الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين

دراسة حالة شركات التأمين أم البواقي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية

تخصص: تقنيات التحليل الاقتصادي والمالي - نمذجة واستشراف -

إعـــــــداد:

- أمينة سلايمية

إشراف الأستاذ الدكتور:

- السعدي رجال

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د محي الدين شبيرة	أستاذ التعليم العالي	أم البواقي	رئيسا
أ.د السعدي رجال	أستاذ التعليم العالي	أم البواقي	مشرفا ومقررا
أ.د كمال شريط	أستاذ التعليم العالي	تبسة	عضوا مناقشا
د. سليم العمراوي	أستاذ محاضر - أ -	أم البواقي	عضوا مناقشا
د. سماح ميهوب	أستاذ محاضر - أ -	قسنطينة	عضوا مناقشا
د. كريم زرمان	أستاذ محاضر - أ -	خنشلة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية

2022/2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين

دراسة حالة شركات التأمين أم البواقي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية

تخصص: تقنيات التحليل الاقتصادي والمالي - نمذجة واستشراف -

إعـــــــداد:

- أمينة سلايمية

إشراف الأستاذ الدكتور:

- السعدي رجال

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د محي الدين شبيرة	أستاذ التعليم العالي	أم البواقي	رئيسا
أ.د السعدي رجال	أستاذ التعليم العالي	أم البواقي	مشرفا ومقررا
أ.د كمال شريط	أستاذ التعليم العالي	تبسة	عضوا مناقشا
د. سليم العمراوي	أستاذ محاضر - أ -	أم البواقي	عضوا مناقشا
د. سماح ميهوب	أستاذ محاضر - أ -	قسنطينة	عضوا مناقشا
د. كريم زرمان	أستاذ محاضر - أ -	خنشلة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية

2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

إن الشكر والعرفان أولا وأخيرا لله الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم... فالحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والذي أعطاني المقدرة على إتمام هذا العمل المتواضع

وبعده سبحانه وتعالى لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر للأستاذ المشرف الأستاذ الدكتور " السعدي رجال"

على منحي شرف قبوله الإشراف على هذا العمل والذي أفادني بخبرته وتفضل على بالنصح والإرشاد

إلى كل من علمني حرفا أو كان درسا في الحياة

إلى كل من ساهم في البحث من قريب أو بعيد

أساتذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول المناقشة وإثراء هذا العمل

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي وتخرجي إلى فيض الحنان ورمز الأمان إلى من جعل رضاها آية من آيات القرآن

إلى القلب الذي برحمته شفاني، إلى من أفنت زهرة شبابها من أجلي وكافحت من أجل أن تراني في هذا المقام إلى من أرجو رضاها عني ***أمي الحبيبة***

إلى قدوتي في مسيرتي التي اكتملت بالنجاح الذي أنحني له بكل تواضع، إلى الذي تمنيت أن يشاركني هذه اللحظات إلى ***أبي الغالي*** رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

إلى سندي في وقت الشدائد ونصفي المكتمل زوجي وقرة عيني

أولادي بلسم الروح وحلاوة الدنيا " نزيم و رسيم"

إلى شقائق الروح إخوتي

أدامكم الله خير السند وخير القريب

إلى كل من أحب

ملخص الدراسة :

تواجه أنشطة شركات التأمين العديد من التحديات في عصرنا الحالي، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أكبرها كونها أصبحت عصب الاقتصاد الحديث، لذا فإن تبني هذه التكنولوجيا والاعتماد عليها أصبح ضرورة وحتمية لابد منها.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين ، وذلك من خلال تطبيق الدراسة على وكالات التأمين العاملة بولاية أم البواقي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكونت عينة الدراسة من 56 موظف، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات للوقوف على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى شركات التأمين، ومن ثم إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة واختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء الاقتصادي لشركات التأمين، من خلال النتائج التي بينت أهمية كل من أنظمة المعلومات، درجة تحكم الموظفين ،استخدام المعدات، حيث اعتبرت الدراسة أن امتلاك المعدات التكنولوجية هو أمر ضروري غير أن نوع الأنظمة المستخدمة ومعرفة الموظفين لطريقة عملها هو ما يحدث الفرق في طريقة أداء شركات التأمين.

كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا الزبائن والحصة السوقية والمبيعات لشركات التأمين وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداء شركات التأمين بالرغم من أن استخدامها لا يواكب تطورات العصر.

Résumé

Les activités des compagnies d'assurance font face, de nos jours, à de nombreux défis. Les technologies de l'information et de la communication sont considérées comme le plus grand de ces défis, car elles sont devenues le nerf de l'économie moderne. Par conséquent, adopter cette technologie et s'en servir est devenu une nécessité et une obligation incontournables.

La présente étude vise à démontrer à quel point les technologies de l'information et de la communication influent sur la performance économique des compagnies d'assurance. Le champ d'application de l'étude était les agences d'assurance opérant dans la wilaya d'Oum El Bouaghi. Pour atteindre les objectifs de l'étude, nous avons utilisé la méthode analytique descriptive. L'échantillon de l'étude s'est composé de 56 employés. L'étude a utilisé le questionnaire comme principal outil de collecte de données en vue de déterminer le niveau des technologies de l'information et de la communication au sein des compagnies d'assurance, puis d'effectuer les analyses statistiques nécessaires et tester les hypothèses de l'étude à l'aide du programme d'analyse statistique SPSS.

L'étude a révélé l'existence d'un impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance économique des compagnies d'assurance. Les résultats ont démontré l'importance des systèmes d'information, le degré de maîtrise chez les employés et l'utilisation des équipements. L'étude considère que la possession d'équipements technologiques est essentielle, mais ce sont le type de systèmes utilisés et la connaissance qu'ont les employés du fonctionnement de ces équipements qui font la différence dans la performance des compagnies d'assurance.

L'étude a également révélé que les technologies de l'information et de la communication ont un impact sur la satisfaction des clients, la part de marché et la part des ventes des compagnies d'assurance. Cela se reflète positivement sur la performance des compagnies d'assurance, même si leur utilisation ne suit pas le rythme des développements contemporains.

Abstract

The activities of insurance companies are facing today many challenges. Information and communication technologies are considered the greatest of these challenges, as they have become the lifeblood of the modern economy. Therefore, adopting this technology and making use of it has become an unavoidable necessity and obligation.

This study aims to demonstrate to what extent information and communication technologies influence the economic performance of insurance companies. The scope of the study was the insurance agencies operating in the province of Oum El Bouaghi. To achieve the objectives of the study, we used the descriptive analytical method. The study sample consisted of 56 employees. To collect data, the questionnaire was used as a main tool to determine the level of information and communication technologies within insurance companies, then to perform the necessary statistical analyzes and test the hypotheses of the study using the statistical analysis program SPSS.

The study revealed the existence of an impact of information and communication technologies on the economic performance of insurance companies. The results demonstrated the importance of information systems, the importance of the extent of mastery among the employees, and the way the

equipments are used. The study considers that the possession of technological equipment is essential, but it is the type of systems used and the knowledge that employees have of the operation of this equipment that make the difference in the performance of insurance companies.

The study also revealed that information and communication technologies have an impact on customer satisfaction, market share and share of sales of insurance companies. This reflects positively on the performance of insurance companies, even if their use does not keep pace with contemporary developments.

الفهارس

فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
صفحة الواجهة	
شكر وتقدير	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
الملخص	
المقدمة	أ- د
الفصل الأول: عصر المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	2-48
تمهيد.	2
المبحث الأول: التحول التكنولوجي وتطور الفكر الاقتصادي.	3
المطلب الأول: التطور التاريخي لعصر المعلومات (العصر ما بعد الصناعي).	3
المطلب الثاني :عصر المعلومات.	6
المطلب الثالث نظام: المعلومات مفاهيم عامة.	9
المطلب الرابع :الشبكة المعلوماتية.	11
المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	13
المطلب الأول: التكنولوجيا، المعلومات والاتصال (مفاهيم عامة).	13
المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.	18
المطلب الثالث : مفهوم تكنولوجيا الاتصال.	21
المطلب الرابع: اندماج تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال.	22
المبحث الثالث: الأهمية الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	26
المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.	26
المطلب الثاني: الأبعاد الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف القطاعات الاقتصادية	28
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الاستثمار.	31

المبحث الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العالم، الدول العربية والجزائر.	33
المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العالم.	33
المطلب الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الدول العربية.	37
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.	42
- خلاصة.	48
الفصل الثاني: التأمين وشركات التأمين.	**50-86**
- تمهيد.	50
المبحث الأول: ماهية التأمين.	51
المطلب الأول: تطور التأمين.	51
المطلب الثاني: مفهوم التأمين.	52
المطلب الثالث: تأثير التأمين على المتغيرات الحيوية في الاقتصاد.	55
المطلب الرابع: إعادة التأمين.	57
المبحث الثاني: شركات التأمين.	59
المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين.	60
المطلب الثاني: المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين.	63
المطلب الثالث النشاط المالي لشركات التأمين.	67
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين.	69
المطلب الأول: استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين.	70
المطلب الثاني: تكنولوجيا التأمين InsurTECH.	72
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسوق التأمين.	74
المبحث الرابع: سوق التأمين في الجزائر.	75
المطلب الأول: التطور التاريخي للسوق.	75
المطلب الثاني: بنية سوق التأمين الجزائري.	78
المطلب الثالث :تطور نشاط التأمين في الجزائر في الفترة 2000-2018.	81
خلاصة.	86
الفصل الثالث: تقييم أداء تكنلوجيا المعلومات والاتصال	**88-120**
- تمهيد.	88

