

مساهمة الذكاء الاقتصادي في الرفع من جودة الخدمة التأمينية - حالة الشركة الوطنية للتأمينات ورقلة-

The contribution of economic intelligence to raising the quality of the insurance service - Case study of the National Insurance Company of Ouargla

محسن بن الحبيب¹، فاتح نجاع²

¹جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، moh.entr@gmail.com

²جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، fatahnedjaa@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/07/31

تاريخ القبول: 2022/06/19

تاريخ الاستلام: 2022/03/17

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز واقع تبني وممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي وتأثيرها في تحسين جودة الخدمة التأمينية في الشركة الوطنية للتأمينات (SAA) فرع ورقلة، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة والموزع على عينة عشوائية مكونة من (60) موظف من أصل (120)، وقد تم القيام بالمعالجة الإحصائية للبيانات بالاعتماد على برنامج (SPSS).
تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة تأثير بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات التأمينية التي تحققها الشركة من أجل الحفاظ على حصتها السوقية.
كلمات مفتاحية: ذكاء اقتصادي؛ جودة، خدمة تأمين؛ جودة خدمة تأمينية.

Abstract:

The study aims to highlight the reality of adopting and practicing economic intelligence techniques and their impact on improving the quality of insurance service in the National Insurance Company (SAA) Ouargla branch, where the questionnaire was relied on as a main tool for the study and distributed to a random sample of (60) employees out of (120), Statistical data processing was carried out using the SPSS program.

A set of results have been reached, the most important of which is the existence of an impact relationship between economic intelligence and the quality of insurance services that the company achieves in order to maintain its market share.

Keywords: *economic intelligence; Quality; insurance service; Quality insurance service.*

يشهد الاقتصاد العالمي في السنوات الأخيرة تغيرات متسارعة؛ وبذلك تحول إلى قرية صغيرة بفعل الثورات التكنولوجية والتوسع والانفتاح على العالم الخارجي، والتي انعكست على المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة وازدادت التحديات التي تواجه المؤسسات الاقتصادية وأضحى عليها التأقلم مع هذه التطورات الجديدة والبحث عن الطرق الاستراتيجية لتحقيق بقائها واستمرارها في الأسواق.

لقد أدى تسارع التغيرات الاقتصادية إلى زيادة الطلب على المعلومات حيث أن مدة حياة المنتجات تتقلص والتقنيات الحديثة تتطور بسرعة أكبر فأكبر، والمنافسة تزداد حدة في إطار سوق عالمية؛ ومواكبة لتلك التحديات بات على المؤسسات الاقتصادية الاستناد إلى الأساليب والتقنيات التي تساعد على فهم وتحليل البيئة الداخلية لمعرفة نقاط الضعف والعمل على معالجتها وكذا نقاط القوة والعمل على تعظيمها، والتعرف أيضا على عناصر البيئة الخارجية بغرض اقتناص واستغلال الفرص والتصدي إلى التهديدات.

بعد الذكاء الاقتصادي أحد أشكال التطور الاقتصادي في ظل توجه بيئة الأعمال في الوقت الراهن نحو اقتصاد المعرفة، فلكي تُبدع المؤسسة وتُنتج وتُسوق منتجات ذات جودة عالية لا بد من الاعتماد على تقنية أو أسلوب يسمح لها بالحصول على المعلومة الضرورية بالشكل اللازم وفي الوقت المناسب، في ظل بيئة التنافس التي تفرض على المؤسسات تبني معطيات أكيدة، كاملة وذات مصداقية وجودة عالية.

إن شركات التأمين بالجزائر بشكل عام والشركة الوطنية للتأمين SAA (وكالة ورقلة) بشكل خاص ليست بمنأى عن تلك التحديات، فهي تحاول جاهدة لتقديم خدمات ذات جودة عالية بالاعتماد على فهم بيئتها والتكيف معها لضمان البقاء والاستمرار وذلك من خلال توظيف الذكاء الاقتصادي الذي يساعد على فهم وتحليل البيئة الداخلية، والتعرف على عناصر البيئة الخارجية، حيث أصبح سلاح استراتيجي تستعمله المؤسسة لمراقبة وحماية مواردها اللامادية ومساعدتها في صياغة استراتيجيتها.

1.1 إشكالية الدراسة: من خلال ما سبق يتم طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الذكاء الاقتصادي في الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التأمينية بالشركة الوطنية

للتأمين SAA ورقلة؟

ولتحليل هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية

- ما هو واقع تطبيق وتبني الذكاء الاقتصادي في الشركة الوطنية للتأمين SAA ورقلة؟
- ما هو مستوى جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA ورقلة؟

- هل يوجد علاقة ارتباط بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA فرع ورقلة؟

- هل يوجد علاقة تأثير بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA فرع ورقلة؟

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية والإشكاليات الفرعية يتم وضع الفرضيات التالية:

- يوجد مستوى مرتفع في تطبيق وتبني الذكاء الاقتصادي في الشركة الوطنية للتأمين SAA فرع ورقلة.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة في الشركة الوطنية للتأمين SAA فرع ورقلة.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA فرع ورقلة.
- يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA فرع ورقلة.

2.1 أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إلقاء الضوء على تقنيات الذكاء الاقتصادي والتعرف على مدى تطبيقها في مؤسسات التأمين؛
- تحديد الأثر الموجود بين تقنيات الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة؛
- استفادة المسيرين ومتخذي القرار من نتائج وتوصيات البحث وتطبيقها في المؤسسة محل الدراسة؛

3.1 منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في وصف السياق النظري والمنهج التحليلي للمعالجة وذلك من خلال توزيع استبيان موجه لعينة حجمها 60 فردا، ومعالجة البيانات تم استخدام برنامج (Spss).

