتقديم كافة الوسائل والمعدات والتجهيزات والتقنيات، وهذا ما يؤدي إلى وجود فريق عمل أجنبي للصيانة في الجزائر مهمته الأساسية

مراقبة التشغيل وصيانة الآلات والمعدات وتقديم للعمال والموظفين كيفيات التمرس على التكنولوجيا وطريقة تسيير الآلات و صيانتها و من مزايا هذه الصيغ نذكر:

- نقل كيفية الأداء للأفراد الجزائريين (savoir–faire أي know–how).
- و كيفية البيان للأفراد الجزائريين (شرح للآخرين: show–how).
- يتم تحقيق أفضل برامج الإنتاج.
- تحسين التوظيف من وجهتي النظر الكمية والنوعية.

و بعد 4 سنوات من تطبيق صيغ المفتاح في اليد تنبه المسؤولين الجزائريين إلى سلبياتها، فتكلفة الإنجاز جد مرتفعة إلى جانب غياب التحويل الفعلي للتكنولوجيا بالإضافة إلى التدخل القليل للعنصر الجزائري في جميع مراحل إنجاز المصنع، وقد ترتب عن هذا الإنتقال إن التعامل مع الأجانب بصيغة أخرى.

- **الإنتاج في اليد:** لقد شرع في تطبيق هذه الصيغة في بدابة المخطط الرباعي الثاني، وتنص هذه الصيغة بأن يضمن الممون تكوين عمال متخصصين ومؤطرين، والذين سيقومون بتنظيم التسيير بصفة تجعل تصل إلى إنتاج الكمية المبرمجة بالمواصفات المطلوبة وإعداد المصنع بالمعدات، وحتى إختيار تشغيل المصنع إلى غاية مرحلة الإنتاج الفعلى، وقد يتضمن العقد أحيانا إلى جانب ذلك الإشراف على الإدارة والتسويق، لكن عيوب هذه الصيغة لا تختلف كثيرا عن العيوب السابقة الذكر.

إضافة إلى هذا طلبت الجزائر صيغة أخرى هي" السوق في اليد "هذا يعنى أن الشريك المتعاقد مع الجزائر يتحتم عليه بناء المصنع وتجهيزه، وتشغيله وتلقين العمال الجزائريين تقنيات الإنتاج والصيانة، أن يضمن أيضا سوقا في بلده أو خارجه للسلع المنتجة في بلدنا.

وما نستطيع قوله أن إعتماد الجزائر على هذه الصيغ المتعددة لنقل التكنولوجيا هو محاولة منها في إختيار التقنية الحديثة والتحكم في التكنولوجيا المستوردة أي تنمية القاعدة التكنولوجية المحلية وتحقيق الإستقلال التكنولوجي، وبالتالي هذا يسمح لها بالقضاء على التبعية التكنولوجية المتمثلة في إستيراد التجهيزات والوسائل، والمعارف الصناعية، هذا بالإضافة إلى تحقيق أو تخفيض التكاليف الوحدوية للمنتجات والخدمات وعصرنة الإقتصاد

بمختلف قطاعاته، الأمر الذي يؤدي إلى تقليص الفجوة التكنولوجية بين الجزائر وبقية الدول الصناعية المتقدمة.

المطلب الثالث: سبل خلق نظام وطني للإبداع التكنولوجي

إن فكرة النظام الوطني للإبداع هي من توقيع الأستاذ "Christopher Freeman" حيث يؤكد على أن القدرة الإبداعية الحقيقية هي ليست نتاج الموارد المالية و التكنولوجيات ولكن طريقة استعمالها أو استغلالها.

فالنظام الوطني للإبداع حسب الأستاذ المذكور، يقوم على مجموعة من العمليات والمجهودات.

أولا :على مدى استيعاب التكنولوجيات المستوردة.

ثانيا :مدى ملاءمتها مع الشروط أو الظروف المحلية.

ثالثا :تطويرها أي الإبداع التدريجي فيها.

إن مثل هذا النظام يتطلب تواجد هياكل الاستقبال الجيد و النشر و المتابعة أيضا يتطلب شبكة من التفاعلات و الارتباطات القوية.

و هنا يتبادر إلى أذهاننا السؤال التالي " **هل يمكن التكلم حقيقة عن نظام وطني جزائري للإبداع التكنولوجي؟** "

نظرا للهياكل المؤسسة، فإن البعض منها نجده مجهز بأحسن التجهيزات، لكن هذا لا يعني عدم وجدود نقائص، ومن بين هذه الأخيرة نذكر:

- ✓ نقص أو عدم وجود علاقات وتفاعلات بين المؤسسة الصناعية من جهة و بينها وبين مرا كز البحث والتطوير و المؤسسات الجامعية من جهة ثانية[1].

[1] المجلة الجزائرية للمواصفات و الملكية الصناعية، العدد8، جوان1994، ص64.

- ✓ إن نظام الحوافز الخاص بالأفراد و المؤسسات هو في الحقيقة غير ملائم تماما و غير مشجع، وبالتالي لا يدفع العاملين إلى الإبداع، ولكن يدفعهم إلى القيام بأعمالهم بطريقة عادية و طبيعية فقط لا غير[1].
- ✓ إن العلاقة بين الدولة و المؤسسة لم تكن قائمة على مبدأ التعاون المشترك فدور الأولى و منذ مدة طويلة كان محدد (مقيد) للنشاطات الاقتصادية بدلا من تطويرها.
- ✓ إن هدف السياسة الوطنية للعلم و التكنولوجيا هو استدراك أو بأحرى اللحاق بالدول الصناعية، وذلك من خلال تكثيف الجهود حول إنشاء الهياكل و المهارات المماثلة، بدون تسليط الضوء على حل المشاكل البسيطة و التي لا يمكن عدها و التي تواجه نقاط الإنتاج ، فهذه الهياكل والمهارات أوكلت لهم مسؤولية هاته السياسة و بالمقابل نجدهم كانوا ديماغوجيين إلى حد ارتكاب أخطاء فادحة في إدارة نشاطات البحث و التطوير.

إن تفعيل أداء نظام البحث و التطوير و الإبداع التكنولوجي في الجزائر يتطلب توفر إجراءات محددة يجري وضعها و التنسيق فيما بينها ضمن إطار عمل واضح و متفق عليه. ويمكن تصنيف هذه الإجراءات إلى إجراءات قانونية، مالية، بشرية و مؤسسية.

1-إجراءات تكوين الأطر البشرية:

يعتبر التكوين من الإجراءات الأساسية للبحث و الإبداع، لأنها تمثل الاستثمار الأكثر فائدة للوطن و عوائده أعلى من عوائد الاستثمار الرأسمالي القائم على إنشاء الأصول الثابتة و تراكم رأس المال، ومن الإجراءات اللازمة في إطار نظام الابتكار الوطني تحديد الاختصاصات التي ينبغي التركيز عليها في تكوين الكفاءات الجامعية و ذلك إنطلاقا من دراسات الوضع الراهن و دراسات مستقبل البحث العلمي و التطور التكنولوجي حسب القطاعات و كذلك التأكيد على نوعية التكوين و ليس كميته و ذلك بإحداث مؤسسات النخبة و معاهد التكنولوجيا على التوازي مع الجامعات، و إعادة النظر في المناهج المعتمدة في كافة المراحل بهدف زيادة مواد العلم و التكنولوجيا فيها و إدخال مواد خاصة بالإنتاج و الجودة و التقييس و تكنولوجيا المعلومات و المواد الجديدة و الإدارة العلمية و غيرها، إضافة

[1] الجريدة الرسمية، العدد57، الصادر ب 03 أكتوبر 2001.

إلى التوعية العامة عن طريق الإعلام المكتوب و المرئي و المسموع لأهمية العلم و التكنولوجيا في تحسين مستوى المعيشة و ضمان النمو و التنمية المستديمة، و الاعتناء بالتكوين المستمر اعتناءا فائقا و تبني فكرة التعلم مدى الحياة و خاصة في المجالات التكنولوجية سريعة التطور، و زيادة تمويل هذا التدريب و التكوين تدريجيا، و كذلك توسيع الاهتمام بالدراسات العليا في الجامعات في المجالات العلمية و التكنولوجية، و ربط هذه الدراسات بالمجتمع ربطا محكما، و من الإجراءات المهمة أيضا الاعتناء بالتعاون العلمي و التكنولوجي العربي و العالمي وفق خطط و برامج واضحة و هادفة.

2-الإجراءات القانونية:

و تتمثل في وجود التشريعات التي تنظم عقود اكتساب التكنولوجيا و شراء وسائل الإنتاج و التجهيزات بشكل يضمن نقل بعض المعارف و كل ما هو جديد في ميدان البحث للوطن، و وجود تشريعات تضمن ضبط الجودة و المواصفات و المقاييس، و تشريعات لحماية الملكية الفكرية و حماية البيئة و اكتساب التكنولوجيات الجديدة، و أخرى لحرية الفكر و الترجمة و التأليف و النشر، إضافة إلى تشريعات تحفز القطاع الخاص لتمويل أنشطة البحث العلمي و التكنولوجي و فتح وحدات للبحث و التطوير و الإبداع لديها.

3-الإجراءات المالية:

و تتمثل في منح حوافز ضريبية و مالية للقطاع الخاص و العام للاستثمار في البحث و التطوير، و إدخال التكنولوجيات الحديثة في كل قطاعات الإنتاج و الخدمات، ومنح تسهيلات ضريبية و جمركية تشجع على نشوء الصناعات المستندة إلى التكنولوجيا المتقدمة، و توفير رؤوس أموال لمقابلة و مواجهة المخاطر من أجل دعم قيام مؤسسات إنتاجية و خدمية مبنية على المعارف الوطنية الجديدة، و زيادة الإنفاق على البحث و التطوير كنسبة من الناتج الإجمالي المحلي لتصل تدريجيا على الأقل إلى 1% مثلا، و تحسين وضع العاملين في ميدان البحث العلمي و التطور التكنولوجي لوقف هجرة الكفاءات و محاولة إعادتها إلى الوطن.

4-الإجراءات المؤسسية:

و نعني بذلك تسهيل إحداث و إصلاح مؤسسات البحث العلمي و التطور التكنولوجي، و متابعتها و إعادة النظر دوريا في أدائها و تحقيقها للأهداف المرجوة منها، و تفعيل مؤسسات البحث و التطوير في القطاعين الخاص و العام، و التركيز على بناء قواعد تكنولوجية في مجالات محددة وفق أولويات مدروسة، إضافة إلى إجراءات التنسيق و الربط بين مؤسسات البحث العلمي و التطور التكنولوجي و فعاليات الإنتاج و الخدمات مثل "حدائق العلم" و "الحاضنات التكنولوجية" و "المؤسسات الوسيطة" التي تربط بين البحث و التطوير من جهة الإنتاج و الخدمات من جهة أخرى، و مؤسسات النشر العلمي و شبكات المعلومات و قواعدها و الجمعيات العلمية و التكنولوجية و مؤسسات المواصفات و المقاييس و الجودة، مؤسسات الاعتماد[1].

المطلب الرابع: تكنولوجيا الرقمنة

1-تعريفها:

- ✓ الرقمنة ببساطة هي إنشاء تمثيل محوسب لمادة مطبوعة أي تحويل المادة المطبوعة للشكل المقروء آليا، أي تحويل الوثيقة التناظرية إلى وثيقة رقمية ثنائية لا تقرأ إلا بالحاسوب، و نتاج عملية الرقمنة وجود مجموعة من الكيانات الرقمية التي تكون ما يسمى بالمكتبة الرقمية.
- ✓ فالرقمنة حسب هودجز Hodges عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: الكتب، مقالات الدوريات، الرسائل الجامعية... إلى شكل رقمي.[2]
- ✓ و يكمن تعريفها أيضا بأنها: هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي و ذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، و في سياق نظم المعلومات عادة ما تشير

[1] عمار عماري ، بوسعدة سعيدة: الإبداع التكنولوجي في الجزائر، مرجع سابق، ص65.
[2] أحمد فرج أحمد، **دراسات في تحليل و تصميم مصادر المعلومات الرقمية**، الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009، ص29.

الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصورة إلى إشارات ثنائية بإستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب.[1]

و عندما تحول المعلومات إلى شكل رقمي فهي تخزن في ملف على الحاسب الذي يمكن أن يعالج كأي ملف آخر (إرساله من حاسب إلى آخر، النسخ، الطباعة، العرض على الشاشة) فهي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني.

و حسب المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات و الأرشيف فالرقمنة هي "عملية تحويل المواد التناظرية Analog Material إلى شكل إلكتروني (رقمي) Electronic (Digital)، كما عرفت على أنها: "مجموع العمليات اللازمة لتحويل المواد المخطوطة و المطبوعة (نص، صورة، ملتيميديا) إلى شكل إلكتروني و تتمثل مخرجات عملية الرقمنة في أوعية إلكترونية يمكن بثها من خلال شبكة داخلية (أنترنيت) أو من خلال شبكة الانترنيت.

و تعتبر الرقمنة شكلا من أشكال التوثيق الإلكتروني بحيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط إلكتروني و تتخذ شكلين أساسين، الرقمنة بشكل صور و الرقمنة بشكل نص أين يمكن إدخال بعض التحويلات و التعديلات عليها و ذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص بالتعرف.[2]

و من هنا فإن رقمنة الوثائق، هي تحويلها من الأشكال التقليدية إلى الرقمية التي يمكن معالجتها بواسطة الحاسوب.