المبحث الأول: ماهية الأداء.	**89**
المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم الأداء.	89
المطلب الثاني تعريف الاداء.	91
المطلب الثالث: خصائص الأداء ومستوياته.	96
المطلب الرابع: تصنيف الأداء (أنواع الأداء).	98
المبحث الثاني: تقييم الأداء.	**101**
المطلب الأول: تعريف تقييم الأداء، الأهمية والأهداف.	101
المطلب الثاني: الصعوبات والمتطلبات الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء.	103
المطلب الثالث: مراحل تقييم الأداء الاقتصادي.	106
المطلب الرابع: أساليب تقييم الأداء في المؤسسة.	107
المبحث الثالث: قياس الأداء.	**109**
المطلب الأول: مفهوم قياس الأداء.	109
المطلب الثاني: أشكال قياس الأداء.	111
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على قياس الأداء.	114
المبحث الرابع: قياس أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين.	**115**
المطلب الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء الشركات.	115
المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة.	116
المطلب الثالث: المعايير الداخلية والمعايير الخارجية لتقييم أداء شركات التأمين.	118
-خلاصة.	120
الفصل الرابع: دراسة حالة شركات التأمين بمدينة أم البواقي	**121-166**
- تمهيد.	121
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.	**122**
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات.	122
المطلب الثاني : الاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة.	124
المطلب الثالث : التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة.	127
المبحث الثاني : وصف محاور الدراسة حسب إجابات عينة الدراسة.	**134**
المطلب الأول: وصف فقرات المحور الأول (المستقل) تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	134
المطلب الثاني: وصف فقرات المحور الثاني (التابع)	138
المبحث الثالث: اختبار الفرضيات والنتائج	**144**

المطلب الأول: اختبار الفرضيات	144
المطلب الثاني: النتائج	165
– خلاصة الفصل	166
– خاتمة عامة.	168
– قائمة المصادر والمراجع	172
– ملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	تطور الاقتصاد العالمي	4
(2-1)	تعريف البيان والمعرفة	16
(3-1)	مراحل تطور الاتصال	17
(4-1)	خصائص تكنولوجيا الاتصال	22
(5-1)	تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض فروع قطاع الخدمات	31
(6-1)	عدد الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت من 2019/2005 (بالمليون)	34
(7-1)	عدد الأفراد الذين يستخدمون الهاتف الثابت من 2019/2005 (بالمليون)	36
(8-1)	عدد الأفراد الذين يستخدمون الهاتف النقال من 2019/2005 (بالمليون)	37
(9-1)	تطور عدد اشتراكات شبكة الانترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا	46
(1-2)	أسباب خطر الاكتتاب الصافي	64
(2-2)	شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية	79
(3-2)	هيئات الرقابة على قطاع التأمين في الجزائر	80
(4-2)	تطور الحوادث المعروضة والتي تنتظر التعويض	84
(5-2)	تطور عدد موظفي قطاع التأمين في الفترة 2018/2010	85
(6-2)	تطور عدد الموظفين المتكونين قطاع التأمين في الفترة 2018/2010	85
(7-2)	تطور التكوين حسب النوع 2018/2010 (%)	85
(1-3)	مقارنة بين الفعالية والكفاءة	95
(2-3)	العلاقة بين الفعالية والكفاءة	96
(3-3)	تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة	115
(1-4)	جدول مقياس ليكرت	124
(2-4)	نتائج معامل الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان	124
(3-4)	نتائج معامل الارتباط	125
(4-4)	معامل الثبات *ألفا كرونباخ*	126
(5-4)	أفراد شركات التأمين المدروسة	127
(6-4)	وصف متغير الجنس	129
(7-4)	وصف متغير العمر	130
(8-4)	وصف متغير المؤهل العلمي	131

(4-9)	وصف متغير سنوات الخبرة	132
(4-10)	مجالات تقييم الوزن النسبي للمتوسط الحسابي.	134
(4-11)	وصف متغير خاص بالمعدات التكنولوجية.	135
(4-12)	وصف متغير خاص بأنظمة المعلومات.	136
(4-13)	وصف متغير خاص بدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات.	137
(4-14)	وصف متغير خاص بزيادة الحصة السوقية والمبيعات.	138
(4-15)	وصف متغير خاص بالتطور والإبداع في الشركة.	140
(4-16)	وصف متغير خاص برضا الزبائن (المؤمنين).	141
(4-17)	وصف متغير خاص بخفض التكلفة.	142
(4-18)	وصف متغير خاص بالمحاور الدراسة.	143
(4-19)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov.	144
(4-20)	نتائج معامل الارتباط بين متغير ات الدراسة.	145
(4-21)	تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA .	146
(4-22)	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.	147
(4-23)	تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرين ANOVA	148
(4-24)	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.	149
(4-25)	تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA .	150
(4-26)	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.	151
(4-27)	تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA .	152
(4-28)	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين .	153
(4-29)	تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA .	154
(4-30)	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.	155
(4-31)	تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA .	156
(4-32)	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.	157
(4-33)	تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA .	158
(4-34)	تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA .	159
(4-35)	نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.	160
(4-36)	التوزيع الطبيعي لبواقي النموذج.	161
(4-37)	اختبار دربن وتسن DW.	162

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	تصنيف الدول العربية حسب مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	38
(2-1)	النسبة المئوية لعدد الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت في الوطن العربي2000-2018	39
(3-1)	منحنى بياني يوضح عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الدول العربية في الفترة 2018/2000	40
(4-1)	منحنى بياني لعدد مستخدمي الهاتف النقال في العالم العربي 2000-2018	41
(5-1)	منحنى بياني يوضح نسبة مستخدمي الأنترنت في الجزائر في الفترة 2000-2018	46
(6-1)	تطور عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الجزائر في الفترة 2000-2018	47
(1-2)	تصنيف الشركات وفق الأنشطة التأمينية	61
(2-2)	تصنيف الشركات وفق الشكل القانوني	62
(3-2)	تطور قطاع الإنتاج حسب الفروع في الفترة (2000-2018)	82
(4-2)	توزيع الإنتاج حسب نوع شركة التأمين في الفترة (2000-2018)	83
(5-2)	تطور قطاع النفقات العامة في الفترة (2000-2018)	83
(1-3)	خطوات تقييم الاداء	106
(1-4)	أفراد شركات التأمين المدروسة.	128
(2-4)	وصف متغير الجنس.	129
(3-4)	وصف متغير العمر	130
(4-4)	وصف متغير المؤهل العلمي	131
(5-4)	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	133
(6-4)	اختبار دربن وتسن DW	162
(7-4)	سحابة انتشار البواقي للنموذج	163

مقدمة عامة

تمهيد:

تواجه الشركات بمختلف أنواعها وأحجامها العديد من التحديات والصعوبات، نتيجة التغير الكبير لمعظم العلاقات والمعاملات الاقتصادية الناتجة عن التطورات العلمية والتكنولوجية، مما أدى إلى تغير في المفاهيم والتوجهات الاقتصادية المختلفة مثل الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والبريد الإلكتروني، واقتصاد المعرفة، الأمر الذي خلص إلى ضرورة مواكبة العصر والاستفادة من مزايا هذا التغيير، ومن بين ما أفرزته تلك التطورات العلمية والتكنولوجية، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**

تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من الأدوات التي من شأنها تخفيف القيود النظامية وفتح الحدود بين الدول، كما أنها تزيد من النفاذ للمعلومات في المكان والزمان المناسبين، مما يجعل الشركات أكثر تطورا وكذا المجتمعات، وكلما زاد استخدام هذه التكنولوجيا كلما تطورت واستمرت بشكل أسرع، فمن يمتلك في عصرنا تكنولوجيا المعلومات والاتصال يملك قدرة التنافس والتميز في السوق من خلال المعرفة الجيدة لمختلف المنتجات والخدمات التي تنافسه.

وشركات التأمين كغيرها من المؤسسات تسعى إلى اكتساب التكنولوجيا من أجل تحسين أدائها والوصول لتحقيق أهدافها، غير أن موضوع الأداء يعتبر مفهوما صعب التحديد لذا اختلفت فيه وجهات النظر من ناحية التعريف وكذا طرق تقييمه، ولكن الجميع اتفق على كونه هدفا اقتصاديا تسعى خلفه جميع الشركات، بما فيها شركات التأمين التي تعتبر جزءا من المنظومة الاقتصادية تتّأثر وتؤثر فيها وتعمل على تحسين أدائها من خلا مواجهة تغيرات السوق و الاتجاه للانفتاح العالمي من خلال ربطها بتكنولوجيا المعلومات والإتصال كونها العمود الفقري لكل صناعة وخاصة الصناعة الخدماتية.

وعليه فشركات التأمين تسعى إلى اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعمل بصفة دائمة على مواكبة التطورات.

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق فإن شركات التأمين تواجه العديد من التحديات في ظل منافسة السوق ما يجعل استمراريتها مرهونة بمدى قدرتها على التميز وهو ما يحتم عليها تبني تكنولوجيا المعلومات والإتصال، من خلال ذلك يمكن أن نطرح اشكالية الدراسة والتي تظهر في التساؤل الجوهري الآتي:

ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء شركات التأمين؟

من خلال الإشكالية الرئيسية، تتفرع لنا مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- هل يؤثر استخدام المعدات التكنولوجية وأنظمة المعلومات في تحسين الأداء الاقتصادي لشركات التأمين
- هل تؤثر معرفة الموظفين ومدى تحكمهم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين
- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من الحصة السوقية والمبيعات.
- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا زبائن شركات التأمين.
- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض التكلفة في شركات التأمين.

✍ **فرضيات البحث:**

انطلاقا من الإشكالية والأسئلة الفرعية للدراسة، ولمعالجة الإشكالية فإننا أمام اختبار مجموعة من الفرضيات وهي على النحو التالي:

- **الفرضية الرئيسية للدراسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي.
- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 للمعدات التكنولوجية على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة الحصة السوقية والمبيعات لشركات التأمين بولاية أم البواقي .
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التطور والإبداع في شركات التأمين بولاية أم البواقي.

- **الفرضية الفرعية السادسة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على رضا الزبائن (المؤمنين) في شركات التأمين بولاية أم البواقي.
- **الفرضية الفرعية السابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على خفض التكلفة في شركات التأمين بولاية أم البواقي .

✍ **أنموذج الدراسة:**

حتى نستطيع الإجابة على الإشكالية الرئيسية، وكذا الأسئلة الفرعية المرتبطة بها واختبار فرضيات البحث، أعددنا نموذجا للدراسة تمثل في متغير مستقل هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المعدات التكنولوجية، أنظمة المعلومات، درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات)، ومتغير تابع تمثل في الأداء الاقتصادي (الحصة السوقية والمبيعات، التطور والإبداع، رضا الزبائن، خفض التكلفة).