4.1 الدراسات السابقة: نتناول فيما يأتي أهم الدراسات التي تم الاعتماد عليها.

■ الدراسات العربية:

- **دراسة الباحثة:** مغولي نسرين، والموسومة بعنوان "دور الذكاء الاقتصادي في الرفع من التنافسية الدولية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة فرتيال "Fertial" أطروحة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016/2015، بحيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهم المفاهيم المتعلقة بالذكاء الاقتصادي وإبراز الدور الذي يلعبه نظام الذكاء الاقتصادي في رفع تنافسية المؤسسة دوليا، والقضاء على العلاقة القائمة التي تربط تنافسية المؤسسة بهذا النظام، وكيفية الوصول إلى غزو الأسواق الخارجية واسقاط ذلك على مؤسسة "فرتيال" بالجزائر من خلال تشخيص

الوضعية التنافسية لدولة الجزائر وإبراز الفوائد التي تجنيها مؤسساتها من تطبيق نظام الذكاء الاقتصادي كمدخل لتدعيم تنافسيتها، وتوصلت الدراسة إلى أن نظام الذكاء الاقتصادي يعد نمط من أنماط الحوكمة حيث يتجلى ذلك في خلق ديناميكية المؤسسة على أساس الاستراتيجيات القانونية الدفاعية والهجومية، داخليا وخارجيا وتعزيز أخلاقيات المهنة، كما أقرت الدراسة الميدانية بمؤسسة "فرتيال" عن وجود علاقة إرتباطية قوية جدا وعلاقة تأثيرية بسيطة ومتعددة بين معايير نظام الذكاء الاقتصادي (يقظة استراتيجية، حماية الإرث المعرفي ونشاط الضغط والتأثير) وتنافسية المؤسسة دوليا، كما توصلت الدراسة أيضا أن تطبيق الذكاء الاقتصادي في الجزائر مازال في المرحلة بدائية مقارنة بالدول المتقدمة والرائدة في هذا المجال، وبررت ذلك بضعف الوضعية المعلوماتية في الجزائر.

-دراسة الباحثة: صونية بتغة، والموسومة بعنوان "الذكاء الاقتصادي كآلية لتحكم في المعلومة الإستراتيجية ودوره في صناعة مؤسسة تنافسية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2017/2016، حيث هدفت الدراسة إلى بناء إطار معرفي لمنهج الذكاء الاقتصادي ومحاولة التعريف بالتحديات الإستراتيجية التي تواجهها المؤسسة الاقتصادية، والتأكيد على أن المعلومة الإستراتيجية في حد ذاتها تعد ركيزة المؤسسة التنافسية، كما تهدف إلى الوقوف على واقع ممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي، حيث تم اختبار ذلك على عينة قصدية من المؤسسات الاقتصادية تم تحديدها، وكذا معرفة مدى وعي متخذي القرار بهذه الآلية الإدارية الحديثة واستخدامها كآلية تحكم في المعلومة الإستراتيجية، وبالتالي المساهمة في صناعة مؤسسة تنافسية، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى اهتمام المؤسسات الاقتصادية بدراسة التحديات الإستراتيجية وتحليلها يمكن اعتباره مقبولا، كما أن هذه المؤسسات لا تعي حقيقة مفهوم الذكاء الاقتصادي وأهمية ممارسته كأسلوب إداري مستحدث ضمن الإستراتيجية العامة لها، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة بين تطبيق وممارسة تقنيات الذكاء الاقتصادي وعملية التحكم والسيطرة على المعلومة الاستراتيجية، الأمر الذي أثبت وجود علاقة بين التحكم في المعلومة الإستراتيجية ومسألة صناعة مؤسسة تنافسية.

- دراسة الباحثين: محمدي سميحة، طافر زهير والموسومة بعنوان "أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية -دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية بشار La SAA- مجلة المدير، العدد 7، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، 2018، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الذكاء الاقتصادي في المؤسسة وكذا أثره في تحسين جودة الخدمة التأمينية من خلال دراسة ميدانية في شركة التأمين الجزائرية SAA فرع بشار، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة للدراسة موزع على موظفي الشركة ومجموعة

من الزبائن وتحليل نتائج المتحصل عليها باستخدام نظام SPSS، وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد للذكاء الاقتصادي أثر في مستوى جودة الخدمة المقدمة من طرف شركة التأمين الجزائرية SAA فرع بشار.

■ الدراسات الأجنبية

– Riache lakhdar, « Intelligence économique et stratégie de l'entreprise », Revue d'études économiques, vol N° 27 (1) Université Ziane Achour de Djelfa

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي يلعبه الذكاء الاقتصادي في بقاء وتطور المؤسسة الاقتصادية من خلال تطبيق واستغلال عناصره المتمثلة في (اليقظة الإستراتيجية، كيفية الحفاظ على المعلومة والعمل على تأثيره في المحيط)، وقد تم الاستعانة بنموذج SWOT وتحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة؛ كما تهدف الدراسة أيضا إلى تحديد آفاق التطور التكنولوجي وكذلك تتبع التطورات الحاصلة في السياسات الاقتصادية على المستوى الوطني أو الدولي مما يساعد كثيرا أصحاب القرار في تحديد الأهداف واتخاذ قرارات صائبة، ولقد توصلت الدراسة إلى ان الذكاء الاقتصادي يتطلب تطوير نظام معلومات محددة للاستفادة من المعرفة والدراية التام بها وضمان نشرها، والهدف المنشود هو ليس لإنشاء أداة إحصائية، ولكن لإنتاج معلومات ديناميكية. إنه في الواقع إنتاج المعلومات الإستخبارية المستقبلية وإتاحتها لصناع القرار.