2-تسيير الوثائق:

بمجرد أن يتم رقمنة الوثائق الورقية في شكل إلكتروني، يجب تنظيم جميع المعلومات الرقمية وتخزينها بشكل صحيح.

---

[1] عبد الرحمان فراج، **مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية**، مجلة المعلوماتية، العدد1، وزارة التربية و التعليم السعودية، 2005، ص38.

[2] رشيد مزلاح ، **الانظمة الآلية و دورها في تنظيم مخطوطات مكتبة الأمير عبد القادر (واقع و آفاق)**، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، قسنطينة جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2006، ص08.

*تسيير الوثائق: هي عملية تنظيم الوثائق الرقمية للأرشفة و التوزيع و التحكم.

–تستخدم أنظمة البرامج لسهولة و إزالة تتبع الملفات الرقمية عندما يصل إليها المستخدمون في المؤسسة صاحبة المشروع.

يمكن أن يساعد المسح الضوئي وإدارة الوثائق في توفير الوقت والمال من خلال تبسيط العمليات الصعبة لتخزين وإزالة الوثائق الورقية، أيضا يمكن تخزين الوثائق الممسوحة ضوئيًا في قاعدة بيانات مركزية لإدارة الوثائق والعثور عليها بنقرة واحدة على الفأرة بدلا من البحث عن العديد من الملفات. عند تطبيق برنامج التعرف الضوئي على الحروف أثناء عملية المسح الضوئي، يمكن لعمليات البحث عن الكلمات المفتاحية البسيطة العثور بسرعة على معلومات في مجلد رقمي. يمكن توجيه الفواتير والحسابات الدائنة والمراسلات تلقائيًا وتوزيعها على خدمة العملاء. تعد الوثائق الممسوحة ضوئيًا أسهل بكثير في مشاركة وتعزيز التعاون بين الموظفين.

3–أهداف الرقمنة و تسيير الوثائق:

في نهاية المطاف، الهدف من رقمنة الوثائق هو الحصول على تسيير أفضل لها، سهولة الاستخدام، يمكن أن يساعد فحص الوثائق في اختيار حل تسيير الوثائق والملفات المناسب لتلبية احتياجات المؤسسة، كذلك عندما تكمل عملية المسح الضوئي وتسيير الوثائق بعضهما البعض، فإنها تساعد المؤسسة على خفض التكاليف وتصبح أكثر فاعلية بمعلوماتها[1].

رقمنة الوثائق هي ليست أكثر من مجرد تمريرها إلى جهاز السكانر. هناك عدة خطوات ضرورية وتتطلب اهتمامًا كبيرًا وهي:

- فرز وإعداد الوثائق.
- فهرسة الملفات.
- الرقمنة والتحويل.

[1] جميلة معمر، حياة بن مخلوف، مشروع رقمنة الوثائق بالمؤسسات الاقتصادية، مديرية الموارد البشرية؛ مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات، العدد04، المؤسسة الميناائية– جن جن -جيجل، 2009، ص194.

- تحسين الصورة وحلها.
- العلاج باستخدام برنامج التعرف الضوئي على الحروف (**OCR**).
- نقل الصور.
- إعادة تجميع الملفات.
- تخزين أو الحذف.

في غياب الدقة خلال كل هذه المراحل، قد يؤدي المسح الضوئي إلى فقدان البيانات.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مختلف حيثيات الإبداع التكنولوجي بشكل عام، حيث سمح لنا هذا الفصل بالتطرق إلى الجوانب التالية:

تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية للإبداع التكنولوجي وبعض المفاهيم المرتبطة به، ومختلف الدوافع التي جعلت المؤسسات تقوم به، إضافة إلى المعوقات التي تحد من عملية الإبداع التكنولوجي. ثم تطرقنا إلى مراحل عملية الإبداع التكنولوجي، كما أشرنا أيضا إلى طرق اللجوء للإبداع التكنولوجي حيث منها ما هو داخلي وما هو خارجي، كما بينا الآثار الاقتصادية للإبداع التكنولوجي، إضافة إلى أثاره على المؤسسة.

الفصل الثاني:

أثر الإبداع التكنولوجي على تطور الشركة الوطنية للتأمين (SAA) بولاية الجزائر ـ دراسة حالة ـ

- **المبحث الأول:** تقديم الشركة الوطنية للتأمين (SAA)
- **المبحث الثاني:** منهجية الدراسة الميدانية
- **المبحث الثالث:** أثر الإبداع التكنولوجي في الشركة الوطنية للتأمين (SAA)

المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين (SAA)

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن نشأة الشركة

أنشئت الشركة الوطنية للتأمين سنة **1963** [1] حيث أنها كانت تسير بالاشتراك مع الشركات المصرية للتأمين على شكل شركة مختلطة بمساهمة الخبرة التقنية المصرية آنذاك 61% من رؤوس الأموال جزائرية و 39% من رؤوس الأموال مصرية وهذا نظرا لافتقار الجزائر عقب الاستقلال للإطارات و الهيئات ذات الكفاءة في مجال التأمين, لكن هذه الوضعية لم تدم طويلا حيث تم التأميم الكلي للشركة سنة 1966 [2] أين أصبحت تسير من طرف الجزائريين تقريبا بصفة كلية مع بعض المحاسبين اللذين كانوا ذو جنسيات مصرية.

في سنة 1976 وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين أجبرت الشركة الوطنية للتأمين (SAA) على التحول إلى السوق المحلية للأخطار البسيطة كتأمين السيارات، التأمين على الحياة، الأخطار البسيطة للخواص كالتجار والحرفيين. وفي سنة 1989 تحصلت الشركة الوطنية للتأمين (SAA) على استقلاليتها المالية وتحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم برأس مال يقدر ب80 مليون دينار جزائري ليرتفع في سنة 1992 إلى 500 مليون دينار جزائري، ليصل في سنة 1998 إلى 5,2 مليار ليبلغ سنة 2005 8,3 مليار دينار جزائري، وفي سنة 1995 وإثر قرار وزاري من خلال التعليمة 07/95 حول التأمينات التي منحت الوسطاء الخواص الحرية لمزاولة نشاط التأمين، بالإضافة إلى إجراءات تنظيمية المتعلقة بالسلع والنقل والمسؤولية المدنية وأيضا التأمين المتعلق بقطاع البناء وبالتالي رفع احتكار الدولة لنشاط التأمين.

[1] https://la.saa.dz/fr/saachiffres (la Société Algérienne D'assurance)
[2] https://www.saa.dz/home/presentation-de-la-societe.html (historique de la Société Algérienne D'assurance)

المطلب الثاني: التعريف بالشركة الوطنية للتأمين(SAA)

1-تعريفها:

هي شركة وطنية بالأسهم ذات رأس مال يقدر ب **30 مليار دينار جزائري**، تعتبر الشركة الوطنية للتأمين حاليا أكبر شركة تأمينات من حيث رقم أعمالها و كذا عدد مديرياتها و وكالاتها و حتى عدد العاملين بها.

لهذه الشركة مديرية عامة تتواجد ب مبنى SAA 234 قطعة المنطقة التجارية باب الزوار-الجزائر العاصمة، تحتوي هذه المديرية العامة على 15 مديرية جهوية، ولهذه الوحدات اكثر من530 وكالة موزعة على كافة التراب الوطني. تشغل هذه الشركة أكثر من 3321 عامل.

2-مهام الشركة الوطنية للتأمين:

النشاط الرئيسي للشركة الوطنية للتأمين يتمثل على وجه الخصوص في تقديم الخدمات وجمع إدخار الشركة والعائدات لتغطية الأضرار التي تنجم وجلب الفوائد وهذا لحماية الأشخاص والخواص.

ومن أهم مهام الشركة الجزائرية للتأمينات:

فمن خالل النتائج المقدمة من طرف الشركة ، قرر وزير المالية إعطاء الشركة حق تسيير الإحتياطي والمقدر ب 10% من مجموع إحتياطات كل شركات التأمين الأخرى في الجزائر لإعادة التأمين.

وبالتوازي مع هذا، أعطيت مهمة تسيير الإتفاقيات الجزائرية مع الشركات الأجانب في مجال خدمة المعاشات ونظرا للأبحاث التي تقوم بها الشركة في ميدان التأمين وإطالعها المتواصل على كل الإحتياطات التأمينية في الإقتصاد الوطني من جهة، وتماشيا مع سياسات التنمية من جهة أخرى.

طرحت هذه الشركة الفعالة تغطيات وضمانات فيما يخص التأمين الفلاحي وتطوير منتوج اللإدخار والتقاعد، كما أن الشركة عملت على إظهار أهميتها في مجال المساهمات وإمتلاك الأسهم وتشغيلها بحيث تقدر مساهمتها في عدة شركات بـ: 995153 مليون دينار جزائري.

-تأمين ضد الكوارث الطبيعية.

-تأمين على ورشات البناء و التركيب.

-تأمين على النقل.

- تأمين ضمان الإئتمان.

- تأمين العمال ضد الحوادث المهنية.

- تأمين الممتلكات من وسائل النقل بكل أنواعها(برا، بحرا وجوا) و كذا مختلف الممتلكات من سلع مختلفة، الفنادق، السيارات...الخ.

- تأمين ضد الحرائق و الإنفجارات.

- تأمين ضد الحوادث الجسمانية.

3-أهمية الشركة الوطنية للتأمين (SAA):

تحتل الشركة الوطنية للتأمين SAA مكانة هامة في الإقتصاد الوطني نظرا للمهام الداخلية والخارجية التي تقوم بها ولعل ما يفسر ذلك هو المرتبة التي تحتلها الشركة في قطاع التأمينات لاسيما من أنها إحتلت المرتبة الأولى من حيث رقم الأعمال الإجتماعي، هذا من جهة ومن جهة أخرى تسيطر الشركة على 38% من حصة السوق وتقتسم الشركات الأخرى النسبة الباقية فيما بينها أي 62% من رقم الأعمال للقطاع ككل، كما أنها تعرض أكبر شبكة تجارية وأهمها على قطاع التأمين.

4-أهداف الشركة الوطنية للتأمين (SAA):

تتمثل أهداف الشركة فيما يلي:

- تقوية وظيفة الأساس في سوق المخاطرة الصناعية فالشركة توجه كل قولها نحو تغطية الأملاك الصناعية الوطنية.

- تشكيل أعوان مؤهلين لتأمين و ضمان أفضل تعويض الذي من شأنه أن يحسن الإنتاجية من طرف كل عون.

– المحافظة على حصتها في السوق و هذا تحت عامل المنافسة بعد إزالة التخصص على التأمينات و رفع احتكار الدولة و في هذا المنوال الشركة الوطنية للتأمينات مخيرة على اندفاعها نحو تغطية مخاطر جديدة.

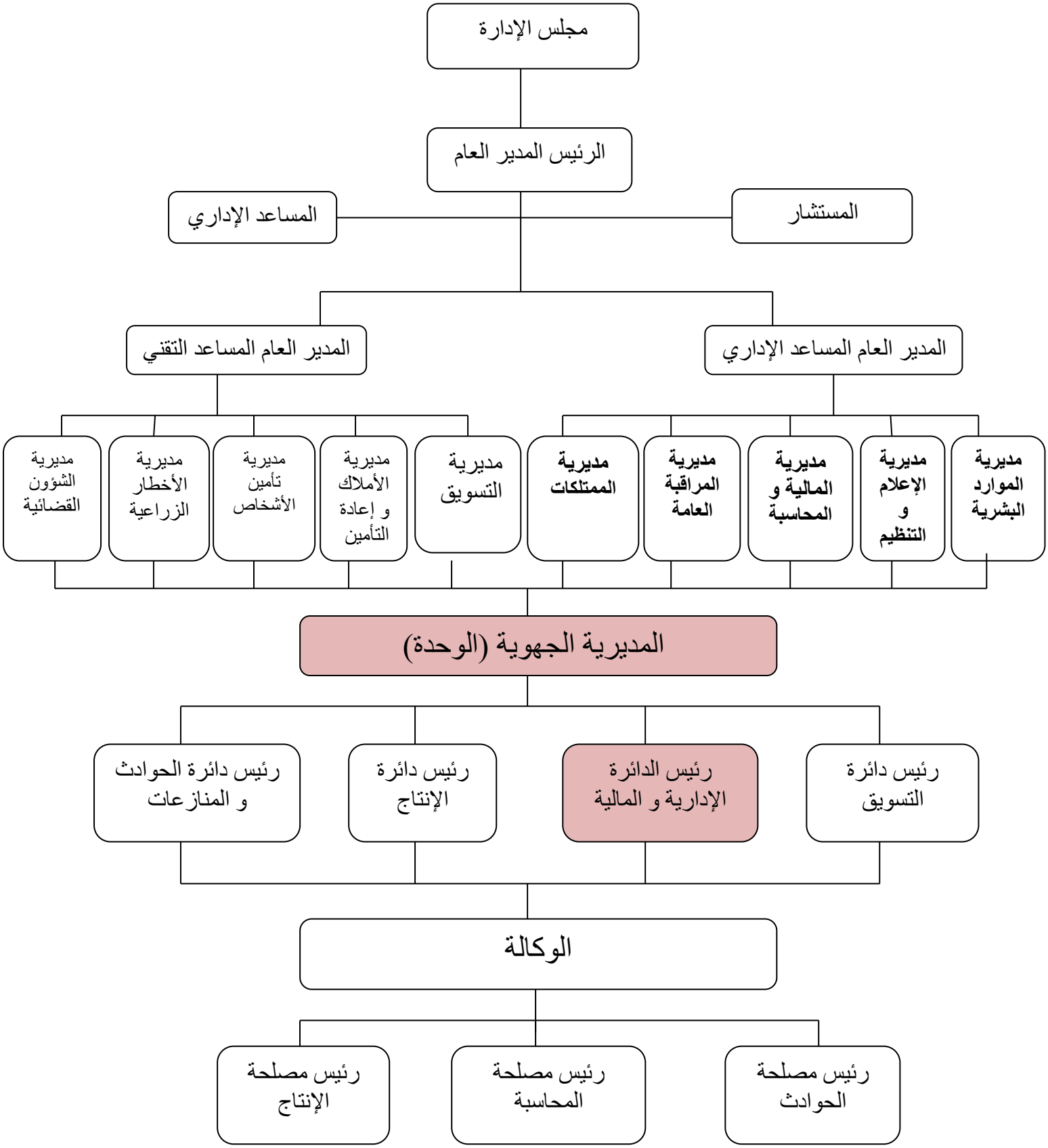
– ضمان مردودية رؤوس الأموال المستثمرة.