✍ **أسباب اختيار الموضوع:**

تعود أسباب اختيار الموضوع إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نذكرها كما يلي :

- **أسباب موضوعية:**
  - تعتبر من أهم وأحدث المواضيع الموضوعة على الساحة الاقتصادية في الوقت الراهن.
  - أهمية استخدام التكنولوجيا في حياة الأفراد والمنظمات و المجتمعات.
  - الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
  - التوصل لمعرفة مدى قدرة تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين أداء شركات التأمين.
  - قلة الدراسات التي تدرس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداء شركات التأمين في الجزائر.
- **أسباب ذاتية:**
  - الاهتمام بدراسة المواضيع الحديثة.
  - الرغبة في توسيع المعارف وزيادة المكاسب.

✍ **أهمية الدراسة**

يستمد هذا البحث أهميته من الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال كونه من أهم وأحدث المواضيع المطروحة على الساحة الاقتصادية وكذا ارتباطه بمدى قدرة هذه التكنولوجيا على التحسين من أداء شركات التأمين.

✍ **أهداف الدراسة:**

يهدف هذا البحث أساسا إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية وكذا اختبار الفرضيات المقدمة للوصول الى إثباتها أو نفيها بالإضافة إلى الأهداف الآتية:

- التعرف على أثر استخدام شركات التأمين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين.
- تقديم صورة واضحة بالأرقام عن مدى استخدام الدول لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

✍ **أدوات الدراسة:**

من أجل الإجابة عن الإشكالية المطروحة والوصول إلى نتائج الدراسة تم جمع المعلومات والبيانات من خلال الاعتماد في الجانب النظري على مجموعة من الدراسات والبحوث المتوفرة (كتب، دوريات، أطروحات، مقالات ومداخلات عربية وأجنبية)، بالإضافة إلى مواقع الأنترنت.

أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على استمارة استبيان قدمت لموظفي شركات التأمين من أجل الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة.

✍ **منهجية البحث:**

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري عند التطرق للعناصر المرتبطة بالموضوع، والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل وأداء شركات التأمين كمتغير تابع.

أما الجانب التطبيقي فقد اعتمد على تحليل نتائج المعالجة الإحصائية للاستبانة عن طريق برنامج SPSS.

✍ **حدود الدراسة:**

بغية فهم جميع جوانب الموضوع والإحاطة بالإشكالية وجب علينا حصر حدود الدراسة وقد تم تحديد البحث في جانبين:

- الحدود المكانية: تم إسقاط هذه الدراسة على مجموعة من شركات التأمين في ولاية أم البواقي.
- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة من خلال عرض وتحليل إحصائيات خاصة بكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الفترة الممتدة من 2000-2018 .

أما من الجانب التطبيقي فقد تم أخذ آراء موظفي شركات التأمين لسنة 2020 .

✍ **الدراسات السابقة:**

- دراسة قامت بها الباحثة ياسع ياسمينة، بعنوان "**دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الاقتصادي للمنظمة – دراسة شركة القطن الممتص (SOCOTHYD)**"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2011.

تهدف الدراسة إلى التعرف على حقيقة علاقة أداء المنظمة بتكنولوجيا المعلومات إضافة إلى إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة الجزائرية حيث توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يزيد من مقدار الثقافية والأداء ويقلل من فرص الفساد الإداري، ولكنها تفتح مجال آخر للفساد الإلكتروني لخبراء الإلكترونيات ومحترفي السرقة الإلكترونية.

تعمل تكنولوجيا المعلومات بكفاءة في الدول المتقدمة نتيجة وجود بنية تحتية متميزة ومحترفة بكل مكوناتها المادية والبشرية يمكنها تقبل الموجة الثالثة، أما الدول النامية منها الدول العربية فسيكون تقبلها للموجة الثالثة أصعب لعدم وجود البنية التحتية والبيئة المناسبة للتطبيق السريع لمشاريع تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة قام بها الباحث محمد بن جاب الله، بعنوان " **أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني**" أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2012

تهدف الدراسة إلى إظهار أهمية استغلال تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة عليها، وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج نذكر منها ما يلي:

- هناك علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وتخفيض التكاليف الخاصة بالشركة.
- استطاعت شركات التأمين إنجاز الكثير في ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ولو يعد ذلك غير كاف فهي تعتبر مؤسسات تختلف في كثير من النواحي مع المؤسسات المالية خاصة البنوك.

- ضيف أحمد، بعنوان " تكنولوجيا المعلومات والإتصال كمدخل لتفعيل إدارة التغيير بالمؤسسة الاقتصادية" أطروحة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2013/2012.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الكبير الذي يلعبه التطور التكنولوجي وبالخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة التغيير بالمؤسسة، وكذا إبراز أهمية المدخل التكنولوجي أثناء القيام بالغير التنظيمي بالمؤسسة، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- الاستخدام العقلاني لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة نتيجة زيادة حجم المبيعات التي تتطلبها المؤسسة.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال قائد لعملية التغيير في المنظمة، وذلك بفضل مميزاتها التي تقدمها لكل من العملاء والإداريين التنفيذين والعاملين في المنظمة، بالإضافة الى تعزيز وخلق الأسواق الإلكترونية.

- دراسة قامت بها الباحثة ميهوب سماح، بعنوان " **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية – حالة نشاط البنك عن بعد –** أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 2 ،2014/2013.

هدفت الباحثة من خلال دراستها إلى التعرف على مقومات النشاط المصرفي عن بعد وخاصة الإلكتروني منه وكذا إبراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة والمختلفة في مجال الاتصال والمعلومات بشكل مكثف وبصورة مستمرة من طرف المصارف

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- يساعد وجود بنية تحتية متطورة تضم شبكات الاتصال المختلفة، الأجهزة والتقنيات التكنولوجية الحديثة
- تهدف المصارف من خلال استخدامها المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال النشاط المصرفي إلى تحسين الأداء التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية وتخفيض تكاليف الخدمة .

- دراسة قامت بها الباحثة حجاج نفيسة، بعنوان " **أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)**" أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017

هدفت الدراسة إلى معرفة الآثار التي ينجم عنها استثمار المؤسسات البترولية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أدائها المالي، وكذا الوقوف على حجم الاستثمارات في تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في المؤسسات البترولية، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية معنوية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكل من معدل العائد على الأصول، نسب السيولة، نسب المديونية، نسب النشاط، نسب حسابات التسيير.

✍ **خطة البحث:**

بهدف الإجابة عن التساؤل الرئيسي والوصول إلى الأهداف المرجوة من البحث، وفق منهجية تتلاءم مع طبيعة الموضوع، تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول هي على النحو الآتي:

- **الفصل الأول:** يتضمن هذا الفصل الإطار النظري لعصر المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أربعة مباحث. سنتطرق في المبحث الأول إلى التحول التكنولوجي وتطور الفكر الاقتصادي من خلال التعرف على التطور التاريخي لعصر المعلومات وكذا مفاهيم حول نظام المعلومات وشبكة المعلومات، أما المبحث الثاني فيتناول مفاهيم حول كل من تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والمبحث الثالث سيعرض الأهمية الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكل من القطاعات الاقتصادية المختلفة الصناعة، الزراعة والخدمات وكذا علاقتها بالاستثمار، أما المبحث الرابع والأخير فسنحاول من خلاله ربط الأهمية الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بلغة الأرقام من خلال التعرف على مدى استخدامها في دول العالم، العالم العربي والجزائر.
- **الفصل الثاني:** سنعرض في هذا الفصل الإطار النظري **للتأمين وشركات التأمين** من خلال أربعة مباحث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية التأمين من خلال المفهوم والخصائص وتأثير التأمين على مختلف المتغيرات في الاقتصاد، أما المبحث الثاني درسنا فيه شركات التأمين من خلال التعرف على مفهومها، المخاطر التي تتعرض لها ونشاطها المالي، في الأخير تطرقنا إلى تحليل مجموعة من الإحصائيات حول سوق نشاط التأمين في الجزائر .
- **الفصل الثالث:** سنقوم خلال هذا الفصل بتقييم أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أربعة مباحث نعالج في المبحث الأول ماهية الأداء من خلال التعرف أولا على التطور التاريخي للأداء يليه تعريف الأداء، خصائصه وتقسيماته، أما المبحث الثاني والثالث فسوف نعرض من خلالها

عمليتي تقييم وقياس الأداء، وفي الأخير تطرقنا إلى تقييم أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين.

- **الفصل الرابع:** يعالج دراسة حالة لشركات التأمين في أم البواقي من خلال الاعتماد على استبيان موجه لموظفي شركات التأمين والقيام بتحليل النتائج بطريقة إحصائية باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الأول:

عصر المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والإتصال

- تمهيد:

يعيش الإنسان في جميع جوانب حياته عصرا جديدا نتيجة التحول الهائل والتقدم السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما أثر بشكل مباشر على المنظمات حيث شهدت تطورا كبيرا من النمط الصناعي التقليدي إلى النمط المعلوماتي الجديد، وهو ما جعلها تتسابق من أجل الحصول على هذه التكنولوجيا التي ألغت الحدود الزمانية والمكانية المقيدة لها، فالاستفادة من هذه التكنولوجيا تسمح لها بتوسيع مجال عملياتها وتغيير طرق عملها، وكذا تقديم منتجاتها وخدماتها، والرفع من كفاءة وفعالية المنظمة من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن لها.

نظرا للأهمية الكبيرة لهذا العصر – **عصر المعلومات** – سنحاول في هذا الفصل التعريف به وبأهميته في المجال الاقتصادي، لذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث، نعالج فيه:

- المبحث الأول: التحول التكنولوجي وتطور الفكر الاقتصادي
- المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصال
- المبحث الثالث: الأهمية الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال
- المبحث الرابع: تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العالم، العالم العربي والجزائر

المبحث الأول: التحول التكنولوجي وتطور الفكر الاقتصادي.

لقد أصبحت المعلومات في هذا العصر بمثابة سلعة تسوق، وأصبحت موردا اساسيا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والسياسية والعلمية والثقافية، وكنتيجة لذلك حدث نمو كبير في المجتمعات المعتمدة على المعلومات، بل وتحولت المجتمعات الصناعية إلى مجتمعات معلومات وأصبحت المعلومات هي المواد الأولية لهذه المجتمعات.

المطلب الأول: التطور التاريخي لعصر المعلومات (العصر ما بعد الصناعي).