2. الأدبيات النظرية للدراسة:

1.2 الذكاء الاقتصادي: يعتبر الذكاء الاقتصادي من بين أهم مفاهيم الاقتصاد المعاصر، والذي ظهر كنتيجة لظهور اقتصاد المعرفة الذي يشهد تغييرات جذرية في التكنولوجيات، المعلومات وكذلك الاتصالات والتي لازلت الكتابات فيه تتراوح بين الندرة والمحدودية.

أ. تعريف الذكاء الاقتصادي: نورد فيما يأتي أهم التعاريف المقدمة له فيما يلي:

ظهر أول تعريف عملي للذكاء الاقتصادي سنة 1994 من طرف مجموعة العمل في المحافظة العامة للتخطيط، حيث تم تعريفه على أنه "مجموعة الأعمال المرتبطة بالبحث، معالجة وبث المعلومة المفيدة للأعوان والمتدخلين الاقتصاديين لصياغة إستراتيجياتهم" (محمود، 2019).

كما يعرف على أنه "مجموع العمليات المنسقة للبحث وعلاج وتوزيع المعلومة المفيدة لاستغلالها من قبل الفاعلين الاقتصاديين". (Henri, 1994).

ويرى Revelli بأنه "عملية جمع، معالجة ونشر المعلومات بهدف تقليص حالة عدم التأكد في اتخاذ كل قرار استراتيجي" (Revelli, 2000).

من التعاريف السالفة الذكر يمكن أن نستشف أهم خاصيتين وهما:

- **خاصية الدفاع:** التي تقوم على تسيير المعلومات، حماية الإرث غير المادي والمعلوماتي.
 - **خاصية الهجوم:** التي تتم لاكتساب المؤسسة مكانتها السوقية وتركيز نفسها وسمعتها داخليا وخارجيا. كما أن هناك بعض الخصائص الرئيسية الأخرى نذكر ما يلي: (الدين، 2017).
 - الاستخدام الإستراتيجي والتكتيكي للمعلومة ذات المزايا التنافسية في اتخاذ القرارات المختلفة.
 - وجود إدارة قوية لتنسيق جهود الأعوان الاقتصاديين.
 - وجود علاقات قوية بين المؤسسات، الجامعات والإدارات المركزية والمحلية.
 - إدماج ممارسات جماعات الضغط والتأثير.
 - إدماج المعارف العلمية والتقنية، الاقتصادية، القانونية والجيوسياسية.
 - السرية في نشر المعلومات والحصول عليها بطريقة شرعية.
 - حماية الإرث الوطني ببعديه التكنولوجي والصناعي.
- ب. مكونات الذكاء الاقتصادي:** تقوم عملية الذكاء الاقتصادي على العناصر التالية:
- **اليقظة الإستراتيجية:** للذكاء الاقتصادي دور رئيسي في إدارة المعلومة من خلال اليقظة الإستراتيجية التي يمكن الاعتماد عليها خاصة فيما يتعلق بالتعرف على احتياجات المؤسسة والمراحل والأدوات التي يعتمد عليها في عملية البحث ومن جهة أخرى يهتم بجمع وترتيب المعلومات. (بوريش) ويمكن تلخيص دور اليقظة الإستراتيجية فيما يلي: (خلفاوي، 2013).
 - **التوقع:** وهي توقعات نشاط المنافسين أو تغيرات المحيط.
 - **الاكتشاف:** اكتشاف منافسين جدد أو محتملين، المنظمات التي يمكن شراؤها أو التي يمكن إقامة شراكة معها من أجل التطوير؛
 - **المراقبة:** مراقبة تطورات عرض المنتجات في السوق، التطورات التكنولوجية أو طرق الإنتاج التي تسمح أو تستهدف النشاط التنظيمات التي تغير في إطار النشاط؛
 - **التعلم:** تعلم خصائص الأسواق الجديدة وأخطاء ونجاحات الآخرين (المنافسين)، مما يسهل تقديم المشاريع ووضع أسلوب جديد للتسيير أو بناء نظرة موحدة للمسيرين.
- **إدارة المعرفة:** تعرف إدارة المعرفة بأنها "مجموعة الوسائل المنظمة في نظام إدارة المعرفة، من أجل إنتاج المعلومات المفيدة لاتخاذ القرار في ظل الأداء الناجع وخلق قيمة لكل الجوانب المؤثرة".