– الحفاظ على شبكة التوزيع المباشرة و الاستعانة بالوسطاء لتحقيق أفضل شروط التوزيع.

– تطوير المنتجات المتعلقة بتأمين السيارات, النقل و تأمين الممتلكات.

– حداثة التسيير بواسطة إدخال ادوات رقمنة حديثة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للشركة



المديرية العامة[1]: تسير من طرف رئيس مدير عام بالإضافة إلى مديرين عامين مساعدين مدير عام مكلف بالجانب الإداري مرتبط بمديريات مركزية يكلف بالجانب التقني و هو مكلف بالأقسام Division.

من خلال هذا الهيكل التنظيمي نلاحظ أن هذه الشركة تتكون من ثلاثة مستويات، لكل مستوى أدوار خاصة بها. و بما أننا نقوم بهذا التربص في المستوى الثاني المديرية الجهوية للجزائر (3) فإننا نتعمق أكثر في دراسته .

تقع هذه المديرية ب 12 طريق بن عكنون –الأبيار– و تشغل 188 عامل موزعين على مختلف الدوائر والمصالح .

في بداية دراستنا طلبنا من مدير الشركة أن يقدم لنا معلومات حول مختلف هذه المصالح و قدم لنا منظم الشركة الذي هو كالتالي:

[1] نفس المرجع

الهيكل التنظيمي للوحدة:

من خلال هذا المنظم نلاحظ بوضوح كل أقسام هذه الشركة و كل المصالح التي تتضمنها.

أما من حيث القوة العاملة فإن هذه المديرية تشغل كما ذكرنا سابقا 188 عامل و هم موزعين حسب تدرج المسؤوليات حيث نجد المدير بالمرتبة الأولى، ثم يأتي رؤساء الدوائر اللذين يشرفون على تسيير دوائرهم وكذا الإشراف على المصالح التابعة لهم. و بعد ذلك يأتي رؤساء المصالح اللذين يشرفون على هذه المصالح، ثم نجد رؤساء الوكالات وأخيرا نجد عمال المكاتب و المراقبين. وللعلم أن لكل مسؤول في المستويات العليا مساعد يقوم بمهام رئيسه في حالة غيابه.

لكل مستوى عدد معين من العمال الذين يوزعون حسب عدد المناصب المتوفرة (حسب المهام) و كذا حسب الكفاءات التي يتمتعون بها حيث يقوم كل عامل بأداء المهام المسندة إليه. ليقيم كل واحد على ذلك كل شهر وكل سنة.

و سنقوم فيما يلي بالتطرق إلى كل هذه الدوائر، والمصالح، وفروعها بالتفصيل و سنتطرق أيضا إلى المهام الموجهة لكل منها.

1- دائرة الإدارة والمالية: تنقسم هذه الدائرة إلى ثلاثة مصالح وهي:

*** مصلحة المستخدمين:**- Service de personnel-

و يتمثل دورها في كل ما يتعلق بتسيير الموارد البشرية و التي تتمثل في: التوظيف، دفع الأجور، التكوين، الترقية، التقييم....الخ. (سنتطرق إلى هذا بالتفصيل لاحقا).

*** مصلحة المحاسبة:** - Service comptabilité -

تعمل هذه المصلحة على مراقبة و تصحيح كل العمليات التي تتم على مستوى المصالح الأخرى. و لها فرعان هما: فرع المحاسبة وفرع المالية و هذا الأخير يحتوي على قسمين هما: - قسم المالية .

- قسم التسديد .

*** مصلحة الوسائل العامة:** Service des moyen généraux

تقوم هذه المصلحة بجميع الوظائف المتعلقة بالخدمات الاجتماعية. ولها فرعان هما:

– فرع الوسائل العامة و الاستثمارات.

– فرع الشؤون الاجتماعية .

2– الدائرة التجارية: –Département commercial –

تتمثل مهام هذه الدائرة في إرسال تعليمات كتابية أو النزول إلى الميدان. وتقوم كذلك بالاتصال بالزبائن، وكذا تحديد سياسة الأسعار و المنتجات. هذا بالإضافة إلى مراقبة الإنتاج من أجل حمايتها من المخاطر إذ أنها تقوم بالتدخل كل 10 أيام من العمل. فتقوم بمراجعة كل العمليات التي أجريت و كل العقود التي أبرمت خلال هذه المدة. و تتكون هذه الدائرة من مصلحتين هما:

***مصلحة الإحصائيات.**

*** مصلحة التسويق.**(و تتمثل مهام هاتين المصلحتين في المهام التي تقوم بها الدائرة).

3– دائرة المنازعات: Département contentieux

و تتكون هذه الدائرة من مصلحتين هما:

*** مصلحة الحوادث الجسمانية والمنازعات :**

وتحتوي على فرعين هما:

– فرع المنازعات: يقوم هذا الفرع بالاهتمام بكل الشكاوى الخاصة بالحوادث، حيث يقوم هذا الفرع بإحالتها إلى العدالة.

– فرع الإحصائيات: تتمثل مهام هذا الفرع في تسجيل كل الحوادث سواء المتعلقة بالأشخاص أو تلك المتعلقة بالممتلكات. مثل حوادث السيارات، الحرائق، الوفيات... الخ.

*** مصلحة الحوادث المادية:**

تتكفل هذه المصلحة بالتأمين عن بعض المخاطر التي لها علاقة بالسكن، القاعات المتعددة الرياضات...الخ.

4 – دائرة الإنتاج: – Département de production –

تعتبر هذه الدائرة من أهم الدوائر في هذه المديرية ، حيث إنها تعتبر الممول الأساسي لها و هي مصدر ربح هذه الشركة و هذا لأن كل العقود التي تبرمها هذه المديرية تتم على مستوى هذه الدائرة – على مستوى المصالح والوكالات المختصة – و تتكون هذه الدائرة من مصلحتين هما :

* **مصلحة تأمين الأشخاص:** –Assurance des personnes

* **مصلحة تأمين الممتلكات:** – Assurance des biens

كل المراحل الخاصة بعملية التأمين تتم على مستوى هاتين المصلحتين – طبعا حسب نوع الشيء المؤمن –.

تتكون هذه الدائرة من عدد من العمال اللذين يشرفون على الأداء الجيد لعملية التامين ابتداء من رئيس الدائرة و رؤساء المصالح وكذا رؤساء الوكالات. لأن هذه الدائرة تحتوي على عدة وكالات أسندت لها مهام تأمين الأشخاص والممتلكات.

* **مصلحة تأمين الأشخاص:**

تتمثل مهام هذه الفرع في إبرام عقود التأمين مع مختلف الأشخاص و ذلك إما بصفة فردية أو بصفة جماعية، فإذا كان التأمين فردي فإن الشخص مكلف بدفع مبلغ محدد من طرف هذه الشركة حسب مدة العقد، وهذا حسب نوع التأمين : في حالة الوفاة أو البقاء على قيد الحياة. فإذا أصيب الشخص المؤمن بحادث ما ولم يمت فإن الشركة تقوم بدفع تعويضات إلى غاية وفاة الشخص؛ أما في حالة وفاة الشخص إثر هذا الحادث مباشرة فإن الشركة مرغمة على دفع تعويضات للمقربين للعامل وهم، أبنائه ، زوجته ، والديه أو أحد الأقارب اللذين يسجلهم في الوثيقة الخاصة بالعقد .

و نفس الشيء بالنسبة لتأمين جماعات العمل في المصانع أو المؤسسات حيث تقوم المؤسسة بإبرام عقود تأمين عمالها بنفس الطريقة المذكورة سابقا.

*** مصلحة تأمين الممتلكات:**

تتمثل مهام هذه المصلحة في تأمين الممتلك مثل الطائرات، السيارات، السلع المختلفة، المنازل، الفنادق....الخ.

وذلك بعد إبرام العقد مع صاحب هذه الملكية وذلك مقابل مبلغ يكون قد حدد من طرف الشركة؛ يتم تحديد هذا المبلغ بعد دراسة الخطر الذي يمكن أن يلحق بهذه الملكية من حيث طبيعته ونوعه، ودرجة خطورته, وهذه الخطوة من بين العمليات التي تقوم بها أيضا هذه المصلحة (Etude des risques).

وبعد هذه العملية تقوم هذه المصلحة بتقييم الخطر (Tarification des risques). من أجل تحديد نسبة التعويضات التي تلزم بها الشركة بتعويضها في حالة التعرض للخطر. بعد كل هذه العمليات يتم عقد التأمين و متابعتها.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

بعد العرض المقدم في الجانب النظري من الدراسة والذي يهدف لوضع القاعدة النظرية لموضوع أثر الإبداع التكنولوجي على تطور المؤسسة في الجزائر، وتحديد الأبعاد التعريفية والعملية لهذا الموضوع، ومحاولة لتطبيق المفاهيم السابقة التي تم تناولها في الجانب النظري ، يتم إسقاط موضوع البحث من خلال دراسة ميدانية الهدف منها:

-التقرب من واقع المؤسسة الوطنية ذات الطابع الخاص، والوقوف على أهم المجهودات التي تبذلها، الطموحات والأهداف التي تسعى إليها؛

-مدى وعي هذه المؤسسة بأهمية الإبداع التكنولوجي و أثره على أدائها تطورها.

أولا: مبررات اختيار المؤسسة محل الدراسة

و على أساس ما سبق وقع اختيارنا على شركة التأمين الوطنية (**SAA**) ، و بالتحديد في المديرية الجهوية الجزائر3، التي تقع في بن عكنون و استنادا إلى الدوافع و المبررات التالية:

-تتمتع هذه المديرية بالاستقلالية في قراراتها، و بالتالي فالخيار الذي تنتهجه هذه المديرية سيكون عن إدراك قوي باستراتيجيتها في السوق، و ليس ناتجا عن ضغوط و قرارات صادرة من جهات أخرى (سلطة أعلى) بعيدة كل البعد عن واقع السوق.

-توفر المديرية على العناصر المطلوبة للدراسة؛

-سمعة المديرية داخل القطاع التي تنشط فيه؛

-عمل المديرية على تحسين الخدمات لزبائنها، و محالة استغلال التكنولوجية بقدر الإمكان من أجل إرضاء زبائنها و جعل خدماتها أقرب قدر المستطاع مع ضمان الجودة في المنتجات.

-تعتبر من اولى المديريات الجهوية التي بدأت تعمل على منصة تسيير الحوادث (PGS) التي تسهل العمل و تختصر الوقت و الجهد و تحويل الوثائق الجسمانية (الملموسة) إلى وثائق إلكترونية.

-تحتوي المديرية على موارد بشرية ذو كفاءة عالية من إطارات و موظفين متمرسين الذي يجعل المديرية على أهبة الاستعداد، و يحفزها على التحسين من أدائها، و العمل على تطوير قدرتها و طاقتها بشكل مستمر لتحقيق خطوات متقدمة.

-تبذل المديرية مساعي معتبرة لمواكبة التطورات التكنولوجية في الاكتتاب.

ثانيا: منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة

1-منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في هذا الجانب من الدراسة الجمع بين المنهج التحليلي و المنهج الوصفي في اختبار الفرضيات، و الوصول إلى نتائج البحث المطلوبة.

2-الأدوات المستخدمة:

لقد اعتمدنا على مجموعة من الأدوات المختلفة التي تعكس طابع البحث للاستفادة منها في عملية تحصيل المعلومات بشكل أدق و أسرع، و تتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

أ-المقابلة:

تعد المقابلة من الوسائل الهامة لجمع المعلومات و البيانات و هي محادثة تعتمد بالدرجة الأولى استهداف المعلومات المفيدة للدراسة بغية الوصول إلى تحليلات أكثر إفادة.