مرّ الإنسان بمراحل عديدة في تاريخه باختلاف نشاطاته وتطورها، فقد بدأ بالاعتماد على نفسه وجهده في الزراعة مرورا إلى عصر الصناعة والثورة الصناعية، إلى يومنا هذا أين وصل إلى عصر المعلومات.

الفرع الأول :عصر الزراعة.

" تعتبر هذه المرحلة أبسط وأول المراحل التي عرفها الإنسان خلال سعيه المستمر لإشباع حاجاته، حيث اعتمد هنا أساسا على الخيرات الطبيعية التي توفرها له الأرض وجهده العضلي وبالتالي كانت السيطرة فيه للإقطاع وكانت قيمة الفرد تقاس بما يملكه من أرض زراعية؛ فمن لا يملك الأرض فإنه يعتبر أجيرا ويعامل كملكية خاصة لصاحب الأرض الزراعية، أضف إلى ذلك اعتماد هذا المجتمع على الموارد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الريح الماء، والحيوانات والجهد البشري"[1].

الفرع الثاني:عصر الصناعة.

تعتبر بداية هذه المرحلة نقلة نوعية في الحياة البشرية والتي بدأت منذ اكتشاف الآلة البخارية التي حلّت مكان الجهد العضلي وبهذا أصبحت التكنولوجية هي الموضوع الرئيسي بداية من الثورة الصناعية فكان الهدف هو الوصول إلى كفاءة الآلات"[2].

---

[1] محمد فتحي عبد الهادي، **المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد** ، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص 19.

[2] وليم روك، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي، **تطور نظرية الإدارة منذ ما قبل اختراع watt إلى عصر المعلومات**، أيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000 ص 79.

" كما أنه خلال هذه الفترة كان المدخل التكنولوجي هو المسيطر على الأملاك والفكر أي تطبيق العلم والمعرفة في أداء الأعمال (المنهج العلمي)، وبداية الاهتمام بالمعرفة كعنصر أساسي للإنتاجية، وقد كان الرائد لهذا التوجه **F.taylor** "[1].

ويمكن أن نلخص تطور الاقتصاد العالمي منذ بداية القرن 20 في الجدول الآتي:

الجدول رقم(1-1): تطور الاقتصاد العالمي.

المرحلة	مميزاتها
مرحلة ما قبل سنة 1914 م	شهدت تصاعدا في انتشار رأس المال والإنتاج؛ يلاحظ في هذه المرحلة سيطرة الاقتصاد الإمبراطوري البريطاني على المبادلات الدولية.
مرحلة 1919- 1937 م	عرفت أزمة اقتصادية هوت معها بنيات المبادلات العالمية حيث ساهمت تداعيات الحرب على ظهور أزمة 1929 م في نظام التراكم المالي آنذاك؛ يلاحظ تراجع في وتيرة نمو التجارة العالمية، ثم تلاه ظهور الولايات المتحدة الامريكية كقوة اقتصادية مهيمنة محل بريطانيا التي عصفت بها العديد من الأزمات الاقتصادية من جراء إنهاك مواردها في حربين متتاليين.
مرحلة 1941- 1955 م	في هذه المرحلة تأكدت قوة الولايات المتحدة الامريكية وزعامتها ،رافقه ظهور بنيات جديدة للمبادلات العالمية بحيث لم تعد تحتكر سوق البضائع والرأسمال فحسب بل يشمل أيضا وسائل الأداء النقدي عالميا، ما مكنها أمام ضعف الدول الأخرى ان تلعب دور المنظم والموجه والحكم في النظام الاقتصادي العالمي.
مرحلة 1973- 1955	تراجعت قوة و.م.أ التجارية ،خصوصا مع ظهور أقطاب تاريخية تجارية كبيرة "اليابان، القوة المالية الضاربة لبلدان الخليج العربي ،بلدان أوروبا الشرقية" إذا لم تعد بنية شبكة المبادلات تصب كلها نحو واشنطن؛ بالإضافة إلى ظهور مميزات بنيوية أخرى طبعت النظام الاقتصادي، أبرزها بيع الأسلحة وتطور الصناعات الحربية، كما ظهر نظام المساعدات المشروطة والقروض ذات الفائدة الكبيرة وتطور الشركات المجهولة ومتعددة الجنسيات، ما ساهم في اندماج اقتصادي عالمي قائم على الربح من منطلق عدم الاهتمام بمصالح الاقتصاديات الوطنية.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نعيم إبراهيم الظاهر، **إدارة المعرفة، عالم الكتب الحديثة**،ط01، 2009 الأردن، ص21.

الفرع الثالث:عصر المعلومات(عصر المعرفة).

إن مفهوم المعرفة ليس بالأمر الجديد بالطبع، فالمعرفة رافقت الإنسان منذ أن تفتح وعيه، وارتقت معه من مستوياتها البدائية، مرافقة لاتساع مداركه وتعمقها، حتى وصلت ذروتها الحالية، غير أن الجديد اليوم هو حجم تأثيرها على الحياة الاقتصادية والاجتماعية وعلى نمط حياة الإنسان عموما

[1] بيتر دروكر ، ترجمة عصام الشيخ قاسم ، **نشوء مجتمع المعرفة** ، مجلة الثقافة العلمية العدد 71 ، 1995 ، ص 188.

وذلك بفضل الثورة العلمية التكنولوجية فقد شهد القرن العشرين أعظم تغيير في حياة البشرية، هو التحول الثالث بعد ظهور الزراعة والصناعة، والذي تمثل بثورة العلوم والتقنية فائقة التطور في المجالات الإلكترونية والنووية والفيزيائية والبيولوجية والفضائية، وكان لثورة المعلومات والاتصالات دور الريادة في هذا التحول إلى حد أصبح عامل التطور المعرفي أكثر تأثيرا في الحياة بين العوامل الأخرى، المادية والطبيعية. "[1]

"ولقد أدى التطور الكبير في المعرفة ولاسيما في جانبها المفاهيمي والمادي، إلى تطور سريع في اقتصاد اليوم، إذ أدت الثورة المعلوماتية والاتصالات الحديثة إلى تغيير واسع في إدارة المعرفة وإدارة الاقتصاد الحديث، الذي يعتمد بشكل أساسي على المعلومات والرقميات والبرمجيات الأمر الذي أدى إلى تغيير في منهجية الاقتصاد الحديث تجاه الاقتصاد الصناعي[2]".

حيث يمكن تلخيص سمات مجتمع المعلومات كما يلي[3]:

- **انفجار المعلومات** : المعلومات المنتجة في الحقبة المعاصرة تعتبر أكثر أهمية مما أنتج في كل تاريخ التي بشرية، كما أن المعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات البشرية ونمو القوى المنتجة والمستهلكة من المعلومات مصيرها لا يتناقص وإنما تتراكم معا مكونة ظاهرة ثورة عظيمة من المعلومات التي توضح معالم الحقبة المعاصرة .
- **زيادة أهمية المعلومات كمدخل في النظم:** لا يوجد أي نشاط يواجه الإنسان دون مدخل معلومات بل إنها حلّت محل الأرض والعمالة ورأس المال والمواد الخامة والطاقة وأصبحت مدخلا في كل الأنشطة والصناعات.
- **بزوغ المبتكرات التكنولوجية في معالجة المعلومات:** تشمل التطورات المعاصرة في تكنولوجيا المعلومات على الصور الفوتوغرافية والأفلام المتحركة والراديو والتلفزيون والأنترنت وما يشملها من عناصر كالبريد الالكتروني والنشر وغيرها.

[1] محمد دياب، **اقتصاد المعرفة أين نحن منه** ، موقع الكتروني **www.balag.com/islam/isami.htm** /اطلع عليه يوم 2017/11/10

[2] عدنان داود محمد العذاري، هدى زبير مخلف الدعمي، **الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية (نظرية وتحليل في دول عربية مختارة)** ، ط 01، دار جرير،الاردن، ، سنة 2010 ص 65.

[3] محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي ، **لمعرفة والادارية الإلكترونية**، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ،الاردن، 2011، ص 274.

- **نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة كليا على المعلومات:** إن ظهور المنظمات والمجتمعات المعتمدة كليا على المعلومات تمثل معالجات لها أصبحت ظاهرة يتسم بها المجتمع المعاصر والأمثلة التي يمكن توضيحها لهذه المنظمات تتمثل في(المنظمات الصحفية والإخبارية) والاستعلامات والبنوك ومنظمات التأمين والمصالح الحكومية.

المطلب الثاني: عصر المعلومات

تعددت التعاريف المقدمة لعصر المعلومات وخصائصه حسب آراء الباحثين وقد تداخل مع مصطلحي اقتصاد المعرفة ومجتمع المعلومات.

الفرع الأول: تعريف عصر المعلومات

يمكن تعريف عصر المعلومات حسب تقرير التنمية العربية "المجتمع الذي يقوم أساسا على المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي من الاقتصاد والمجتمع المدني ، السياسة والحياة الخاصة، وصولا للارتقاء بالحالة الإنسانية بإطراد أي إقامة التنمية الإنسانية " [1].

كما يعرف اقتصاد المعلومات :" هو الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات وعلى قطاع المعلومات المتميز في سلعه وخدماته، وكذلك بأنه الاقتصاد الذي تزيد فيه نسبة قوة العمل المعلوماتية، عن قوة العمل العاملة في كل من قطاعات الزراع ، الصناعة، الخدمات بالنسبة للدول المتقدمة، وتختلف نسبته بالنسبة للدول الأقل تقدما."[2].

ويمكن كذلك تعريف عصر المعلومات بأنه: " التحول من إنتاج كثيف العمالة إلى إنتاج كثيف المعرفة فالعمل اليدوي قد استبدل بالعمل المعرفي، وهو ما يتطلب مستوى عالي من المهارات و الخبرات، التي أصبحت تمثل قيمة كبيرة للمنظمة نظرا لندرتها ولصعوبة توفير الأفراد البدلاء الذين يملكون هذه المعرفة "[3].

[1] تقرير التنمية العربية https://www.un.org/ar/ اطلع عليه في 2018/05/23

[2] فضل جميل كليب، **اقتصاد المعلومات راس مال اقتصاد الامم وتطورها**،رسالة المكتبة، م40، ع1 ، و2 ، 2005 ص 21.