مساهمة الذكاء الاقتصادي في الرفع من جودة الخدمة التأمينية - Saa ورقة -

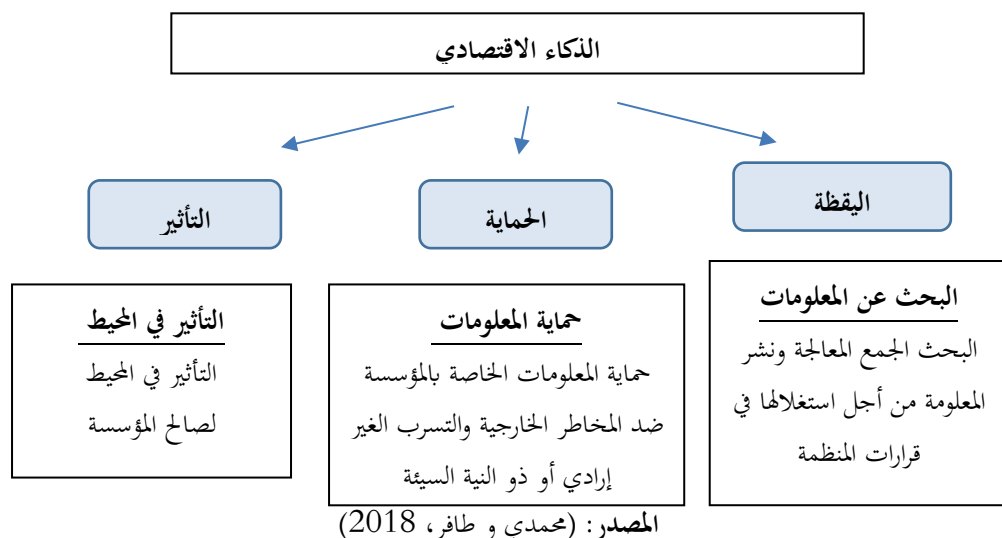
ان الذكاء الاقتصادي وإدارة المعرفة لهما نفس العمليات التي تقوم على تحويل المعلومات إلى معارف قابلة للتنفيذ كما يتوفران على نفس القدرات فيما يخص المعرفة الجماعية، ومع ذلك يتم تتبع هذه الخطوات وفقا لمنهجيات معينة وحسب الغايات المختلفة للمنظمة التي تود استهدافها، (بوريش)

يمكن أن نعتبر كلا من إدارة المعرفة والذكاء الاقتصادي شكلان من أشكال نظم المعلومات التي تمثل مجموعات من الأدوات والإجراءات الجماعية الموجهة للتعلم التي تقوم على تحويل المعلومات إلى معرفة قابلة للتنفيذ.

- **الحماية:** بعد الجانب الدفاعي للذكاء الاقتصادي عنصر مهم إذ لا يمكن تجاهله؛ باعتبار أن الذكاء الاقتصادي الحصول على المعلومات النافعة للمتعاملين الاقتصاديين، هذه النشاطات المختلفة تتم بكل التدابير القانونية مع توفير جميع ضمانات الحماية اللازمة للحفاظ على إرث المنظمة في ظل أفضل شروط الجودة والآجال الزمنية. (سحنون، 2006)
- **التأثير:** يظهر دور هذا المكون خاصة على مستوى المؤسسة المعروفة بإعدادها للنظم والمعايير التي تدير الحياة الاقتصادية من خلال العمل الضغطي "Lobbying" وهو التأثير على القرار السياسي والاقتصادي بشرح ضرورة وإيجابية قانون ما أو خطورته وسلبياته. (العزیز، 2016)

ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): مكونات الذكاء الاقتصادي.



2.2 جودة الخدمة التأمينية

أخذ موضوع جودة الخدمات التأمينية اهتماما متزايدا من قبل الباحثين والمهتمين وكذا المؤسسات، لما له من أثر على تنافسية وزيادة الربحية للشركات.

أ. مفهوم خدمة التأمين:

تعرف على أنها "عبارة عن منتج تنتجه مؤسسة تأمينية يهدف إلى تلبية احتياجات الزبون ورغباته التأمينية ضد المخاطر محتملة الوقوع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤوليته تجاه غيره" (إيمان، 2017).

ويمكن تعريفها أيضا بأنها: "الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين في تعويض حاملها عن الخسارة الناجمة عن وقوع الخطر المؤمن ضده. (نوري، 2007).

كما يمكن تعريفها على أنها: "عبارة عن تلك المنافع المادية (إصلاح الضرر) أو المعنوية (الحصول على الأمن وزوال الخوف) المرتقبة أو الآجلة نتيجة وعد شركة التأمين لتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتفق عليه حسب ما تحويه وثيقة التأمين". (إيمان، 2017).

ب. مفهوم جودة الخدمة التأمينية:

تعرف جودة الخدمة بأنها "مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة.

وتعرف أيضا أنها: تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق المنافسين الآخرين ومن خلال التعريفين السابقين يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها: تقديم خدمة تتوافق مع احتياجات الزبائن وتوقعاتهم أو تفوقها. (حمودة، 2002).

يقصد بجودة الخدمة التأمينية هي: "نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة، والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، لذلك فإن معظم المؤسسات تجعل من هذه المسألة ضمن أولويات أعمالها لتعزيز جودة ما تقدمه من خدمات تأمينية". (إيمان، 2017).

وعليه يمكن القول أن جودة الخدمة التأمينية يعكس تميز المؤسسة مقارنة بمنافسيها، كما يمكن أن تستند عليه المؤسسة التأمينية لتقييم أدائها ذلك أنه مؤشر لرضا الزبائن عن الخدمات المقدمة إليهم ومقابلة متطلباتهم وتوقعاتهم.

ج. مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية:

يعتبر تقييم مستوى الجودة في الخدمات التأمينية أمرا في غاية الأهمية بالنسبة لشركات التأمين، ويمكن إبراز أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمة التأمينية ما يلي: (السامرائي، 2007)

- **الاعتمادية:** وتتضمن انسجام الأداء وإمكانية الاعتماد على الخدمة، كما تعني أن الشركة التامين تقوم بالخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى، وتحترم وعودها.
- **الاستجابة:** وتهتم برغبة أو استعداد الموظفين على التزويد بالخدمة مع التوقيت المناسب لتقديم الخدمة.
- **الكفاءة:** وتعني امتلاك المهارات المطلوبة والمعرفة للقيام بالخدمة.
- **المصداقية:** وتتضمن الاعتمادية وإمكانية التصديق وأمانة، وهي تتضمن أيضا الاهتمام بأفضل اهتمامات الزبون.