ب-أسلوب الملاحظة:

للحكم على العديد من الأمور المهمة داخل المؤسسة استخدمنا هذا الأسلوب كأداة متممة ومكملة لبقية الأدوات، حيث تساعد في الحصول على الحقائق بمصداقية عالية بعيدا عن أي تصنع، عن طريق ملاحظة سير الأمور على أرض الواقع، للتأكد مما تم الإدلاء به من

تصريحات في المقابلات التي تم إجراؤها، حيث يمكن مراقبة سير العمل الإداري والإنتاجي عن كثب، موقع المؤسسة وحجمها، الإنتاج، السلوك السائد بين العمال والمسؤولين... ، ضف إلى ذلك إمكانية ملاحظة الأمور الملفتة للانتباه والتي يمكن أن يكتشف منها تفسيرا لبعض المواقف والظواهر والمتغيرات التي لم يتم السؤال عنها، ولقد تم اعتماد هذه الوسيلة بشكل تلقائي أثناء الدراسة الميدانية بالمؤسسة دون تخطيط مسبق، وتركيزا على بعض الجوانب لمتابعتها وسير العملية الإنتاجية دون إشعار الآخرين بذلك.

ج-الوثائق و السجلات الإدارية:

تم تدعيم المعلومات المجمعة بالاطلاع على بعض الوثائق التي تخص المؤسسة محل الدراسة، كالمراسلات الإدارية بين المصالح، الحسابات، سجلات المعاملات التجارية والمالية، الملفات المتعلقة بالزبائن وغيرها، وقد اعتمدنا على مجموعة من الوثائق التي تحصلنا عليها من مختلف مصالح المؤسسة محل الدراسة، كالوثائق الخاصة بتعريف المؤسسة، وثائق مطابقة الجودة والنوعية، وثيقة العلامة التجارية...الخ

ثالثا: مجال و حدود الدراسة

1-المجال المكاني:

لقد تم إجراء هذه الدراسة الميدانية **بشركة التأمين الوطنية (SAA)** و بالضبط في المديرية الجهوية –الجزائر3– تتواجد في بن عكنون، أين تم الاطلاع عن كثب على الموقع، حجم ومساحة المديرية والأماكن التي تشغلها هذه المساحة: دائرة المحاسبة و المالية، دائرة الأضرار، دائرة الإنتاج، دائرة التسويق، الإدارة...، وكذلك فيما يخص المقابلات فتمت هي أيضا على مستوى المؤسسة، أين تم أيضا متابعة سير العمل عن قرب وبالتفصيل،

2-المجال الزمني:

لقد استغرقت الدراسة الميدانية على مستوى المؤسسة مدة معتبرة من الزمن هذا بسبب ضيق الوقت و انشغال المسؤولين بحركيات العمل.

إن دراسة أثر الإبداع التكنولوجي على تطور مؤسسة التأمين الوطنية، اقتصرت على الفترة الممتدة بين(2019–2022)، وذلك لأن المؤسسة بدأت فعليا خلال هذه الفترة بالاهتمام بعنصر الإبداع التكنولوجي والسعي وراء تطبيقه على أرض الواقع.

كل بحث علمي يتطلب التكامل بين الجانب النظري الذي يستدعي توفر معطيات علمية، مستوحاة من قاعدة مرجعية وثائقية ترتبط بالموضوع المعالج و هذا ما تم العمل عليه بداية من شهر مارس 2022، و بعد الانتهاء من الجانب النظري الذي دام 02 أشهر أي إلى غاية بداية شهر ماي و من تم بدأنا العمل في الجانب التطبيقي حيث قمنا بمقابلات مع عينة بحثنا المتمثلة في الموظفين بالشركة (المدير الجهوي).

المبحث الثالث: أثر الإبداع التكنولوجي في الشركة الوطنية للتأمين (SAA)

المطلب الأول: الطريقة الكلاسيكية في معالجة الملفات

معالجات الحوادث "الروتينية" (أو البسيطة) الذين يشكلون كتلة المجلدات، يتم تحديد أعمال الإدارة بالتفصيل من خلال الاتفاقيات بين شركات التأمين: التحقق من وجود الضمان وتطبيقه ، وتقييم الأضرار ، والدفع ومراقبة الإدارة.

أولا: تسجيل ملف الحادث

ملفات الحوادث المصرح بها هي مجموع الحوادث التي يتلقى المؤمن إخطارا بوقوعها مما يستلزم فتح ملف تسيرها و منها:

– الحوادث المساواة: هي ملفات الحوادث التي سويت أي طوي ملفها بالتسوية والتعويض او الحفظ بدون متابعة.

– الحوادث المصرح بها متأخرا: هي الملفات التي تم التصريح بها بعد الآجال المحددة والمتعلقة أساس لأضرار الملحقة بالغير(المسؤولية المدنية) على أم لا يتجاوز التأخير3 سنوات.

يتم فتح الملف و تسجيله بعد مراقبة الضمانات حيث تقوم شركة التأمين (مصلحة الحوادث) بالإجراءات التالية:

يقوم المكلف بالزبائن بمراقبة مبدئية خاصة فيما يخص إستقبالية الحادث قبل أن يقوم بإجراءات تسجيل ملف الحادث على مستوى نظام المعلومات، كما يقوم في نفس الوقت بمحادثة العميل فيما يخص وقائع الحادث و حجم الأضرار.

– التصريح بالحادث (المعاينة الودية لحادث السيارة)؛

– نسخة من وثيقة التأمين الخاصة بالمؤمن له والخصم؛

– نسخة من رخصة السياقة الخاصة بالمؤمن له و الخصم؛

– نسخة من البطاقة الرمادية الخاصة بالمؤمن له و الخصم.

ثانيا: عملية بالخبرة

بعد التأكد بأن السيارة المقدمة هي نفسها التي يملكها المؤمن له الذي تعرض للحادث هنا يتم تقييم الأضرار عن طريق الخبرة.

في هذا الصدد يقوم المكلف بالحادث بتكوين ملف الحادث و بتسليم نسخة من الأمر بالخبرة (ODS) إلى الزبون ليقوم هذا الأخير بالتنقل إلى مركز الخبرة الأقرب في سبيل عرض السيارة إلى الخبير من أجل المعاينة و تقييم الأضرار إستنادا للوثيقة المسلمة له.

يقوم الخبير بتحرير محضر خبرته تقرير الخبرة على مستوى المركز قبل أن يقوم بإرساله إلى الوكالة. يتضمن كل المعلومات المطلوبة و المبالغ المقدرة للتعويض، بما فيها نسب التقادم و عدد أيام التعطيل أو الحرمان من التمتع بالسيارة.

ثالثا: التعويض

بعد القيام بالإجراءات التقنية و الإدارية و تقديم الخبير التقرير و التأكد من ملف المؤمن له هو الضحية و ليس المتسبب في الحادث يتم تقييم قيمة التعويض الذي يكون نقدا او عينا بحيث لا يزيد التعويض المدفوع عن قيمة الخسارة التي تحققت و يتم الدفع إما بشيك أو تسليم الشيء المضرور لمصلح مختص متعاقد مع شركة تأمين و المؤمن يدفع تكليف ذلك أو استبدال شيء مماثل لإعادة المؤمن له إلى الوضع الذي كان عليه قبل وقوع الخطر المؤمن ضده.

كانت عملية تسوية الملفات تتم بوتيرة سريعة جدا، حتى إلغاء الدولة الاحتكار الذي كان قائما، و بالتالي أصبح عدد ملفات الحوادث المسوية لم يتجاوز ثلث حجم الحوادث المصرح بها.

المطلب الثاني: واقع الإبداع التكنولوجي في شركة التأمين الوطنية (SAA)

أولا: الخبرة الجوارية (EAD)

الخبرة هي مهنة محددة غير موجودة بشكل عام في شركات التأمين، ولكنها تؤدي إلى تعيينات مع منظمات مستقلة.

1-تعريفها :

هي عبارة عن إجراء تقوم من خلاله شركة التأمين (SAA) بالتعاون مع شركة الخبرة (SAE) بإعداد تقارير الخبرة المتعلقة بفرع التأمين على السيارات من دون إلزام الزبون بالتنقل إلى مركز الخبرة، حيث تتم الخبرة على مستوى الوكالة مع الإستعانة بأدوات رقمية متطورة (التطبيق الالكتروني للخبرة الجوارية).

و يمكن القول أيضا: خبرة السيارات عن بعد (EAD) هي إجراء مبسط وغير مادي للخبرة المعتادة، يتعلق بشكل أساسي بالمطالبات الصغيرة، سيقرر الخبير على أساس الصور التي يرسلها المصلح مباشرة بالإضافة إلى الصور، يجب على المصلح إرسال تقرير إداري وفني. يجب أن يقدم هذا التقرير جميع المعلومات المتعلقة بالمركبة (عدد الكيلومترات ، نسخة من شهادة التسجيل ، إلخ) ومعلومات عن المطالبة (إعلان المطالبة ، تقدير الإصلاح ، إلخ).

2-مجال التطبيق:

و التي تتعلق فقط بفرع تأمين السيارات، تساعد على مراقبة حقيقة الحوادث و أيضا إرتباطها مع الحادث المصرح به بغض النضر عن الجانب الكمي الذي من خلاله يتم تصليح الأضرار.

3-إقصاءات:

الخبرة الجوارية لا يمكن الاعتماد فب معظم الحالات فهناك حالات استقصائية و نذكر منها ما يلي:

- حالات غرق السيارات بالمياه (الفيضانات، سقوط في النهر أو الوادي، البحر....)؛
- الحريق و الأضرار الإلكترونية التي من شأنها وضع السيارة في حالات غير آمنة؛
- حالات الأضرار الخطيرة التي تمس بأمن السيارة أو بهيكلها (مقود التحكم، الفرامل...)؛
- حالا الأضرار التي تمس بأجهزة حماية الأشخاص (حزام الأمان، الوسائد الهوائية)؛
- كما يجدر بنا الإشارة أن الخبير لح الحق في فحص و معاينة السيارة خارج نطاق الخبرة الجوارية.

4-المراحل المتبعة في الخبرة الجوارية (EAD):

- **استلام التصريح بالحادث:**

يتم على مستوى وكالة التأمين بإستقبال الزبون من أجل استلام التصريح بالحادث و في هذا الغرض يقوم المكلف بالزبائن بمراقبة مبدئية خاصة فيما يخص إستقبالية الحادث قبل أن يقوم بإجراءات تسجيل ملف الحادث على مستوى نظام المعلومات.

كما يقوم في نفس الوقت بمحادثة الزبون فيما يخص وقائع الحادث و حجم الأضرار. في الأخير يقوم المكلف بالزبائن بإعداد و تحرير الأمر بالخبرة (ODS).

- **الولوج إلى التطبيق الالكتروني للخبرة الجوارية المثبت على اللوحة الإلكترونية (tablette)؛**
- **تعريف المستخدم و الولوج إلى تطبيق الخبرة الجوارية؛**
- **إدخال و تسجيل الملف الجديد للحادث؛**
- **إدخال جميع المعلومات اللازمة و المتعلقة بالحادث:**

(رقم الأمر بالخدمة ODS ، تاريخ و رقم الحادث، اسم الزبون، اسم السائق، رقم لوحة السيارة ....)

- **التقاط الصور من طرف المكلف بالزبائن واضحة للأمر بالخدمة و التصريح بالحادث و البطاقة الرمادية لإدراجهما في التطبيق الالكتروني ؛**
- **التقاط صور للأضرار اللاحقة بالسيارة محل الخبرة:**

التقاط على الاقل صور واضحة التي تمس مختلف الأضرار اللاحقة بالسيارة مع السهر أن تشمل تلك الصور لوحة ترقيم السيارة بالإضافة إلى رقمها التسلسلي.

- **التسجيل النهائي البيانات و إرسالها إلى مركز الخبرة عن طريق التطبيق الالكتروني؛**
- **معالجة ملف الخبرة الجوارية من طرف الخبير:**

عند استلام الملف الرقمي على مستوى تطبيق الالكتروني للخبرة الجوارية (EAD) يقوم هذا الأخير بإعداد ملف الخبرة استنادا على مختلف البيانات المرسلة خاصة منها صور الأضرار اللاحقة بالسيارة.

-و في هذا الصدد يأخذ بعين الاعتبار فقط الأضرار و الخسائر الظاهرة على الصور.

-كما يستطيع الخبير رفض أو اعداد طلب إضافي يتعلق بالخبرة عن بعد محل بالدراسة.

-يجدر الذكر أنه في هذا الإجراء فقط الخبير هو الذي يمتلك في (القبول، الرفض، مراقبة الملف) خاصة إذا كانت السيارة محل الخبرة تحتوي على أضرار سابقة.

- **ارسال الخبير تقارير الخبرة المنجزة إلى الوكالة المعنية عن طريق التطبيق الالكتروني؛**
- **استغلال تقرير الخبرة المنجزة من قبل الوكالة في سياق دراسة و معالجة ملف الحادث.**

5-أهداف الخبرة الجوارية (EAD) :

الإستعانة بالخبرة الجوارية يعود بالإيجاب على مختلف الجهات المعنية بملف الحادث.

- **بالنسبة للمؤمن عليه:**

-تجنب التنقلات إلى مختلف مراكز الخبرة (SAE) و العودة لوكالة التأمين من أجل متطلبات الخبرة؛

-سهولة، شفافية و سيولة الاجراءات؛

-تخفيض وقت تجميد السيارة من أجل الخبرة قبل التصليح؛

-تقليص آجال التعويض.