[3] عبد الله فرغلي علي موسى، **تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الإلكتروني** ، إيتراك للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة 2007 ، ص،ص،20 – 21.

و يشهد هذا العصر بروز مجتمع حديث يتماشى معه يطلق عليه **مجتمع المعلومات** يمكن أن نعرفه بأنه :"المجتمع الذي يعتمد في تطويره بصفة رئيسية على المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، أي أنه يعتمد على التقنية الفكرية تلك التي تعتمد سلعا وخدمات جديدة مع التزايد المستمر للقوة العاملة للمعلومات، التي تقوم بإنتاج، تجهيز، معالجة، شرح، توزيع وتسويق هذه السلع والخدمات"[1].

أما التعريف الذي يتبناه مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات جنيف 2003 هو "مجتمع يستطيع كل فرد فيه استحداث المعلومات والنفاذ إليها واستخدامها وتقاسمها بحيث يمكن للأفراد والمجتمع تسخير كامل إمكانياتهم في النهوض بتنميتهم المستدامة وتحسين نوعية حياتهم"[2].

الفرع الثاني: خصائص عصر المعلومات.

من أهم الخصائص التي يتسم بها مجتمع المعلومات ما يلي[3]:

- **معالجة المعلومات information processing:** يختلف مجتمع المعلوماتية عن المجتمع الزراعي المبكر، والمجتمع الصناعي الحالي في جملة من مقوماته وخصائصه، ورغم الاختلاف في الآراء المطروحة بهذا الصدد فان معالجة المعلومات تعد النشاط الاقتصادي الرئيسي الذي يسود هذا المجتمع، ولم تعد تقتصر الأنشطة المعلوماتية للمجتمع المعاصر على القوة العاملة التي تمارس مهامها في معالجة المحتوى، وهندسة المعرفة فحسب، بل شملت أيضا جزءا لا يستهان به من وقت العاملين في القطاعين الزراعي والصناعي الذي يستنفذ جل جهوده في تنفيذ مهام ذات طابع معلوماتي، فأضحت المعلومات مورد الموارد ومصدر إنتاج الثروة، وقد بدأت الاقتصادات الغربية بتخصيص مبالغ استثمارية ضخمة لتغطية متطلبات الحواسيب وشبكاتها وأدوات الاتصال المصاحبة لها، وبنسب تزيد عن جميع المبالغ المستثمرة لجميع أنواع المعدات التي توظف في إدارة عجلة الأنشطة الأخرى مجتمعة.
- **التأثير الملموس لتقنيات الإتصال telecommunications:** إن المجتمع المعلوماتي هو مجتمع عولمي **global** يتعالى على الحدود التقليدية فزيادة كفاءة المجتمع وسرعة المشاركة في

[1] عبد الرحمان الهاشمي ، فائزة محمد العزاوي ، **المنهج و الاقتصاد المعرفي** ، عمان ، الأردن ، دار المسيرة ، 2007 ، ص 249.

[2] محمد عواد الزيادات، **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، عمان ، دار الصفاء ، 2008، ص 177.

[3] حسن مظفر الرزو ، **مقومات الاقتصاد الرقمي و مدخل إلى اقتصاديات الأنترنت** ، الرياض ، السعودية 2006، ص 52.

المعلومات وتداولها عبر الزمان والمكان بات يقلل من أهمية الحدود الجغرافية الوطنية ونجح في إزالة كثير منها من ساحة التواصل مع بقية المجتمعات، بحيث تعمقت المشاركة في تجاوز العقبات والعمل بصورة تعاونية من خلال الإمكانيات الكبيرة والمرنة التي تتيحها أدوات الاتصال الجديدة، وسهولة مشاركة البيانات عبر الألياف الضوئية والشبكات المحلية.

- **استخدام المعلومات كمورد اقتصادي:** حيث تعمل المؤسسات والشركات على استغلال المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها وهناك اتجاه متزايد نحو شركات المعلومات لتعمل على تحسين الاقتصاد الكلي للدولة.
- **الاستخدام المتناهي للمعلومات بين الجمهور العام:** حيث يستخدم الناس المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين وهم يستخدمون المعلومات أيضا كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم، فضلا عن إنشاء نظم المعلومات التي توسع من إتاحة التعليم لأفراد المجتمع كافة وبهذا فان المعلومات عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد.
- **ظهور قطاع المعلومات:** كقطاع عام مهم من القطاعات الاقتصادية، إذ كان الاقتصاديون يقسمون النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة قطاعات هي:
  - **الزراعة** : وهو ما كان يعرف بالمجتمع الزراعي المعتمد على المواد الأولية.
  - **الصناعة** : وهو ما كان يعرف بالمجتمع الصناعي المعتمد على الطاقة المولدة مثل: الكهرباء الغاز، الطاقة النووية ثم الخدمات.
  - **التجارة** : والذي يعتمد على الاستيراد والتصدير للسلع والخدمات.

أما حاليا فإن علماء الاقتصاد والمعلومات يضيفون إليها منذ الستينات من القرن الماضي قطاعا رابعا وهو **قطاع المعلومات**، حيث أصبح إنتاج المعلومات، تجهيزها وتوزيعها- معالجتها- نشاطا اقتصاديا رئيسيا في العديد من الدول، ومنه يمكن القول أن هناك تحول جوهري من مجتمع صناعي إلى مجتمع المعلومات.

كما يمكن ذكر خصائص مجتمع المعلومات من حيث المجال التقني، الاقتصادي والمكاني كما يلي:

- **التقني:** تعد تقنيات المعلوماتية وأدواتها السمة التي تميز هذا المجتمع الجديد، وسينشب عن هذا الأمر وجود تباين في ماهية البنية التحتية التي يرتكز عليها.

- **الاقتصادي:** سيادة منهج التعلم طيلة العمر ، واستخدام الوسائط المتعددة والآلات والخدمات المعرفية ، وسيادة الفضاء المعلوماتي بوصفه البيئة الجديدة التي تمارس فيها جل الأنشطة الاقتصادية.
- **المهني:** يبرز مجتمع المعلوماتية عندما تكون المهن السائدة بالمجتمع مرتبطة بتقنيات المعلوماتية وأدوات الاتصال، فتستبدل المعايير المادية النقدية بمعايير النبضات الرقمية، والبيانات والمعرفة.
- **المكاني:** صاحب ظهور شبكات المعلومات بروز مفهوم الفضاء الافتراضي الحاسوبي الذي يلم شمل جميع شبكات المعلومات الشاملة وأدواتها في بيئة حاسوبية، تختلف مقوماتها عن الواقع الفيزيائي الذي تقطن فيه، وقد نجم عن ذلك حصول تغيير ملموس في مفاهيم الزمان والمكان التقليديين وظهور وسائط جديدة يصاحبها غياب الحدود الاقليمية وضمور السلطة.

المطلب الثالث نظام: المعلومات مفاهيم عامة.

حتى يتمكن الأفراد والمؤسسات والمجتمعات من تبني عصر المعلومات كان لابد من استحداث مجموعة من الخطوات والإجراءات يطلق عليها نظام المعلومات و يمكن تعريفها بأنها:

الفرع الأول: تعريف نظام المعلومات.

- "هو الطريقة التي تقوم من خلالها بتجميع، صيانة، تحليل وإعداد تقارير المعلومات عن الوظائف الموجودة بالمؤسسة[1]".
- "مجموعة من المكونات المتصلة مع بعضها البعض بشكل منتظم من أجل إنتاج المعلومات المفيدة، و إيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم، والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة اليهم[2]".
- أو يعرف بكون نظام المعلومات" مجموعة من العناصر تتفاعل مع بعضها البعض بواسطة تدفق المعلومات[3]".

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، **نظم معلومات الموارد البشرية**، دراسة تطبيقية، مجلة الإداري العدد 72، مارس، 1998 ص، 20.

[2] قاسم عبد الرزاق، ، **نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية**، ط1، الدار العلمية و الدار الثقافية للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2003، ص 18.

[3] Anelka _T_ **économie d entreprise** ;bréal edition ; paris 1999 ;p100

- وهناك من يذهب إلى تعريفه بأنه عبارة عن "النظام الذي يجمع البيانات الشامة وينظمها ويلخصها بشكل يفيد متخذي القرارات، وتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها للقيام بعملهم[1]".

الفرع الثاني: وظائف نظم المعلومات

لنظم المعلومات العديد من الوظائف التي تميزها حيث يمكن أن نورد منها ما يلي[2]:

- **إدخال البيانات (تجميع البيانات):** إذ لابد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة وإعدادها من خلال معالجتها وتسجيلها وتحريرها، حيث يتم تسجيل البيانات على أوساط مادية معينة، مثل الورق أو يتم إدخالها مباشرة إلى الحاسوب.
- **خزن البيانات ومعالجتها:** الخزن هي وحدة رئيسية ممن وحدات نظم المعلومات وهي الوظيفة التي يتم فيها حفظ البيانات بصورة منظمة للاستخدام المستقبلي، وهذا يساعد في استخدامها أو استرجاعها كمخرجات عند الحاجة إليها.
- **إخراج المعلومات بعد معالجتها:** إن هدف نظم المعلومات هو إنتاج ملائمة للمستخدم على شكل نماذج أو رسومات إحصائية أو أشكال بيانية، حيث تنقل هذه المعلومات بمختلف أشكالها بواسطة وحدة إخراج.
- **السيطرة على أداء النظم:** يتوجب على نظام المعلومات إنتاج تغذية عكسية حول وحدات الادخال والاخراج، والسيطرة عليها من خلال مراجعة التغذية العكسية وتقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادرا على تحقيق الإنجاز بحسب المعايير الموضوعة أم لا.

الفرع الثالث: أنواع نظم المعلومات.

هناك أنواع من نظم المعلومات، حيث لا يوجد نظام واحد يستطيع توفير كافة المعلومات التي تحتاجها المنظمة، ولذلك يمكن تقسيم نظم المعلومات إلى[3]:

- **النظم اليدوية:** تمثل النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات، اعتمد عليه سابقا ولا تزال هناك العديد من المؤسسات تستعمله، ومن أهم النظم المستخدمة هذا النوع:

---

[1] Dodge ;D ;managementinformatio**, system in the new millennium; common**; wealth publisher ; New Delhi 2000 p;43.

[2] الصباغ عماد عبد الوهاب، **نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها**، ط01، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، ، عمان، الأردن، سنة 2000، ص 24.