- **الأمن:** ويراد به التحرير من الخطر أو المخاطرة أو الشك.
- **التعاطف:** وهو معرفة الزبون وبذل الجهود لفهم احتياجاته.
- **الجوانب الملموسة:** وتعني الأشياء الملموسة التي هي الدليل المادي على الخدمة المقدمة للزبون.
- **الاتصال:** وتعني إبقاء الزبائن مطلعين على كل ما يخصهم بالغة التي يمكنهم فهمها والاستمتاع لهم، وتحدث معهم ببساطة ووضوح.
- **المجاملة:** وتتضمن الآداب والاحترام والاهتمام والودية من قبل الموظفين تجاه الزبائن.

3. الدراسة التطبيقية: أثر الذكاء الاقتصادي على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الوطنية للتأمينات

ورقة SAA

- #### 1.3 الأدوات المستخدمة في الدراسة: تم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على المقابلة والوثائق الرسمية للمؤسسة.
- **الاستبيان:** حيث خصص لمعرفة واقع استخدام الذكاء الاقتصادي في مؤسسات التأمين وأثره على جودة الخدمة التأمينية في المؤسسة محل الدراسة.
 - **الوثائق:** تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالشركة الوطنية للتأمينات (SAA) فرع ورقة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث.
 - **المقابلة:** تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وقد قمنا بإجراء مقابلة مع بعض إطارات المؤسسة وتوجيه مجموعة من الأسئلة.

2.1 عينة ومجتمع الدراسة: تم سحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 60 موظف من أصل 120 موظف وهو مجموع عدد العمال الدائمين بالمشاركة الوطنية لتأمين بولاية ورقلة محل الدراسة، حيث تم توزيع 60 إستبانة على عدد العاملين المذكورين في المؤسسة سلفا، تم استرجاع (60) إستبانة أي ما يعادل نسبة (100%).

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة.

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع
العدد	60	60
النسبة المئوية	100 %	100%

المصدر: من إعداد الباحثين.

2.3 ثبات صدق أداة الدراسة: قام الباحثان بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس والذي يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): معامل الثبات الكلي للإستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
- الذكاء الاقتصادي - جودة الخدمة التأمينية	30	84%

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تقدر ب (0.840) وهي أكبر من 0.60، أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي 84% وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

3.3 عرض ومناقشة نتائج الدراسة

سيتم عرض النتائج من خلال فرضيات الدراسة وتحليلها.

- اختبار الفرضية الأولى: "يوجد مستوى مرتفع في تطبيق وتبني الذكاء الاقتصادي في الشركة الوطنية لتأمين SAA فرع ورقلة"
لاختبار هذه الفرضية وجب تحليل أبعاد الذكاء الاقتصادي وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات.

- البعد الأول: بعد اليقظة: يتم عرضها وتحليلها بالاستعانة بالجدول التالي.

الجدول رقم (08): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد اليقظة.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابات
1	البيئة الاقتصادية لقطاع التأمين مناسبة لأعمال شركتك	1.80	0.879	3	متوسط
2	التشريعات والأنظمة المطبق على الشركة متناسبة مع العمل .	2.07	0.634	2	متوسط
3	تتوفر المؤسسة على قاعدة الكترونية وشبكات إعلام الي واستعمال أدوات تحليل عصرية لنشر معلوماتها.	2.93	0.252	1	مرتفع
4	الاعتماد على فرق متخصصة تقوم بمراقبة تطورات المحيط الخارجي بصفة مستمرة للوصول إلى المعلومة المفيدة والتي تساعد في اتخاذ القرار	1.70	0.696	4	متوسط
5	تتوفر المؤسسة على خلية اتصال داخلية تسمى: خلية اليقظة	1.47	0.676	5	منخفض
	المتوسط العام البعد اليقظة	1.99	0.343	--	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد اليقظة متوفر في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (1.99) وانحراف معياري (0.343) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة الثالثة بمتوسط حسابي (2.93)، وانحراف معياري (0.252)، ويفسر الباحثين النتيجة السابقة بان الشركة الوطنية لتأمين تعطي لعنصر اليقظة أهمية كبيرة وهي تعمل على التأقلم مع التشريعات والقوانين.

- البعد الثاني: البعد رأس المال غير الملموس والحفاظ عليه وحمايته

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد رأس المال غير الملموس والحفاظ عليه وحمايته

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الاجابات
6	العناصر الحساسة للشركة محددة جيدا (الدراية، الابتكارات، ذاكرة الشركة، دليل الشركة)	2.10	0.752	4	متوسط
7	انت حريص على حماية تلك العناصر	2.47	0.676	1	مرتفع
8	قبل البدء في أي مشروع تتعامل مع جوانب أمن المعلومات	2.43	0.722	3	مرتفع
9	تقوم الشركة بتحسيس الموظفين بما يتعلق بأمن حماية أنظمة المعلومات	2.47	0.724	2	مرتفع

محسن بن الحبيب وفتح نجام

متوسط	5	0.712	2.03	تشكيل المعارف والمهارات من اجل تجنب الخسائر الناتجة عن مغادرة موظف، فقدان المعارف واختلاس الزبائن.	10
متوسط	--	0.336	2.30	المتوسط العام لبعد رأس المال غير الملموس والحفاظ عليه وحمايته	

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد رأس المال غير الملموس والحفاظ عليه وحمايته في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة بدلالة وسطها الحسابي (2.30) وانحراف معياري (0.336) كما يتضح من الجدول حصلت العبارة رقم 7 على أكبر أهمية بدلالة وسطها الحسابي (2.47) وانحراف معياري (0.676). ويمكن تفسير ذلك من خلال المتوسط العام ان المؤسسة تهتم برأس المال غير الملموس وان الأفراد العاملين في المؤسسة محل الدراسة مهتمين بحماية رأس المال الغير الملموس.