- **بالنسبة لشركة التأمين:**

-تقليص آجال معالجة الملفات؛

-تحصيل رضا الزبون؛

-تخفيض أعباء الخبرة (أعباء تنقل الخبير و إطاعمه...) ؛

- **بالنسبة للخبير:**

-تقليص آجال إعداد الخبرة؛

-رضا شركة التأمين و رضا الزبون؛

-ترشيد إستعمال الموارد البشرية؛

-تحقيق إنتاجية أفضل.

ثانيا: منصة تسيير الحوادث (PGS)

1-تعريفها:

هي منصة رقمية صممت على يد مهندسين في الحاسوب جزائريين يعملون لدى الشركة، تسمح هذه المنصة بتسيير الحوادث عند بعد بأجهزة رقمية متطورة من أجل تقديم خدمة أفضل للعميل عن طريق تقليل مدة التعويض و الجهد.

تعتبر تسيير الحوادث من الأعمال الأساسية لشركات التأمين، وهي أمر أساسي لتجربة العملاء. ومع ذلك فإن العديد من الشركات في هذا القطاع تعيقها التقنيات التي تم إدخالها قبل بضع سنوات والتي لم تكن قادرة على التكيف مع الاحتياجات الجديدة. هناك حاجة إلى نهج جديد للتكيف مع متطلبات عملاء اليوم.

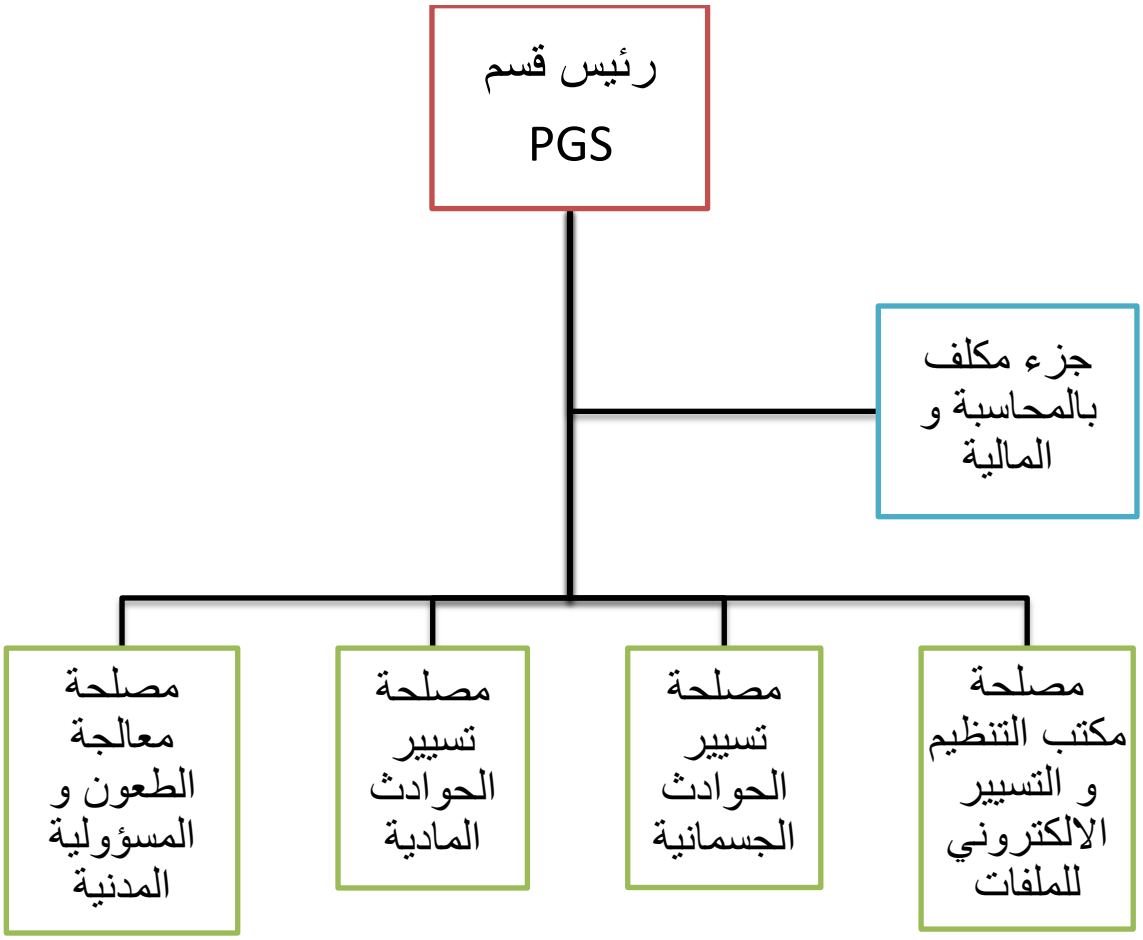
2-الجانب التنظيمي Organisation :

لقد تمت هيكلت قسم المكلف بمنصة تسيير الحوادث و التي يتم تسييرها عن طريق رئيس القسم، تم تنصيبها في مختلف المديريات الجهوية كالآتي:

- مصلحة مكتب التنظيم و التسيير الإلكتروني للملفات؛
- مصلحة تسيير الحوادث الجسمانية؛
- مصلحة معالجة الطعون و المسؤولية المدنية؛
- مصلحة تسيير الحوادث المادية؛
- مصلحة المحاسبة و المالية.

تنقسم إلى 3 مصالح تقنية و مصلحة إدارية بالإضافة إلى جزء مكلف بالمحاسبة كما هو مبين في الهيكل التنظيمي الآتي:

الهيكل التنظيمي لمنصة تسيير الحوادث (PGS)



مصدر: بعض الوثائق من الشركة

3-مهام قسم المكلف بمنصة تسيير الحوادث (PGS):

المنصة الجهوية لتسيير حوادث السيارات، تقوم بالتعاون بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مع الوكالات التابعة لها بدراسة ملفات الحوادث و كذا الطعون المتعلقة بفرع التأمين على السيارات.

كما تسهر على تنسيق النشاطات مع مختلف الجهات المعنية خاصة منها شركات الخبرة في إطار الخبرة الجوارية (**EAD**) و أيضا مراكز تصفية الملفات أو جهات أخرى (محامي، موثق،....).

يمكن أن نتطرق إلى بعض المهام التي يقوم بها قسم المكلف بمنصة تسيير الحوادث:

1- تسيير حوادث السيارات (تكوين ملف، معالجة، مراقبة، تعويض، ...الخ)؛

2- الإجابة عن شكاوي الزبائن؛

3- المساهمة في تعزيز الأداء التقني في فرع تأمين السيارات؛

4-تخفيض أعباء التسيير عن وكالات التأمين التابعة لها لتمكينهم من التركيز على الجانب التجاري؛

5- مراقبة و تسيير عملية تصفية ملفات الحوادث التي يقام تنظيمها بطريقة منتظمة (دورية)؛

6- تتبع مدى تنفيذ مخطط الترقبي لتسيير الحوادث؛

7- معالجة الطعون و ملفات نفس صلة Connexe؛

8- تقوم بإعداد تقارير فصيلة موجهة إلى المديرية العامة؛

9- تسهر على تطبيق القوانين المتعلقة بقطاع التأمين خاصة فيما يخص تسيير الحوادث، المؤونات و تحديث الديون التقنية.

أ- مصلحة مكتب التسيير الالكتروني للملفات:

-استقبال ملفات الحوادث من قبل الوكالات التابعة للمديرية الجهوية مقابل وصل استلام يظم رقم تسجيل الملف. كما يتم استلام ارساليات من مختلف الجهات (كمؤسسات الخبرة، شركات تأمين أخرى مأمن عليهم، الدرك الوطني، محضر قضائي، المؤسسات الوطنية، ...)؛

-مراقبة الملفات من ناحية المحتوى استنادا على وثيقة check-list؛

-رقمنة الوثائق الناقصة و تحميلها داخل منصة **GSA**؛

-اجراء تصنيف ملفات على أساس الضمانات التي تغطي الحادث المصرح به؛

-توجيه ملفات الحوادث إلى المصالح المعنية لمعالجتها؛

-ارسال الرسائل الموجهة من قبل المنصة **(PGS)** إلى المديريات الجهوية، الوكالات، شركات تأمين أخرى ....الخ؛

-وضع الملفات المعالجة نهائيا على مستوى الأرشيف.

ب- مصلحة المحاسبة و المالية:

يتكون من جزئيين هما:

- **جزء المحاسبة:**

- اعداد محاسبة المنصة **(PGS)** بالتطابق مع نظم الحاسبة السارية المفعول؛
- تنظيم و متابعة العمليات المحاسبية؛
- تحليل و متابعة الحسابات المنتظرة؛
- الموافقة على تعويضات الحوادث و تحصيلات الطعون على المنصة **(PGS)**؛
- ضمان تطابق بين الأرقام التقنية و المحاسبية؛
- السهر على ترابط و متابعة الأنشطة المحاسبية للمنصة مع قسم المحاسبة و المالية؛
- تحديث الجريدة اليومية.

- **جزء المالية:**

-التحقق من الانتظام و المطابقة فيما يخص الالتزامات المتعلقة بالتعويض عن الملفات؛

– متابعة سجل العمليات البنكية؛

– المتابعة اليومية للحساب البنكي للمنصة (**PGS**)؛

– انجاز المقاربات البنكية لحساب المنصة (**PGS**)؛

– طلب المؤونات لحساب المنصة (**PGS**).

ت– مصلحة تسيير الحوادث الجسمانية:

–استلام تسجيل و استغلال ملفات الحوادث الجسمانية و كذلك تقارير الخبرة و التحريات؛

–دراسة ملفات الحوادث الجسمانية و الموافقة على اقتراحات التعويض التي تم اعدادها؛

–ارسال الملفات المعالجة إلى رئيس قسم المنصة من أجل التأكيد النهائي أو إلى المدير الجهوي تبعا لعتبات السلطة المخولة له فيما يخص معالجة الملفات؛

–توجيه الملفات المسواة تقنيا إلى مصلحة المحاسبة؛

–مراقبة و متابعة آجال معالجة و تسوية الملفات على مستوى المصلحة؛

–دراسة الشكاوي المؤمن عليهم؛

–ارسال طلب معلومات الى الوكالات الخصم (الضحايا، اصحاب الحقوق، ...)؛

–مرورا على مصلحة مكتب التنظيم يتم ارسال الملفات المعالجة.

ث– مصلحة التسيير الأضرار المادية:

–استلام تسجيل و استغلال ملفات الحوادث المادية و كذلك (تقارير الخبرة و التحريات ...)؛

–دراسة ملفات الحوادث المادية و الموافقة على اقتراحات التعويض التي تم اعدادها؛

–ارسال الملفات المعالجة إلى رئيس قسم المنصة من أجل التأكيد النهائي أو إلى المدير الجهوي تبعا لعتبات السلطة المخولة له فيما يخص معالجة الملفات؛

-توجيه الملفات المسواة تقنيا إلى مصلحة المحاسبة؛

-مراقبة و متابعة آجال معالجة و تسوية الملفات على مستوى المصلحة؛

-دراسة الشكاوي المؤمن عليهم؛

-ارسال طلب معلومات الى الوكالات الخصم (الضحايا، اصحاب الحقوق، ...)؛

-مرورا على مصلحة مكتب التنظيم يتم ارسال الملفات المعالجة.

ج-مصلحة تسيير ملفات المسؤولية المدنية و الطعون:

- استلام تسجيل و استغلال ملفات المسؤولية المدنية و الطعون و كذلك (تقارير الخبرة و التحريات ...)؛

- دراسة ملفات المسؤولية المدنية و الطعون و الموافقة على اقتراحات التعويض التي تم اعدادها؛

- ارسال الملفات المعالجة إلى رئيس قسم المنصة من أجل التأكيد النهائي أو إلى المدير الجهوي تبعا لعتبات السلطة المخولة له فيما يخص معالجة الملفات؛

- توجيه الملفات المسواة تقنيا إلى مصلحة المحاسبة؛

- مراقبة و متابعة آجال معالجة و تسوية الملفات على مستوى المصلحة؛

- دراسة الشكاوي المؤمن عليهم؛

- ارسال طلب معلومات الى الوكالات الخصم (الضحايا، اصحاب الحقوق، ...)؛

- مرورا على مصلحة مكتب التنظيم يتم ارسال الملفات المعالجة.

4-أهداف منصة تسيير الحوادث (PGS):

-تحسين خبرة الزبون و إعطاء أفضل جودة خدمات للمؤمن عليهم؛

-تحديث و تطوير الإجراءات من أجل الحصول على عمليات سريعة و ذات أثر؛

-ترشيد الموارد البشرية؛

-تركيز الوكالات كل مجهوداتها على الجانب التجاري؛

-تخفيض مناطق الخطر؛

-تسهيل عملية مراقبة نشاط تسيير الحوادث و التعويضات؛

-القضاء على الأخطاء المتكررة عند معالجة ملفات الحوادث و التعويضات؛

-القضاء على مشكلات الشيكات و الصكوك التي لم يتحصل عليها الزبون بعد و لم يستلم أمواله؛

-التقليل من حالات الغش؛

-تبسيط الإدارة على مستوى الفرع؛

-تهدف إلى تقليل آجال التعويض؛

-الحصول على بيانات موثوقة من أجل الدراسة و التحليل و هذا نتيجة لعملية إدخال البيانات الصحيحة.