[3] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، **مرجع سبق ذكره**، ص ، ص: 33- 35.

- **نظام الملفات:** وهي عبارة عن الأوراق الرسمية والمستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ بيانات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.
- **نظام السجلات:** وهو نظام الملفات، يمثل نماذج معينة، يظم محتويات الأوراق والمستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها، تداولها واسترجاعها.

- **النظم اليدوية مع استخدام الآلات:** وهو تطوير للنظام السابق، يعتمد على بعض الآلات التي تسير تسجيل البيانات وإجراء عمليات بجانب العمليات اليدوية، وتفيد الآلات في اجراء العمليات المتعلقة بمجموعة التسجيلات والسندات مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة.

- **النظام الآلي للمعلومات:** استمرت جهود التطوير والتحديد في مجال نظم المعلومات حيث استفاد الفكر من التقنيات الحديثة في تجميع وتحليل الحقائق للمؤسسة بما ييسر الحصول على المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب لتحقيق الكفاءة والفعالية، ومن أنواعه:

- **نظام المصغرات الفيلمية:** هي مجموعة من الوسائل والأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية إلى صور مصغرة لا يمكن قراءتها في حجمها المصغر بالعين المجردة ، ولكن بالإمكان تكبيرها ونسخ صور ورقية منها، وهي وسيط لتخزين وتسجيل المعلومات في عصرنا الحاضر.
- **نظام الحاسب الآلي:** يمثل أكثر هذه الأنواع تطورا بحيث يقوم بعدة عمليات متكاملة ومتعاقبة بطريقة آلية طبقا لنظام معين ووفقا لبرنامج تشغيل لمعالجة معلومات وتخزينها بذاكرة الحاسب ومن بين مبررات استخدام الحاسب الآلي كنظام للمعلومات أن المنظمات لا يمكن تطوير مجالات أعمالها وأنشطتها في كل الميادين ما لم تستعين بقدراته الهائلة.

المطلب الرابع :الشبكة المعلوماتية.

تعتبر شبكة المعلومات الركيزة الأساسية لعصر المعلومات والوسيلة التي يتم من خلالها تنفيذ مختلف الإجراءات من خلال مجموعة من المعدات.

الفرع الأول: تعريف شبكة المعلومات.

"تحتوي معظم أنظمة المعلومات على منظومات الحاسوب، مكونة من العديد من الأجزاء المرتبطة بعضها بالبعض، من خلال وسائل اتصال معينة تقوم بربط هذه الاجزاء بوحدة معالجة

مركزية واحدة أو أكثر، ومن هنا يظهر ببساطة مفهوم استخدام نوع من الشبكات التي تحتوي على الحواسيب المرتبطة ببعضها، للقيام بعملية معالجة وتبادل البيانات والمعلومات[1]".

"وتعرف شبكة المعلومات أو بالأحرى شبكة معلومات محوسبة على أنها مجموعة من الحواسيب المتنوعة والمختلفة (شخصية، مكتبية، محطات عمل متوسطة، كبيرة طرفيات) تكون مرتبطة مع بعضها عن طريق وحدات للربط (وسائط وبرامج الربط الشبكي)، وسائط نقل البيانات (كوابل وأسلاك، ربط فضائي) إضافة إلى أجهزة ملحقة بحيث تمكن أي حاسوب من أن يستفيد من أي بيانات شبكة متكاملة[2] ".

أو "تعرف الشبكة المعلوماتية في المؤسسات ومراكز المعلومات، تعني مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة أو غير المتجانسة، تتفق فيما بينها على المشاركة في المصادر مستخدمة في ذلك الحواسيب ووسائل الاتصال الحديثة، فهي إذن مشروعات تعاونية توفر فرصا لكافة المشاركين فيها الحصول على المعلومات، عن طريق التوزيع أو البث، من خلال وسائل الاتصال عن بعد لتناقل وتبادل المعلومات بأنواعها[3] ".

الفرع الثاني: أهمية شبكة المعلومات

يمكن إيجازها في النقاط التالية [4]:

- وجود شبكة ممتدة داخل أقسام المنظمة مما تضمن نظام مراقبة فعال على جميع الأعمال التجارية، كذلك مع وجود الترابط الذي يؤدي إلى التناغم في العمل وسهولة الاتصال وتوفير في الوقت ، يتم ذلك بسهولة متناهية في الشبكة مع الاحتفاظ بعامل الاستقلالية لكل مستخدم؛
- فقدان البيانات نتيجة خطأ ما مثل انقطاع التيار الكهربائي أو إغلاق الجهاز فجأة، ولكن بوجود الشبكة يمكن استرجاع البيانات المفقودة كونها مخزنة بأكثر من مكان على أجهزة الشبكة المختلفة.
- قد تتزايد أعباء المنظمة المستخدمة لهذه التكنولوجيا، فمن السهولة بمكان الاضطلاع بالأعباء الجديدة عن طريق إضافة أو توصيل الأجهزة المطلوبة وبثمن بسيط.

---

[1] ياسع يسمينة، **دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة**، دراسة حالة شركة القطن الممتص socothyd ، مذكرة ماجيستير، في العلوم الاقتصادية ، جامعة بومرداس، 2011/2010، ص48.

[2] عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي ، **شبكات المعلومات و الاتصالات** ، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 25 .

[3] محمد الزغبي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2004، ص 170 .

[4] عدنان عواد الشوابكة، **دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، ، الأردن، 2001 ص ،212.

- يمكن لمستخدمي الشبكة الاستفادة من بعض الملحقات المتصلة مع خادم الملفات والتي لا يمكن توفيرها بشكل متكرر لكل مستخدم في حالة عدم استخدام الشبكة ، ومن هذه الملحقات الطابعات الليزرية، والطابعات الملونة ، والراسمات، وكذلك قواعد البيانات الخاصة بالمنظمة والموجودة على ذاكرة مخزن الملفات الصلبة الكبيرة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنقوم خلال هذا المبحث بالتعرف على تكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك بتعريف كل من التكنولوجيا، المعلومات وكذا الاتصال ومن ثمة تعريف تكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصال لنخلص في الأخير لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: التكنولوجيا، المعلومات والاتصال (مفاهيم عامة).

تداخلت التعاريف التي تؤدي لتحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لذا وجب علينا أولا تحديد ماهية كل من التكنولوجيا، المعلومات، وكذا الاتصال كل على حدى لتبسيط المعارف.

الفرع الأول: التكنولوجيا (Technology) .

" تعد التكنولوجيا بمثابة السحر الذي سيطر إلى حد ما على عقول البشرية، وخاصة في نهاية القرن العشرين ومطلع الألفية الجديدة كونها ناتجة عن الذكاء البشري الابتكاري، والسعي اللامحدود للفهم والتواصل والتأقلم الحيوي، فتطور التكنولوجيات قد قاد البشرية إلى احداث تطورات ملحوظة في أساليب الحياة، وساهم في جعل التجربة المعاشية اقل قسوة وأكثر قدرة على اتاحة المجال للاختيار والحصول على معلومات".[1]

وهي من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية **technique** في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما **techno** وتعني التشغيل والثاني **logos** أي العلم أو المنهج لتكون بكلمة واحدة " علم التشغيل الصناعي "[2]

---

[1] إبراهيم الأخرص ، **الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية** ، ط01 ،الأنترنت والمحمول نموذج ، أتريك للنشر والتوزيع ، مصر، 2008، ص 63.

[2] غسان قاسم داوود اللامي، **إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية**، ط 01 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن، 2007، ص 22.

وقد يمتد هذا المفهوم بنطاق اهتمامه ليعني" توجيه العلوم البحتة أو المعرفة المقننة ببيئة الإنسان (في مجالها الشامل) من حيث تكويناتها وخصائصها واستخداماتها وما يستلزم هذا التوجيه من استثمار لرأس المال بكافة عناصره وتعبئة للكوادر البشرية بقدراتها اللازمة لعملية التحول."[1]

"كما أن هناك الكثير من يرى أن التكنولوجيا هي: الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع."[2]

والتكنولوجيا "هي فرع من فروع المعرفة التي تتعامل مع العلم و الهندسة."[3] تتضمن التكنولوجيا وسائل وأدوات تشمل المعدات، والأجهزة والموارد والمعدات والمعلومات التي بواسطتها يمكن توسيع أفاق العمل المادية والعقلية التي توجه لاكتشاف معرفة جديدة وتطبيقها، أو تكنولوجيا تتعلق بالمنتوج والخدمة أو تكنولوجيا العمليات وتتضمن التكنولوجيا ثلاثة مجالات أساسية هي[4]:

- **تكنولوجيا المنتوج:** وتهتم بنقل الأفكار إلى منتوجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف وطرق جديدة لأداء العمل والإنتاج والتي تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات واحتياجات الزبائن.
- **تكنولوجيا العملية:** تهتم بالطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المنظمة، فهي عبارة عن المكائن والأجهزة التي تؤدي إلى إنتاج السلع أو الخدمات بكفاءة عالية.
- **تكنولوجيا المعلومات:** تركز على التقانات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المنظمة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتوجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقانات المستندة على الحاسوب.

---

[1] هوشيار معروف، **تحليل الاقتصاد التكنولوجي**، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع جامعة البلقاء التطبيقية الاردن، 2013 ، ص 24.

[2] أسماء سفاري، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير الخدمات السياحية لدول المغرب العربي، الجزائر، تونس، المغرب**، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي-الجزائر- 2015/2014 ،ص 3.

[3] ابراهيم الاخرس، **مرجع سبق ذكره**، ص 64.

[4] غسان قاسم داوود اللامي ، **مرجع سبق ذكره**، ص،ص:36-37

أما في الجانب الاقتصادي فتلعب التكنولوجيا دورا كبيرا في تحقيق التنمية من خلال إسهامها فيما يلي[1]:

- زيادة القدرة المتاحة من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتشاف وإضافة موارد جديدة، أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود من هذه الموارد.
- إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية للموارد، أي زيادة درجة الانتفاع الاقتصادي من هذه الموارد.
- ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الاحلال بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة، وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك.
- زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة، وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك.
- اكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة ومن خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يتيح زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، إضافة إلى تقليل الكلفة بتحقيق الكفاءة.

الفرع الثاني: المعلومات.