- البعد الثالث: بعد التأثير على المحيط

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التأثير على المحيط

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابات
11	تبحث الشركة عن انشاء فضاءات ووسائل اعلام من اجل توفير مصادر ووسائل لنشر المعلومات المفيدة والمتنوعة	1.63	0.843	4	منخفض
12	تحافظ الشركة على سمعتها وبرهنة وجودها بالمشاركة وزيارة الصالونات المهنية والدولية بصفة منتظمة ومكثفة مع موظفيها بغاية تحقيق أهداف محددة	2.37	0.802	1	مرتفع
13	تتبع سياسة فعالة للاتصال عن طريق الاشتراك في مواقع التواصل الاجتماعي، الانضمام في الجمعيات المهنية (النقابات)	2.23	0.621	2	متوسط
14	تقوم بفتح مواقع مناقشة وتقديم معلومات عبر الانترنت والاهتمام بها	1.63	0.663	3	منخفض
	المتوسط العام لبعد التأثير على المحيط	1.966	0.410	--	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد التأثير على المحيط في المؤسسة محل الدراسة بدرجة متوسطة بدلالة وسطها الحسابي (1.96) وانحراف معياري (0.410) كما يتضح من الجدول أن العبارة رقم 12، ويفسر الباحثين النتيجة انه يوجد مستوى مقبول للمؤسسة انها مهتمة ببعد التأثير على المحيط.

- أبعاد الذكاء الاقتصادي:

الجدول رقم (11): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أبعاد الذكاء الاقتصادي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابات
1	اليقظة	1.99	0.343	2	متوسط
2	رأس المال غير الملموس والحفاظ عليه وحمايته	2.30	0.336	1	متوسط
3	التأثير على المحيط	1.96	0.410	3	متوسط
	المتوسط العام لأبعاد الذكاء الاقتصادي	2.08	0.254	--	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

بناء على النتائج أعلاه فإن الشركة الوطنية لتأمين SAA تطبق عناصر الذكاء الاقتصادي بدرجة متوسطة، كما أنها تهتم بالجانب الأمني لرأس المال الغير الملموس بدرجة أولى ثم بُعد اليقظة يليها في المرتبة الأخيرة التأثير على المحيط، أما المتوسط الحسابي العام لأبعاد الذكاء الاقتصادي وبشكل عام (2.08) بانحراف معياري (0.254). وترجع أسباب ذلك إلى طريقة التسيير في المؤسسة محل الدراسة وغياب إستراتيجية واضحة لتطبيق عناصر الذكاء الاقتصادي وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه " يوجد مستوى منخفض في تطبيق وتبني الذكاء الاقتصادي في الشركة الوطنية لتأمين SAA فرع ورقلة".

- اختبار الفرضية الثانية: تنص على أنه " يوجد مستوى مرتفع لتطبيق جودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية لتأمين SAA"

- البعد الأول: الملموسية

الجدول رقم (12): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الملموسية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الشركة تقدم للعملاء خدمات من خلال تقنية متطورة؛	2.27	0.634	3	متوسط
2	انجازك للمعاملات والإجراءات سهل ومبسط؛	2.30	0.830	2	متوسط
3	توفر الشركة المرافق وقاعات الاستقبال ملائمة وجذابة؛	1.60	0.764	4	منخفض
4	التصميم الداخلي للمكتب يسهل الاتصال بين مقدمي الخدمات والزبائن	2.53	0.769	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعد الملموسية	2.17	0.573	--	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى بعد الملموسية في المؤسسة محل الدراسة متوسط وبتوسط حسابي (2.17) وبانحراف معياري (0.573) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي العبارة الرابعة، وعليه فإن أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة مهتمين بدرجة متوسطة وهذا راجع إلى الإمكانيات المحدودة التي توفرها المؤسسة.

- البعد الثاني: الاعتمادية

الجدول رقم (13): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الاعتمادية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
5	تلتزم الشركة بالدفقة في تقديم الخدمات؛	2.20	0.840	4	متوسط
6	تعتبر إدارة الشركة مصلحة الزبون هدفها الأساسي؛	2.43	0.563	3	مرتفع
7	العاملون ملتزمون بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد	2.70	0.591	2	مرتفع
8	الموظفين على دراية بعمله ومقدرته على الإجابة لكافة أسئلة الزبائن	2.70	0.462	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعدها الاعتمادية	2.50	0.429	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

تظهر نتائج الجدول أعلاه أن درجة توفر عنصر الاعتمادية في جودة الخدمات المقدمة مرتفعة كما تظهر في الفقرات المبينة في الجدول بمتوسط حسابي (2.50) بانحراف معياري (0.429)، مما نستنتج أن جميع الموظفين ومسؤولي الشركة لديهم حرص كبير بالاهتمام بالزبون من اجل وصول إلى خدمات مقدمة ذات جودة عالية.