5-أهمية منصة تسيير الحوادث (PGS):

تتمثل أهميتها في:

- معرفة العقود والضمانات التي يكتتبها المؤمن له ولكن أيضًا للحصول على معلومات تسمح بمعرفته بشكل أفضل (ما هي المدة التي قضاها عميلاً؟)؛
- توقيع العقود؟ ما هو تكرار الحوادث؟ هل هو دافع جيد؟ ...) و ربما عن طريق طرق التسجيل التلقائي لمعرفة درجة من يجب منح الثقة له أو ما هي التسهيلات التجارية (مثل قرض السيارة) التي يمكن تقديمها له؛

- مساعدة المدير في جمع المعلومات الخاصة به وفي تصريف أعماله اعمال صيانة، ترشد شبكة التقارير المدير وتحدد المعلومات ذات صلة وأساسية؛
- توفر أنظمة المساعدة الوصول إلى عناصر المعلومات المفيدة للمدير (على سبيل المثال: اللوائح) أو للمؤمن عليه؛
- توجيه الإدارة أو تسهيلها من خلال اقتراح أنسب الحلول من خلال توفير قواعد البيانات اللازمة (المرائب، الخبراء، إلخ) أو عن طريق إجراء عمليات المحاكاة (التكلفة التقديرية للضرر، على سبيل المثال)؛
- القيام بمهام الإدارة الآلية سواء كان الأمر يتعلق بتوليد الكتابات أو الرسائل تلقائيًا ، وإدارة المواعيد النهائية (تذكرات، ومراجعات، وما إلى ذلك) أو المصالحات؛
- توفير متابعة العناصر المتعلقة، على سبيل المثال، متوسط التكاليف أو ظروف الحوادث، ولكن أيضًا المواعيد النهائية للإدارة (ولم تعد مجرد تسويات)، وأنشطة مزودي الخدمة، وما إلى ذلك، بطريقة أكثر تفصيلاً ودقة.
- إبلاغ مختلف أصحاب المصلحة في العملية بطريقة أوسع وأكثر فورية. وبالتالي، على سبيل المثال، يمكن للمدير (أي شخص، الشخص الذي يتلقى الاتصال) أن يكون على علم بالملف الكامل للمؤمن عليه وخاصة وضعه في الوقت الفعلي؛
- الشروع في إدارة الحالة بشكل أسرع وأكثر نشاطًا (بقدر ما "الملفات باقية") من خلال المعلومات المنتظمة، والحوافز للعمل، وما إلى ذلك؛
- رقمنة الوثائق و تسيير الوثائق والأرشفة الإلكترونية التي تجعل الملفات غير مادية تتيح الإدارة في أماكن مختلفة و يلغي فعليًا الحاجة إلى تداول المستندات ومعالجتها المحفوظات "الحية".

المطلب الثالث: المقارنة بين وضع الشركة قبل و بعد تطبيق الإبداع التكنولوجي

تمهيد:

بعد المقابلة التي أجريت في حدود الدراسة الميدانية مع المدير الجهوي و رئيس دائرة الإعلام الآلي و رئيس دائرة حوادث السيارات و بعض العاملين في مصلحة (PGS) و من طرح الأسئلة و بعض الملاحظات إستطعنا أن نقوم بمقارنة بين الطريقة الكلاسيكية التي كانت تعمل بها شركة التأمين لمعالجة ملفاتها بطريقة قديمة و روتينية تعتمد فيها على الوثائق الكثيرة و التنقل ما بين الوكالات و الجهد، إلى الطريقة الجديدة التي تعتمد على التطور و الإبداع التكنولوجي و التحول إلى الرقمنة.

I-الطريقة القديمة (الكلاسيكية):

- **إيجابياتها:**

من خلال المعلومات التي جمعناها هناك من قال أن الطريقة القديمة (الكلاسيكية) أفضل من الجديدة لأنها تحتوي على تنقل و حركة و نشاط و هي غير مملة، و أنها بسيطة غير معقدة لا تتطلب معرفة من جانب الحوسبة والتكنولوجيا، و أيضا كل يوم تقابل زبائن جدد و مشاكل جدد فمن خلالها تكتسب فنون المعاملة و الخبرة في ميدان العمل أي كل الملفات و الوثائق على شكلها الملموس (الجسماني) أي يمكنك الإطلاع عليها بسهولة ...الخ

-لا تحتوي على أعباء عمل كثيرة أي أغلبية الأوقات عبارة عن فراغ او اعمال سهلة بدون ضغوطات.

-طريقة جيدة للمبتدئين فبها يمكن أن يتعلم أساسيات العمل و يكون ملم بها.

- **سلبياتها:**

- عدم تحسين خدمة الزبون؛

-إجراءات قديمة لا تتماشى مع العصرنة؛

-إستغلال موارد بشرية أكثر مما يزيد من أعباء الشركة؛

-زيادة الأخطار و صعوبة التحكم بها؛

-صعوبة عملية المراقبة ونشاط تسيير الحوادث لدى المسؤول؛

-حالات الغش الكثيرة؛

-تعويض طويل أجل مما يجعل العميل مستاء من الخدمة.

II-الطريقة الجديدة (منصة تسيير الحوادث PGS)

- **ايجابياتها:**

من خلال المقابلة التي قمنا بها الأغلبية منهم وافقوا بأن منصة تسيير الحوادث هي خطوة نحو الأمام قامت بها الشركة من الإبداع التكنولوجي من أجل معالجة الملفات بطريقة سريعة و لتقديم خدمة أفضل.

-تسهيل عملية مراقبة نشاط تسيير الحوادث و التعويضات؛

-التقليل من حالات الغش؛

-تبسيط الإدارة على مستوى الفرع؛

-تقليل آجال التعويض؛

-الحصول على بيانات موثوقة من أجل الدراسة و التحليل و هذا نتيجة لعملية إدارة البيانات الصحيحة؛

-تحديث و تطوير الإجراءات من أجل الحصول على عمليات سريعة؛

-مساعدة المدير في جمع المعلومات الخاصة به و في تصريف أعماله؛

-تدنئة الوثائق الجسمانية نحو تقليلها نهائيا و جعلها وثائق رقمية داخل المنصة الالكترونية و أرشفتها.

- **سلبياتها:**

-أعباء أجهزة التكنولوجيا الجديدة من أجل المنصة؛

-تكوين الموظفين على هذه المنصة و كيفية عملها؛

-صعوبة إعتياد العملاء على مثل هاته التكنولجيات؛

-ظهور عيوب كثيرة لها من حيث تبادل الملفات و الرسائل بين الوكالات و هذا لأنها لاتزال جديدة و قيد الإستعمال.

III-المقارنة

من خلال ما قلناه سابقا عن الطريقتين و عن المعلومات التي جمعناها من قبل فإن الكفة تنحاز إلى الطريقة الجديدة في معالجة الملفات عن طريق منصة تسيير الحوادث (PGS) لأنها طريقة سهلة و سريعة يمكنك الدخول لأي ملف وقت ما أردت وأينما كنت عن طريق الحاسوب و رابط المنصة و ليست معقدة كما يقول البعض، فهي تتيح معالجة الملفات بطريقة سريعة من دون تعب التنقل و بتكلفة أقل و بدون الحاجة إلى موارد بشرية كبيرة.

منصة تسيير الحوادث هي برهان بأن الشركة الوطنية للتأمين تعمل على تقديم الأفضل لعملائها و أنها تتماشى مع التطور الساري في العالم أي نحو رقمنة قطاع التأمينات، و الهدف الأساسي هو (الوصول إلى صفر ورق) أي تقليل الوثائق الجسمانية إلى أكثر حد و جعل كل الوثائق مرقمنة داخل المنصة.

و منه نجد بأن الإبداع التكنولوجي له أثر كبير في تطور المؤسسة و من خلال دراستنا وجدنا أن الشركة الوطنية للتأمين (**SAA**) بدأت في تطبيق التكنولوجيا مؤخرا، إلا أنها وفقت فيها و بدأت تظهر نتائج إيجابية و هذا ما قادها إلى بداية تعميم المديريات الجهوية للتعامل بمثل هذه المنصات، و هذا نحو التقدم إلى الرقمنة.

خلاصة الفصل:

لقد بدأت الشركة الوطنية لتأمين (**SAA**) بالمبادرة إلى التحول الرقمي عن طريق مشروع إنشاء لمنصة تسيير الحوادث (PGS) و ذلك عن طريق مهندسيها المتخصصين في مجال الإعلام الآلي، لذا جاء هذا الفصل حول واقع و أثر الإبداع التكنولوجي على شركة (SAA)، ومن خلاله وجدنا أن عملية الإبداع التكنولوجي في المؤسسة تعتمد على تطوير وتحسين أداها عن طريق تحويل كل الوثائق الجسمانية إلى وثائق رقمية داخل المنصة الرقمية لتسيير الحوادث.

تحاول الشركة الوطنية لتأمين (SAA) تبني الإبداع التكنولوجي من خلال تسهيل و تبسيط العمل بأقل تكلفة و بأسرع وقت و بأقل جهد من خلال هذه المنصة التي حولت كل ما هو ملموس إلى رقمي في الحاسوب بضغطة واحدة على لوحة المفاتيح فتظهر كل الملفات التي يجب معالجتها.

خاتمـــــة

خاتمــة

عرف العالم في العقدين الأخيرين تحولات إقتصادية عظمى، قوامها الأساسي معرفيا بإمتياز، فبرهن تاريخ الأفكار والوقائع الإقتصادية، بشكل غير مسبوق المرور السريع إلى الفضاء اللامادي، إذ أضحى الإستثمار في المعرفة من خلال البحث العلمي والتطويري، وإستغلاله إقتصاديا في تنشيط الإبداع التكنولوجي أحد أهم المؤشرات العميقة لتحقيق التطور، وبذلك أصبحت السمة الأساسية لإقتصاديات المعرفة، التسريع لوتيرة الإبداع التكنولوجي والتجديد للتطور، وفي خضم ذلك أصبحت إدارة المعرفة والإبداع التكنولوجي، بمثابة مرجعيات لهوية كل مؤسسة تسعى للتكيف مع مستجدات محيطها، وتريد أن تستجيب وتواكب التحديات الإقتصادية الجديدة، مما يجعلها تتطور من حين لآخر.

إن التحول الرقمى بشركة التأمين له تأثير إيجابى كبير على صناعة التأمين من خلال سماح النظم الإلكترونية فى التشغيل بالاكتتاب والإصدار الإلكترونى، وكذا سداد الأقساط إلكترونيا، فضلا عن صرف التعويضات إلكترونيا للعملاء، حيث ساهم فى تيسير إجراءات العمل بشركة التأمين واختصار وقت إصدار الوثائق إلى الإصدار فى نفس اليوم بدلا من الانتظار لأيام بفضل توافر كل البيانات الخاصة بالعميل على قاعدة البيانات، بما يصب بشكل مباشر فى مصلحة المؤمن له ويوفر وقته وجهده.

لذلك فإن الإبداع التكنولوجي لم يعد خيارا للمؤسسات بل أصبح ضرورة حتمية وركيزة أساسية لتطورها و تحسين أدائها و ضمان بقاءها واستمرارها وذلك من خلال استعمال التكنولوجيا الرقمية من أجل إرضاء عملائها والمحافظة عليهم.

- **نتائج إختبار الفرضيات:**

1) الفرضية الأولى صحيحة، لأن الإبداع التكنولوجي هو الإطلاق الحقيقي والفعلي بطريقة إنتاج جديدة أو منتوج جديد أو تطوير منتج قائم أو تطوير عملية إنتاجية قائمة يمكن المؤسسة من خلالها الإبداع أكثر و تقديم الأفضل .

• صحيح، يكون تأثير الإبداع التكنولوجي على المؤسسة تأثيرا إيجابيا، حيث يساهم في تدنية التكاليف وزيادة الأرباح.

2) الفرضية الثانية صحيحة، إن المنصة الإلكترونية تسهل من عملية معالجة الملفات و ذلك لتوفر الوثائق المطلوبة على مستوى المنصة و تيسير إجراءات العمل كما تسمح بتسديد التعويضات عن طريق الخصم من حساب الشركة و تحويله مباشرة إلى حساب العميل.