تعد حاليا ومستقبلا هي أساس السبق والريادة في هذا العصر وتقاس مدى زعامة البلدان السباقة بما لديها من معلومات وبمدى استغلالها لهذه المعلومات، فالعالم بأسره يتسابق على المعلومات وكيفية استخدامها ووضعها في كيانها الصحيح[2].

- **المعلومات:** "هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو بواسطة الحاسبات أو بالحالتين معا، ويكون لها سياق محدد ومستوى عال من الموثوقية[3]".

ولابد كذلك من التفريق بين المعلومة والبيان والمعرفة حيث سندرج هاته الفروقات في الجدول التالي:

[1] مصطفى يوسف كافي، **الاقتصاد المعرفي** ، ط01 ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن ، 2003 ص 371.

[2] إبراهيم الأخرص، **مرجع سبق ذكره** ص: 64.

[3] ليلى حسام الدين، **أثر التقدم في تكنواوجيا المعلومات على الخصائص النوعية و الكمية للموارد البشرية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية ، القاهرة ، 2001.

الجدول رقم (1-2): تعريف البيان والمعرفة

البيان	**تمثل البيانات الشكل الظاهري لمجموعة حقائق غير منظمة، قد تكون حقائق أو تصورات في شكل أرقام، كلمات صور أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، ولا تعطي معنى وهي منفردة، كما تعد قياسات دون محتوى أو تنظيم، تجمع عن طريق الملاحظة وهي مسجلة ومصنفة ومخزنة ولكن غير منتظمة لتعطي معنى جديدا"[*].**
المعرفة	**حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدركات الحسية والقدرة على الحكم"[**].**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على :

[*] أسماء سفاري، **مرجع سبق ذكره**.، ص 8.

[**] هدى زوير مخلف الدعمي، عدنان داود محمد العذاري، **الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التمية البشرية**، ط01، دار جرير للنشر والتوزيع، 2010 ، ص ص:59- 60.

- **نظرا لأهمية المعلومات:** وجب الاهتمام بها في التحليل الاقتصادي بشكل عام وفي نظريات النمو والتنمية بشكل خاص، نوجز ذكر بعض عوامل الاهتمام بها كما يلي[1]:

- تقوم المعلومات بدور مصدر المصادر في جميع أوجه النشاطات الفكرية والعلمية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية، إلى درجة يمكن القول:" إن النتيجة النهائية تتوقف على توافر المعلومات لأن القيمة المضافة للمعلومات لا تتوقف فقط على تجميع وتخزين المادة الإعلامية بقدر ما يتعلق بطريقة الاستفادة منها".
- إن بقدر ما يحوزه الأشخاص أو الدول من معلومات بقدر ما يكونون في مواقع أكثر قوة وأقدر على التصرف، وكمثال على ذلك وبنظرة عابرة على البلدان الصناعية المتقدمة نجد أنها هي صاحبة القرار وهي المسيطرة على أرجاء كثيرة من العالم وبحجم المعلومات التي لديها تكون سيطرتها وقوتها، فقد قامت هذه الدول باستخدام المعلومات بإنجاز وإنتاج أكثر الصناعات حداثة وتطورا.

[1] ضيف أحمد، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لتفعيل إدارة التغيير بالمؤسسة الاقتصادية** ، حالة المؤسسة الجزائرية، ، أطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية جامعة أبي بكر القايد، تلمسان، الجزائر 2013/2012 ، ص 18.

وهذه الدول دائما محافظة على معلوماتها من التسرب فهي ترى أن المعلومات تقلب موازين القوى، ولذلك فهي تهتم بالمعلومات وتقوم بالاتفاق عليها وعلى العاملين فيها بسخاء نظرا لشدة أهمية المعلومات.

الفرع الثالث: الاتصال.

الاتصال "لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر" وصل" الذي يعني أساس الصلة وبلوغ الغاية، أما قاموس "أكسفورد" مصدر فيعرف الاتصال بأنه " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات، ويعني الاتصال فنيا حسب " ريكارد أندي" عملية يقصد بواسطتها إثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي، أي أنه عملية مقصودة، هادفة وذات عناصر محددة"[1].

و قد مر الاتصال كعملية بمجموعة من المراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم ويمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1-3): مراحل تطور الاتصال

الحضارة	مميزاتها
الحضارة السمعية الشفاهية	▪ الاعتماد على الأصوات والإشارات والحركات ذات المعاني المشتركة، ولم يستطع أحد التوصل إلى أصول الكلام البشري.
الحضارة اللغوية والتخاطبية والكتابية	▪ وتمثل اختراع الابجدية ثورة الاتصال الأولى في منتصف الألف الثاني قبل الميلاد، وجاء هذا الاكتشاف المدهش في أعقاب مرحلة طويلة، قاربت 8 آلاف عام، لقد أذن اختراع الأبجدية بولوج فجر عصر جديد جاء في أعقاب العصر الشفهي الذي امتد لآلاف السنين، واعتمد الإنسان فيه على الذاكرة لرواية الأحداث والإنجازات التي ضاعت كلها أو معظمها، فلم يصلنا من تراث ذلك العصر الغني إلاّ القليل. ▪ أما في عصر الكتابة فقد فتح الإنسان صفحة جديدة من خلال مهارة تعلمها ألا وهي القدرة على الترميز(أي وضع الأفكار في رموز أبجدية) يحتفظ بها مسجلة على وسيط ما يتطور مع تطور المعرفة.
الحضارة الطباعية	▪ انبعثت من ألمانيا وتمثلت في اختراع المطبعة في منتصف القرن 15 مؤذنة ببداية عصر الاتصال الجماهيري، وأتاح اختراع المطبعة الفرصة للمعرفة لتنتشر على قطاع واسع من خلال الكتب والصحف والمجلات بين جميع الناس، وإلى جانب الكتابة تعد الطباعة أحد أبرز الابتكارات البشرية في كل العصور.
الأنتقال من عصر الصناعة	▪ مع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية، بدأت سرعة نشاط الاتصال البشري في الزيادة المطردة، فقد شهد القرن 19 معالم ثورة وسائل الاتصال الجماهيرية التي اكتمل نموها في النصف الأول من

[1] ميادة لطفي محمد المنجي حماد، ، **تأثير تكنولوجيا الاتصال على التنشئة الاجتماعية للطفل "دراسة مقارنه في مدينة المنصورة**، رسالة ماجستير، مصر، سنة 2011، ص 09 .

إلى عصر المعلومات	القرن العشرين في نهاية القرن 18 حدثت الثورة الصناعية الأولى، وفي نهاية القرن 19 حدثت الثورة الصناعية الثانية، ونحن الآن في النصف الثاني للثورة الصناعية الثالثة، حيث تعتبر فترة المعلومات هي ثورة اجتماعية وثورة صناعية في نفس الوقت نفسه.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على ميادة لطفي، محمد المنجي حماد، **مرجع سبق ذكره**، ص:14.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

يوجد نوع من التباين بين الباحثين والمتخصصين حول تحديد الإطار العام لمصطلح تكنولوجيا المعلومات، فضلا عن الاختلاف الواسع في توصيف التفاصيل والتطبيقات، وقد أوجد هذا التباين حالة من الغموض والالتباس في تحديد المعاني، وبالتالي في طرح المفاهيم المترادفة دون تمييز واضح بينهما وعليه سنقوم بالتطرق لتعريف تكنولوجيا المعلومات، أهدافها ومراحل تطورها بالإضافة إلى أهميتها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات.

يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزئيا أو كليا كما يلي[1]:

- **تكنولوجيا المعلومات وفق منظور جزئي:** نظام مكون من مجموعة من الموارد المرتبطة والمتفاعلة يشتمل على الأجهزة والبرمجيات، والموارد البشرية والبيانات والشبكات، والاتصالات، التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب.
- **تكنولوجيا المعلومات وفق المنظور الكلي:** مظلة واسعة تشكل كلا من نظم المعلومات وتكنولوجيا معالجة البيانات والاتصالات والأفراد والمنظمات وغيرها.

بمعنى آخر: يهتم المنظور الكلي بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين وتبادل واستخدام المعلومات بأشكالها المختلفة (أرقام وبيانات **data** أصوات **voices**، نصوص **texts**، صور **images** ووسائط متعددة **multi media**)".

كما **تعرف تكنولوجيا المعلومات** "المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب"[1].

[1] ليلى حسام الدين، **مرجع سبق ذكره**، ص 09.

أو بأنها مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على إنجاز أعمالها وهذه المكونات: الحاسوب ومكوناته **computer and components** ، والبرمجيات **programming** والأفراد **peoples** والإجراءات **procedures** وقواعد البيانات **data bases** ."[2]

الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور هامة خلال العقود الماضية حتى وصلت إلى ما هو عليه اليوم، فقد تباين الكتاب والباحثون في تصنيفاتهم كلا حسب خلفيته ومنظوره الفكري، وفيما يلي استعراض لأهم المراحل التي اتفق عليها جملة من الكتاب والباحثين وهي[3]:

- **المرحلة الأولى الحاسوب computer** : بدأت هذه المرحلة أثناء الحرب العالمية الثانية وذلك من خلال ظهور أول حاسبة عملاقة كهرو ميكانيكية والتي عرفت باسم "انيفاك" في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث كان مصمما لاحتساب المعادلات الرياضية والتطبيقات العملية والعسكرية ولا سيما بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية، حيث كان ارتفاعها 50 قدما وطولها 8 أقدام ووزن 50 طنا.
- **المرحلة الثانية الدوائر المتكاملة:** بعد ظهور الترانزستور وبعض الأجزاء الإلكترونية ظهرت الدوائر الإلكترونية المتكاملة والتي مكنت الحاسبات من جعلها أصغر حجما وأسرع عملا وذات قدرة عالية من الإنجاز، حيث ظهرت القدرات والقابليات وذلك بعد ظهور الهاتف النقال وأصبح الربط اللاسلكي عابرا للقارات.
- **المرحلة الثالثة المعالجة الدقيقة:** لقد أكدت إحدى الدراسات الحديثة على أن كل عائلة غربية تمتلك في منزلها ما لا يلق عن 100 معالج دقيق ابتداء بالأجهزة الكهربائية ووصولا إلى أجهزة الحماية والأمان وحتى إذا لم ندرك أهمية المعالجات الدقيقة فهي اليوم جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية والأمثلة كثيرة على ذلك كأجهزة التحكم عن بعد، بطاقات الإئتمان، آلات التصوير.
- **المرحلة الرابعة الأنترانت:** ظهر الأنترنت في أواخر الستينات من القرن الماضي حيث إن مصطلح الأنترنت يأتي من الكلمة **inter correction** بمعنى الترابط **network** تعني الشبكة،

---

[1] عدنان عواد الشوابكة، **مرجع سبق ذكره**، ص 167.