- البعد الثالث: الاستجابة

الجدول رقم (14): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الاستجابة

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
9	الموظفين مستعدون لإنجاز المعاملات بسرعة؛	2.67	0.65	1	مرتفع
10	سرعة الرد على شكاوى الزبائن بوسائل مبتكرة؛	2.20	0.70	4	متوسط
11	فترة انتظار الزبون قصيرة عند طلب	2.57	0.56	2	مرتفع
12	الاهتمام الكبير لطلبات الزبائن	2.53	0.67	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعدها الاستجابة	2.49	0.52	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

مساهمة الذكاء الاقتصادي في الرفع من جودة الخدمة التأمينية - Saa ورقة -

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد الاستجابة في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة بدلالة وسطها الحسابي (2.49) وبانحراف معياري (0.52)، مما يعني أن أفراد العينة لديهم استعداد كبير لاستقبال أي استفسار أو زبون لرد على انشغاله أو تقديم له خدمة كما يدل أن المؤسسة تحرص على تقديم خدمات ذات جودة عالية وبالمستوى المطلوب لزيائنها.

- البعد الرابع: الأمان

الجدول رقم (15): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأمان.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
13	سلوك الموظفين يشعر بالثقة اتجاه الزبائن	2.70	0.53	2	مرتفع
14	تتوفر بالشركة أجهزة السلامة والأمان التي الخاصة بالعميلين والزبائن عند تواجدهم بالشركة	2.03	0.88	4	متوسط
15	تحافظ الشركة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن	2.83	0.45	1	مرتفع
16	توفر المعرفة الكافية لدى مقدمي الخدمة للإجابة على أسئلة العملاء	2.67	0.60	3	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الأمان	2.55	0.40	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن بعد الأمان سائد في المؤسسة محل الدراسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.55) وبانحراف معياري (0.40) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية كانت عبارة " تحافظ الشركة على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن" بمتوسط حسابي (2.83)، مما يعني أن أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة لديهم وعي كافي بأهمية عنصر الأمان في المؤسسة.

- أبعاد جودة الخدمات التأمينية

الجدول رقم (16): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمة.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الملموسية	2.17	0.53	4	متوسط
2	الاعتمادية	2.50	0.42	2	مرتفع
3	الاستجابة	2.49	0.52	3	مرتفع

مرتفع	1	0.40	2.55	الأمان	4
مرتفع	--	0.37	2.43	المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمات التأمينية	

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

بناء على ما سبق يمكن قبول الفرضية التي تنص على أنه "يوجد مستوى مرتفع لتطبيق جودة الخدمات

التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA"

- اختبار الفرضية الثالثة: تنص على أنه "توجد علاقة ارتباط بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمة

التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA".

- العلاقة الإرتباطية بين جميع المتغيرات: يوضح الجدول مصفوفة معاملات الارتباط في العلاقة الإرتباطية

بين جميع متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (17): العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة (مصفوفة الارتباط سبيرمان)

		اليقظة	رأس المال غير الملموس	التأثير على المحيط	الذكاء الاقتصادي
الملموسة	Corrélation	594.	,389**	,190	,542**
	Sig.	000.	,002	145.	000.
الاعتمادية	Corrélation	,219	,370**	,375**	,463**
	Sig.	,093	,004	,003	.000
الاستجابة	Corrélation	,113	,487**	,364**	,462**
	Sig.	,390	,000	,004	.000
الأمان	Corrélation	,259*	,404**	,535**	,583**
	Sig.	,046	,001	,000	,000
جودة الخدمة التأمينية	Corrélation	,388**	,528**	,450**	,651**
	Sig.	,002	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لمخرجات برنامج Spss.

تشير نتائج الجدول رقم (17) إلى عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد المتغير

المستقل (اليقظة) مع بعد المتغير التابع (الاعتمادية)، حيث كان معامل الارتباط بين (0.219) كما كان

هذا الارتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛.

بينما أظهرت النتائج المبينة في الجدول أيضا وجود علاقة إرتباطية بين بعد المتغيرات المستقلة (التأثير

على المحيط، رأس المال الغير الملموس، واليقظة) والمتغير التابع (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان)

حيث بلغ معامل الارتباط ما بين (0.594)، (0,259)، (0,113) وكان هذا الارتباط دال إحصائيا

مساهمة الذكاء الاقتصادي في الرفع من جودة الخدمة التأمينية - ورقة Saa -

عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ما بين ($\text{Sig}=0.000$)، و ($\text{Sig}=0.046$)

كما أظهرت النتائج وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد المتغير المستقل الذكاء الاقتصادي والمتغير التابع لجودة الخدمة التأمينية حيث بلغ معامل الارتباط ($r= 0.651$) وكان هذا الارتباط دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{Sig}=0.000$) - اختبار الفرضية الرابعة: تنص أنه "يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA فرع ورقلة".

الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الذكاء الاقتصادي والمتغير التابع جودة الخدمة التأمينية

R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
,651 ^a	,423	,413	,284

المصدر: من إعداد الباحثين وفقاً لمخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن معامل الارتباط الخطي بين أبعاد الذكاء الاقتصادي كمتغيرات مستقلة وجودة الخدمة التأمينية كمتغير تابع هو (65%) أي أنه يوجد ارتباط بين المتغيرين، وبلغت نسبة اختبار R-deux (0.42)، مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الذكاء الاقتصادي) تفسر ما مقداره 0.42% من المتغير التابع (جودة الخدمة) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

- دراسة معاملات خط الانحدار: الجدول التالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار.