- **نتائج الدراسة:**

خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن مفهوم الإبداع التكنولوجي وخاصة الإبداع بصفة عامة يعد محل جدل وخلاف بين الباحثين وإلى يومنا هذا لم يحدد تعريف دقيق حوله، حيث ينظر للإبداع التكنولوجي من خلال ممارساته والمتمثلة في المنتجات والإبداع في العمليات الإنتاجية.
- تحتاج المؤسسات عند القيام بالإبداعات التكنولوجية إلى تفعيل وظيفة البحث والتطوير لديها وذلك لمعرفة مختلف التطورات الحاصلة والقيام بالبحوث الأساسية، فلا يمكنها الإقبال على تبني إبداعات جديدة من دون دراسات وبحوث حول طبيعة المنتجات والعمليات التي تسعى إليها وكذا بالنسبة لمنتجاتها الحالية.
- الشركة الوطنية للتأمين (SAA) تولي اهتماما كبيرا للإبداع التكنولوجي بإعتباره أداة أساسية ترتكز على تطورها و إستمراريتها، و تعمل هذه الشركة على مسايرة التطورات التكنولوجية من خلال إنشاء منصات حديثة تساعد في معالجة الملفات و بوسائل جديدة متطورة.
- الشركة الوطنية للتأمين (SAA) تعمل على تبني تكنلوجية الرقمنة من خلال التطوير من الداخل عن طريق دعمها لأنشطة مديرية البحث و التطوير و التي توصلت من خلالها إلى العديد من الإبداعات التكنولوجية التي انعكست على نجاح المؤسسة.
- تعتبر الشركة الوطنية للتأمين (SAA) الرائدة في التأمين على السيارات في الجزائر مع السرعة في معالجة ملفات الحوادث و التعويض في آجال قصيرة هذا راجع التكنولوجيا العالية التي تتبعها من أجل هذه الأخيرة و إلى الموارد البشرية المؤهلة ذات الكفاءة و الخبرة.

- **مقترحات و توصيات:**

بعد عرض فصلي الدراسة ونتائج إختبار الفرضيات، نقدم فيما يلي بعض المقترحات وهي كالآتي:

- ضرورة الاهتمام أكثر بالإبداع التكنولوجي في عمليات الإنتاج باعتباره أساس نجاح المؤسسات في عملية الإبداع التكنولوجي؛
- بما أن الإبداع التكنولوجي يقود إلى اكتساب المؤسسة اضافة جديدة، فعلى شركة التأمين (SAA) الاهتمام به أكثر، خاصة وأنها تواجه عصر التطور و الرقمنة؛
- ضرورة تبني التواصل الداخلي والخارجي للمؤسّسة، أي تحسين علاقة المؤسسة مع كل أفرادها الداخلية، وتحسين علاقاتها مع كل زبائنها؛
- ضرورة إدراك أبعاد تكنلوجيا الرقمنة و الحرص على تطبيقها من قبل شركة التأمين؛
- نقترح على شركة التأمين (SAA) إقامة نظام معلومات للإبداع التكنولوجي يعنى بالتطورات الخاصة بالعمليات التي تقوم بها من معالجة الملفات، ومتابعة كل التطورات الخاصة بها؛
- إن التفعيل الحقيقي للنظام الوطني للإبداع التكنولوجي وتنشيط السياسة العلمية والتكنولوجية في الجزائر يحتاج إلى صرامة أكبر ومتابعة ميدانية حتى تثمر نتائجها.
- ضرورة التواصل مع جميع هياكل البحث من جامعات ومراكز البحث العلمي، باعتبارها مصادر هامة لاستقطاب الأفكار والإبداعات في قطاع التأمينات.

- **آفاق البحث:**

أثناء قيامنا بمعالجة إشكالية البحث تبينت لنا بعض التساؤلات التي يمكن أن تكون موضوع بحث مستقبلية في هذا المجال وهي:

- آليات تشجيع الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الإقتصادية الوطنية؛
- آليات تفعيل النظام الوطني للإبداع والابتكار؛
- أثر الإبداع التكنولوجي في شركات التأمين؛
- رقمنة التأمين؛

قائمـة المراجـع

قائمـــة المراجـــع

أولا: المراجع باللغة العربية

I-الكتب:

1. أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل و تصميم مصادر المعلومات الرقمية، الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
2. السعيد مبروك إبراهيم، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات الإدارة المعاصرة، الجودة الشاملة–الهندرة– إدارة المعرفة – الإدارة الإلكترونية، ط.2، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة 2012.
3. محمد سعيد أوكيل، **وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992 .
4. نجم عبود نجم، إدارة الابتكار المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
5. محمد سعيد أوكيل ، اقتصاد وتسيير الإبداع التكنولوجي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1994.

II- الرسائل و الأطروحات:

❖ **أطروحة دوكتوراه:**

1. سارة بن لورباح، مساهمة إدارة التغيير في تحقيق متطلبات الإبداع التكنولوجي، أطروحة دوكتوراه، الطور الثالث، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، سنة2020–2021.
2. وهيبة شبيلي، علاقة مخرجات مؤسسات التعليم العالي بالإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصناعية في ظل تغيرات البيئة الخارجية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة

دوكتوراه في علم الإجتماع، تخصص تنظيم و عمل، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة2017-2018.

❖ **رسالة ماجستير:**

1.خيرة سماعيل أثر الإبداع التكنولوجي على أداء المؤسسة الإقتصادية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة و إقتصاد المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية ة التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة 2016-2017.

2. رشيد مزلاح، الانظمة الآلية و دورها في تنظيم مخطوطات مكتبة الأمير عبد القادر (واقع و آفاق)، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، قسنطينة جامعة منتوري، قسم علم المكتبات، 2006.

3. عائشة كسار، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الإجتماعية للمؤسسة، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة و إقتصاد المؤسسة، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة2017/2016.

4.عبد الغني بوزناق، مساهمة الإبداع التكنولوجي في تعزيز تنافسية المؤسسة الصناعية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص إقتصاد صناعي، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة2013/2012.

5. كوثر فضل يوسف موسى، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الإجتماعية، مذكرة لإستكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2016.

6. مسعود بن مويزة، الإبداع التكنولوجي لتطوير القدرة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم

الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، سنة 2005/2004.

7. ميادة الحناوي شادلي ، محاولة قياس تأثير عوامل الإبداع التكنولوجي على الإنتاجية في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن المتطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص تقنيات كمية مطبقة، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، سنة جوان 2015.

III- الندوات، الملتقيات و المؤتمرات:

1. حسين رحيم، "التجديد التكنولوجي كمدخل إستراتيجي لدعم القدرة التنافسية للمؤسسة الجزائرية" حالة الصناعات و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة" الملتقي الدولي حول "تنافسية المؤسسات الاقتصادية و تحولات المحيط"، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،30/29 أكتوبر 2002.

IV- المجلات، الدوريات و المقالات:

1. إبراهيم بورنان، مصطفى بورنان، **نشاطات الإبداع في منظمات الأعمال**، مجلة دراسات، العدد 12، جامعة عمار ثليجي الاغواط، 2009.
2. الجريدة الرسمية، العدد57، الصادر ب 03 أكتوبر 2001.
3. الشيخ الداوي، الإبداع كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة، مجلة الاقتصاد والتسيير والتجارة ، العدد 17 ، جامعة الجزائر3،2008.
4. المجلة الجزائرية للمواصفات و الملكية الصناعية، العدد8، جوان1994.
5. جميلة معمر، حياة بن مخلوف، مشروع رقمنة الوثائق بالمؤسسات الاقتصادية، مديرية الموارد البشرية؛ مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات، العدد04، المؤسسة المينائية– جن جن –جيجل، 2009.
6. عبد الرحمان فراج، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلوماتية، العدد1، وزارة التربية و التعليم السعودية، 2005.

7. عفاف حمادي و جرمان الربيعي، الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية في ظل إقتصاد المعرفة، المجلد السابع، العدد01، أفريل2021.
8. علي غربي، يمينة نزار، **التكنولوجيا المستوردة و تنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية**، مخبر علم إجتماع الإتصال، جامعة منتوري قسنطينة، 2002.
9. عمار عماري، سعيدة بوسعدة، الإبداع التكنولوجي في الجزائر، مجلة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير–جامعة سطيف، العدد3، 2004.

V- المحاضرات الجامعية :

1. ريم خالدي و عائشة شرفاوي، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية إستراتيجية التميز، محاضرات، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة البويرة.

2.وردية بوقابة، الإبداع التكنولوجي مدخل لتحقيق التفوق التنافسي للمنظمة، محاضرات، جامعة برج بوعريريج.

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية

I- les livres

1- Angelo Bonomi, George Haour, **l'innovation Technologique et sa Promotion dans l'entreprise**, Edition Daloz, Paris, 1999.

2- Pierre Dusauge, Bernard Ramanantsoa, **Technologie et Stratégie D'entreprise**, édition international, paris,1994.

ثالثا: المواقع الإلكترونية

1. البيانات المفتوحة لشركة التأمين SAA

https://la.saa.dz/fr/saachiffres (la Société Algérienne D'assurance)

.2

https://www.saa.dz/home/presentation-de-la-societe.html

(historique de la Société Algérienne D'assurance)

الملاحـق

الملحق رقم (01)

مقابلة شخصية مع السيد: المدير الجهوي(مسير المديرية الجهوية)

إن اعتماد الشركة الوطنية للتأمين للإبداع التكنولوجي بات أمرا ضروريا لمواكبة التطورات الراهنة والاستجابة لمتطلبات عملائها، من أجل تنمية وتحسين أدائها والوصول إلى الأهداف المسطرة، وذلك من خلال استخدام منصة التسيير و الخدمة الجوارية.

و لمعرفة ذلك سنتفضل على سيادتكم بطرح الأسئلة التالية حول وضعية الإبداع التكنولوجي وأثره على بعض العناصر بالمؤسسة.

س 01: ما هي الشركة الوطنية للتأمين SAA ؟

س02: ما هي المصادر التي تعتمدها شركة التأمين SAA للحصول على الأفكار الإبداعية؟

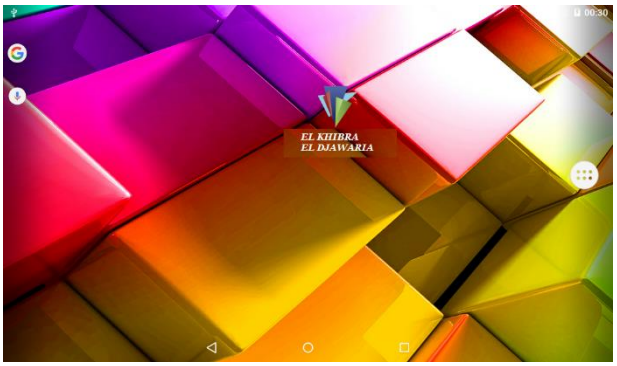
س03: من فضلكم، هلا قدمتم لنا نماذج عن الإبداع التكنولوجي بشركة التأمين SAA خلال الفترة 2019-2022 ؟

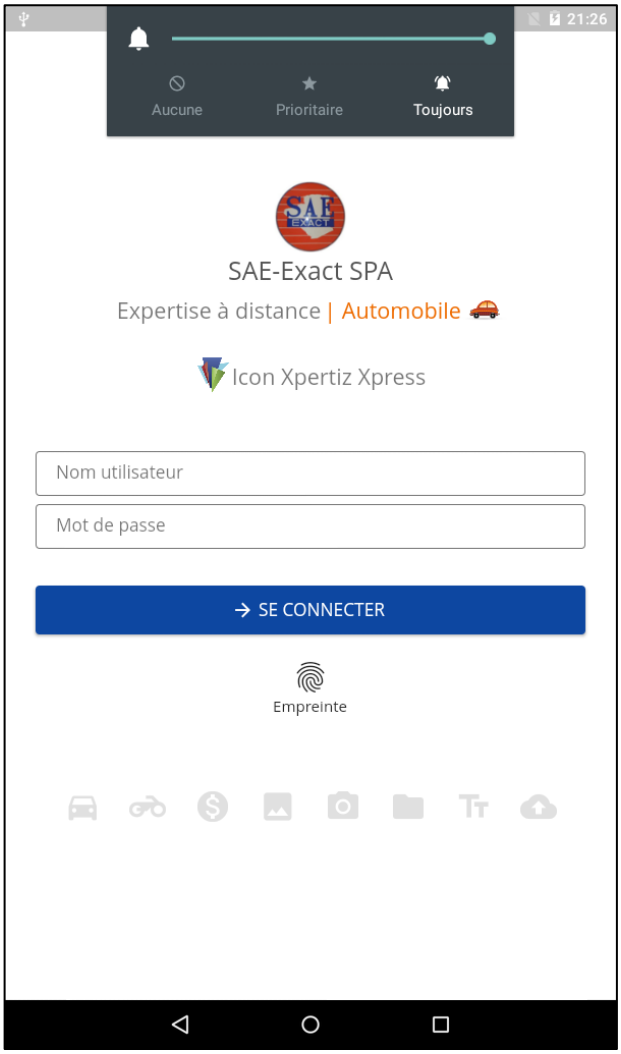
س04: هل تقوم مؤسستكم ببرمجة دورات تكوينية لعمالها؟

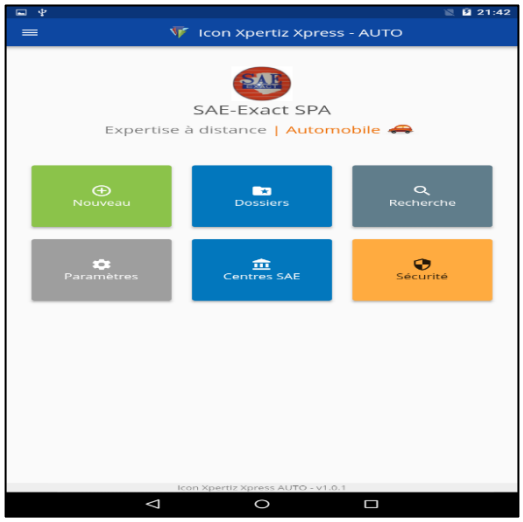
س 05: هل زاد الإبداعي التكنولوجي من إنتاجيتكم؟