الجدول رقم (19): قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
Modèle	Coeffs non stand		Coef st	t	Sig.	
	B	Err sta	Bêta			
1	(Constante)	,446	,307		1,454	,151
	الذكاء الاقتصادي	,952	,146	,651	6,527	,000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقاً لمخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من خلال الجدول (19) أن:

- مقطع خط الانحدار يساوي (0.446) الذي يمثل B من معادلة المستقيم ($Y=b+Ax$).

- أما ميل خط الانحدار a فهو للمتغير المستقل (الذكاء الاقتصادي) هو (0.952) وبدراسة قيم Sig نلاحظ أن قيمة Sig بالنسبة لقيمة الثابت هي (0.151) وهي أكبر من 0.05، أما قيمة Sig للمتغير المستقل الذكاء الاقتصادي هي (0.000) وهي اقل من 0.05 وبالتالي قيمة مقبولة وتحقق الفرضية الرابعة التي تنص على أنه "يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمات التأمينية في الشركة الوطنية للتأمين SAA فرع ورقلة".

4. خاتمة:

تسعى شركات التأمين إلى توظيف أبعاد الجودة في تقديم خدماتها لربائنها بالاعتماد على الذكاء الاقتصادي حيث تهدف بذلك المؤسسة الى تحقيق أهدافها؛ فقد أضحت الذكاء الاقتصادي ضرورة حتمية لتطبيقه في كل المؤسسات الاقتصادية. وقد أفرزت الدراسة جملة من النتائج والتوصيات نوردتها في الآتي.

■ النتائج:

- يعتبر الذكاء الاقتصادي أداة فعالة في الوصول أي مؤسسة الى جودة المنتج المقدم.
- يعتبر الهدف الأساسي للشركة هو تقديم خدمة ذات جودة عالية وهذا من اجل ضمان حصتها السوقية.
- وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاقتصادي وجودة الخدمة التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين SAA وهو ما يضمن ميزة تنافسية.
- يلعب الذكاء الاقتصادي دورا بارزا لدى مؤسسات التأمين في توفير المعلومات اللازمة عن بيئتها، مما يسهم في الاستجابة لرغبات وتوقعات الربائين.

■ الاقتراحات:

- زيادة الإهتمام بتطبيقات الذكاء الاقتصادي في مؤسسات التأمين الجزائرية بهدف رصد المعلومات والتقليل من حالات عدم التأكد البيئي.
- ضرورة تعزيز المؤسسة منظومة اليقظة لتساعد شركات التأمين في مراقبة بيئتها والتعرف على أهم القوانين والتشريعات المتغيرة.
- الاهتمام بمتطلبات الجودة في الشركة لجذب الربائين وتحقيق الولاء لديهم.
- ضرورة تركيز الشركة على تدريب الموظفين المتصلين بالربائين مباشرة تقديم خدمة تناسب قيمة الشركة.

5. قائمة المراجع:

- Carlo Revelli (2000). *Intelligence stratégique sur internet, comment développer des activités de veille et d'intelligence économique sur le web*. Dunod.
- Martre Henri (1994). *Intelligence économique et stratégie des entreprises*. Groupe Commissariat.

مساهمة الذكاء الاقتصادي في الرفع من جودة الخدمة التأمينية -Saa ورقلة-

- أحمد بوريش. (بلا تاريخ). آلية تفعيل التكامل بين الذكاء الاقتصادي وأخلاقيات الاعمال من أجل دعم حوكمة العلاقات بين المؤسسات (مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية تلمسان). *المجلة المتوسطة للقانون والإقتصاد* (2).
- أسامة عزمي، سالم شقيري، موسى نوري. (2007). *إدارة الخطر و التأمين* (المجلد 1). عمان، الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.
- بركة السعيد، شوق فوزي، زكرياء إيمان. (جوان، 2017). أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون لشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين -أم البواقي. *مجلة دراسات اقتصادية* (4).
- خالد احمد على محمود. (2019). *العولمة واقتصاد المعرفة في ظل اليقظة التكنولوجية والذكاء الاقتصادي*. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- خضير كاظم حمودة. (2002). *إدارة الجودة وخدمة العملاء*. عمان: دار الميسرة.
- خوالد أبو بكر، بوزرب خير الدين. (سبتمبر، 2017). الذكاء الاقتصادي ودوره في تعزيز تنافسية الاقتصاديات والدول: قراءة في التجربة اليابانية. *مجلة البشائر الاقتصادية* (3).
- سفيان بن عبد العزيز. (2016). تفعيل إستراتيجية الذكاء الاقتصادي في الجزائر في ظل الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة. *مجلة البشائر الاقتصادية* (5).
- سميحة محمدي، و زهير طافر. (2018). محمدي سميحة، طافر زهير، أثر الذكاء الاقتصادي في تحسين جودة الخدمة التأمينية -دراسة حالة شركات التأمين الجزائرية بشار La SAA-. *مجلة المدير* (7).
- شمس ضياء خلفاوي. (2013). الذكاء الاقتصادي رهان لتسيير المؤسسات الحديثة. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*.
- فاضل عبد القادر، جمال الدين سحنون. (2006). الذكاء الاقتصادي وأمن المؤسسة. *متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف.
- مهدي صالح السامرائي. (2007). *إدارة الجودة في قطاعين الإنتاجي والخدمي* (المجلد 1). الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.