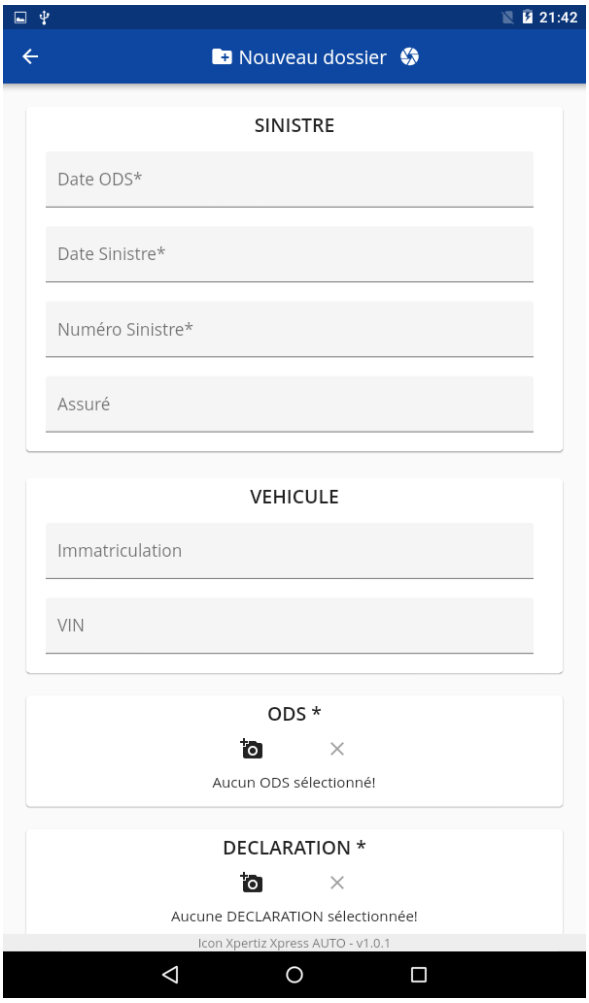
س 06: هل للإبداع التكنولوجي دور في تحسين معالجة الملفات؟

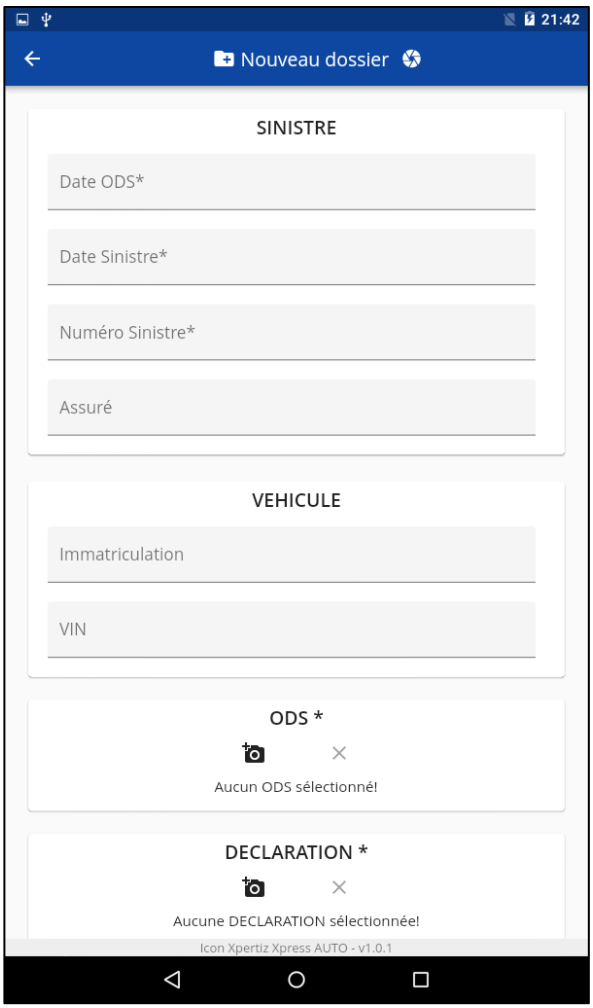
ملحق رقم (02)


EL KHIBRA
EL DJAWARIA

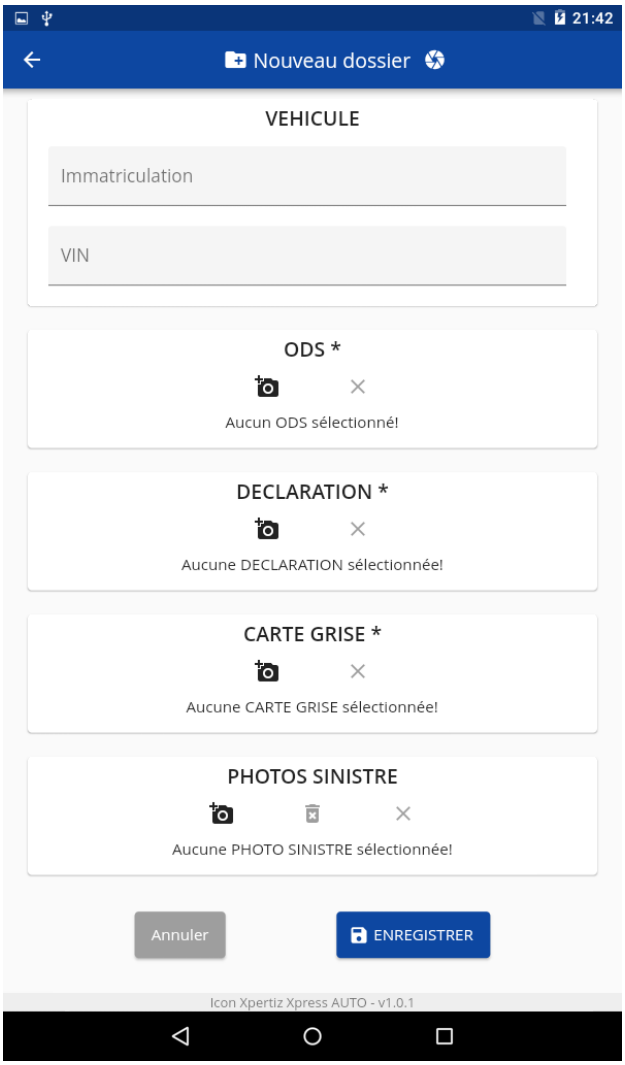

21:26
Aucune
Prioritaire
Toujours
SAE-Exact SPA
Expertise à distance | Automobile
Icon Xpertiz Xpress
Nom utilisateur
Mot de passe
SE CONNECTER
Empreinte

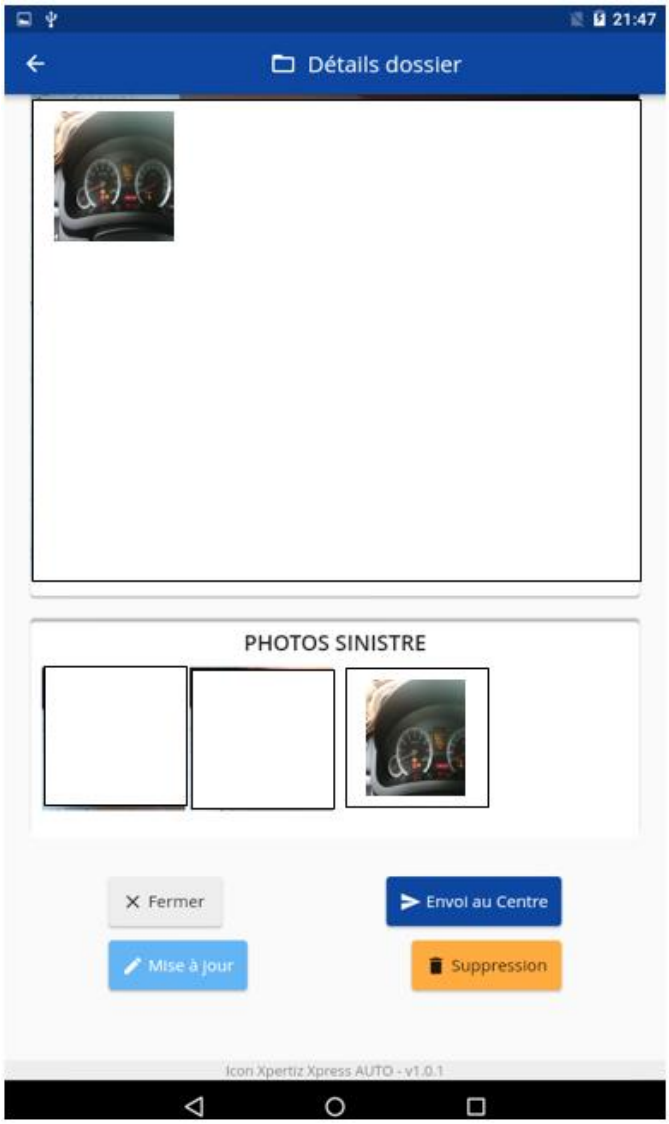

21:42
Icon Xpertiz Xpress - AUTO
SAE-Exact SPA
Expertise à distance | Automobile
Nouveau
Dossiers
Recherche
Paramètres
Centres SAE
Sécurité


21:42
Nouveau dossier
SINISTRE
Date ODS*
Date Sinistre*
Numéro Sinistre*
Assuré
VEHICULE
Immatriculation
VIN
ODS *
Aucun ODS sélectionné!
DECLARATION *
Aucune DECLARATION sélectionnée!
Icon Xpertiz Xpress AUTO - v1.0.1

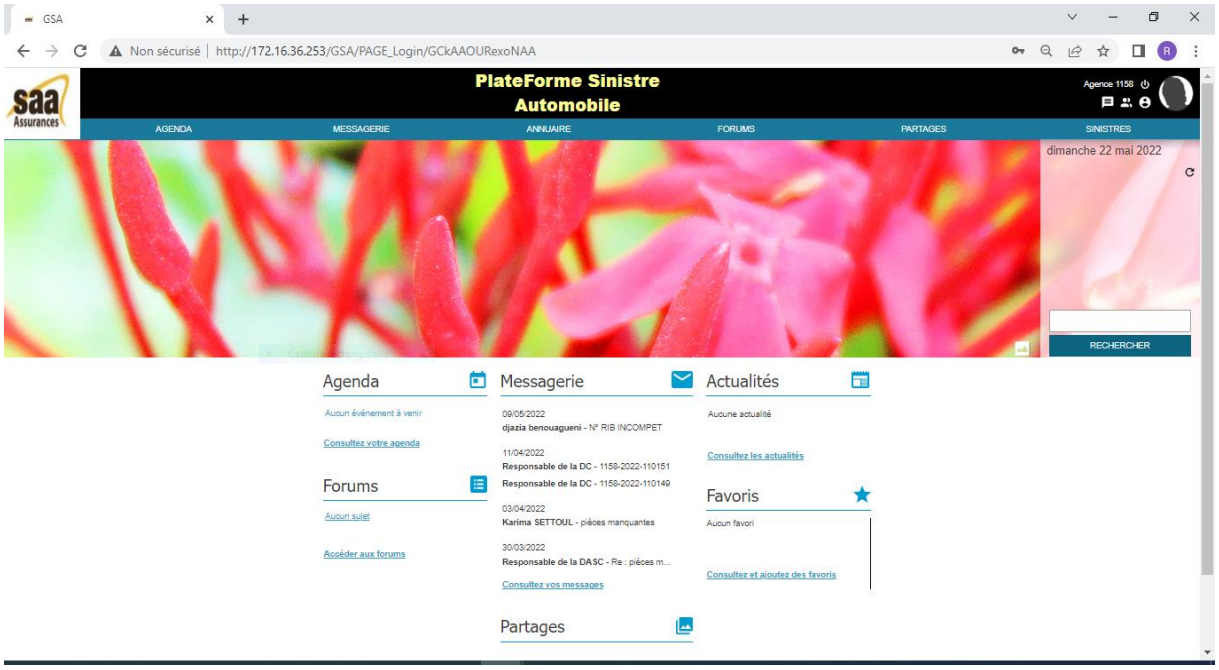

21:42
Nouveau dossier
SINISTRE
Date ODS*
Date Sinistre*
Numéro Sinistre*
Assuré
VEHICULE
Immatriculation
VIN
ODS *
Aucun ODS sélectionné!
DECLARATION *
Aucune DECLARATION sélectionnée!
Icon Xpertiz Xpress AUTO - v1.0.1

ملحق رقم (03)


21:42
Nouveau dossier
VEHICULE
Immatriculation
VIN
ODS *
Aucun ODS sélectionné!
DECLARATION *
Aucune DECLARATION sélectionnée!
CARTE GRISE *
Aucune CARTE GRISE sélectionnée!
PHOTOS SINISTRE
Aucune PHOTO SINISTRE sélectionnée!
Annuler
ENREGISTRER
Icon Xpertiz Xpress AUTO - v1.0.1


21:47
Détails dossier
PHOTOS SINISTRE
Fermer
Envoi au Centre
Mise à jour
Suppression
Icon Xpertiz Xpress AUTO - v1.0.1

ملحق رقم (04)



ملحق رقم (05)