[2] عدنان عواد الشوابكة، **نفس المرجع السابق**، ص 169.

[3] مصطفى يوسف كافي، **مرجع سبق ذكره** ، ص 184.

فالأنترنت يعد أحد أبرز التقنيات في مجال تكنولوجيا المعلومات خلال حقبة التسعينات، وبعد سنتين (2 سنوات) بدأت عملية التصفح على الشبكة وبدأ أعداد المنظمين إلى الشبكة بالتزايد بصورة متزايدة ومستمرة.

- **المرحلة الخامسة الحاسوب الشخصي:** امتدت جذور هذه المرحلة إلى السبعينات من القرن الماضي عندما أنتجت الأقراص المغناطيسية للمرة الأولى ففي عام 1981 قامت شركة **IBM** بصناعة أول حاسوب شخصي حيث اتسمت هذه المرحلة بوفرة الأجهزة المستخدمة وظهور العديد من اللغات البرمجية العالية المستوى، ولا تزال ثورة الحاسبات الشخصية متسارعة ومستمرة كسابقتها إذ أن سعة الحاسبات تتزايد وعدد المستخدمين يتضاعف والتطبيقات تتوسع وأسعارها مستمرة بالانخفاض، حيث اعتبر الحاسوب الشخصي أداة من الأدوات الشائعة الاستخدام ومتاحة للجميع.

الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات.

يمكن أن نذكر أهمية تكنولوجيا المعلومات في النقاط الآتية:

- **تحسين جوانب الحياة:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف مناحي الحياة يمكن من تحسين جوانب كثيرة في حياة البشر على المستوى الفردي وعلى مستوى المجتمع، وفي مختلف مجالات الأعمال.
- **فتح آفاق جديدة:** فتحت تكنولوجيا المعلومات آفاقا جديدة للإنسان المعاصر، فمن التجارة الإلكترونية، إلى التعليم والتدريب عن بعد إلى العلاج والعمل عن بعد وغيرها من المجالات.
- **تحسين الموقف التنافسي للمنظمة:** ما يؤدي إلى زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لزيادة الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة.
- **المساهمة في التعليم الفردي Individual Learning.**
- **استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية:** أصبح مهما في الوقت الحالي وذلك لأن مديري الموارد البشرية يجدون أنفسهم في حاجة إلى أدوات توفر لهم المعلومات المناسبة الصحيحة التي تمكنهم من إدارة الموارد البشرية بفعالية، والتعامل مع التغيير بإيجابية.

الفرع الرابع:أهداف تكنولوجيا المعلومات.

تتصف تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الأهداف التي تميزها عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى، والتي تعد بمثابة ثورة انتشرت بسرعة في الاقتصاد العالمي، ويمكن حصر أهداف تكنولوجيا المعلومات في نقطتين أساسيتين هما:[1]

- **الأهداف المادية:** وتتمثل بالوفورات (أي الوفرة) المادية المنخفضة في كلف معالجة البيانات والمتحققة (التي تم تحقيقها) نتيجة تقليل كلف الأيدي العاملة والاقتصاد في استخدام المواد اللازمة في عمليات المعالجة كالرفوف ودواليب حفظ البيانات وغيرها من الأمور الأخرى.
- **الأهداف غير المادية:** والتي تتمثل في تقديم أفضل الخدمات للزبائن بما يحقق أعلى حالات الرضا لديهم وبمنح المنظمة مركز تنافسي يميزها عن غيرها من المنظمات العاملة في نفس الميدان.

المطلب الثالث :مفهوم تكنولوجيا الاتصال.

يعد مجتمع المعلومات وثورة الاتصالات من علامات عصر التكنولوجيا والانفجار المعلوماتي والإتصال، فقد كانت بداية الاتصالات والرسائل من خلال وسائل متعددة كالعدائين والحمام الزاجل وقد تطور نقل الصوت والرسائل لتصل إلى المرحلة التي هي عليها اليوم.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا الاتصال

المقصود بتكنولوجيا الاتصالات الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات يتمثل في جميع الوسائل التي تساعدنا على استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني وعرضها[2].

ويمكن تعريفها" بأنها التكنولوجيا التي عملت على تحسين وتسريع والرفع من قدرة وجودة التواصل ما بين البشر مما وضعها في مقدمة الأولويات الثقافية والاقتصادية وهذا ما يبينه التعريف الموالي:

[1] مصطفى يوسف كافي، **مرجع سبق ذكره** ،ص 183.
[2] أسماء سفاري، **مرجع سبق ذكره** ، ص 38.

تكنولوجيا الاتصال هي التي تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية وسرعة عالية"[1].

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال

يمكن حصر بعض خصائص تكنولوجيا الاتصال في النقاط التالية:

الجدول رقم (1-4): خصائص تكنولوجيا الاتصال

الخصائص	اقتصاد الاتصالات و الشبكات
تكلفة منخفضة	– المرونة من خلال الوصول إلى المصادر و مواقعها المتفرقة على شبكة الويب
دور المضمون	– اختيار العملاء للسلع المبنية على الوصف الموجود على الخط المباشر
عدم وضوح الحدود	– أصبحت معظم الشركات مرتبطة بالمضمون المعرفي
التحول في القوة	– تواجد اختيارات متعددة أمام العملاء من خلال التنوع في القنوات
التنافس المتسارع	– تساعد البنية الأساسية للأعمال و الأسواق على القدرة على التغير بسرعة كبيرة
نموذج الأعمال	– تصنع الأعمال الفحوى المعرفي على شبكات المعلومات في محاولة جذب مستخدمين كثيرين

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية و نظم المعلومات، ط 01، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة 2004، ص 201.

المطلب الرابع: دمج تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الإتصال (تكنولوجيا االمعلومات والاتصال)

يصعب الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال حيث أدى هذا الترابط إلى بروز ما يطلق عليه تكنولوجيا المعلومات والإتصال وهو ما يفسر الدور الهام لهذه الأخيرة في عالم الاقتصاد وفي جميع جوانب الحياة.

الفرع الأول:تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

"ارتبطت تكنولوجيا المعلومات والإتصال بدرجة وثيقة بثورة المعلومات، وثورة الاتصالات، وبالذات من خلال اندماجهما الذي تحقق باستخدام الحاسوب والأنترنت وبرمجياتهما، والذي يصعب معه الفصل بينهما، وأدى هذا الارتباط والذي يكاد يكون اندماجا دورا هاما في اقتصاد المعرفة، وفي

1 ربحي مصطفى عليان وعدنان محمد الطوياسي، **الاتصال والعلاقات العامة**،ط 01، دار الصفاء،عمان الاردن، 2005، ص 109.
2 فليح حسن خلف، **اقتصاد المعرفة**، ط01، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، 2007، الأردن، ص 38.

المعظم إن لم يكن في جميع النشاطات الاقتصادية، وفي كافة مجالات الحياة الأخرى."[1] حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنها:

- "يقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال تلك التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات التي حدثت في الربع الأخير من القرن العشرين والتي اتسمت بالسرعة والانتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة، حيث يمكن تقسيمها إلى[2] :
- ثورة وسائل الاتصال المتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.
- ثورة الحسابات الإلكترونية التي امتزجت بوسائل الاتصال واندمجت معها والأنترنت أحسن مثال على ذلك."
- "وتعرف أيضا بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات وفي المؤسسة ويمكن تعريفها على أنها أداة تعتمد على الحاسوب والتي تساعد الأفراد على الاعتياد على العمل مع المعلومات."[3]

الفرع الثاني: ملامح تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تكنولوجيا متعددة الأغراض، حيث تمكنها من إحداث تأثيرات متعددة في المجتمع من أهم هذه الملامح أنها توظف في مجالات مختلفة في الحياة ."[4]

حيث يمكن ذكر أهم هذه الملامح فيما يلي[5]:

---

[2] عيساني عامر، سلالي بوبكر، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لترقية السياحة في الجزائر** ، مجلة الحكمة للدراسات العلمية، مجلد 249، 2013، ص 12.

[3] محمد الأمين عسول ، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي**، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2016/2015، ص 42.

[4] رواسكي خالد ، **أثر تكنولوجيا المعلومات بو الاتصالات على النمو الاقتصادي في إقليم شمال إفريقيا و الشرق الأوسط**، دراسة قياسية للفترة 2011/2001، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2013 ، ص 65.

[5] هناء عبداوي، **مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا معلومات و الاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية**، دراسة حالة شركة جزائرية للهاتف النقال موبيليس ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2016/2015 ص ص: 80-81.

- **تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.
- **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها لمنظمة في إشباع حاجات ورغبات العملاء، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- **الحصول على مزايا تنافسية:** تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.
- **تحسين الجودة:** أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي هو خير مثال على ذلك، كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الاخرى إلكترونيا كإصدار أوامر إلكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.

بالإضافة إلى الملامح السابقة الذكر يوجد ملامح أخرى يمكن ذكرها بإيجاز كما يلي[1]:

- زيادة إمكانية التخزين والرفع من سرعة الوصول إلى المعلومات.
- تسارع نسق تطور التكنولوجيا سواء تكنولوجيا المعلومات أو تكنولوجيا الاتصالات وزمن انتشارها وتخفيضها المستمر للتكاليف.
- تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الإنتاج.
- السرعة في العمليات والمرونة ورفع الإنتاجية.

الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وتتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ثلاثة مكونات أساسية وهي[1]:

[1] محمد الأمين عسول، **مرجع سبق ذكره**، ص 43 .

- **قواعد البيانات:** هي الأساس الأول لبناء المفهوم الذي من دونها لا يمكن إطلاقا لباقي الأسس والبنى أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلا.
- **المكونات المادية والبرمجية:** هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول البيانات، واستخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرار وأداء الأعمال على الوجه المطلوب، وهذا نظرا لما تتمتع به هذه الأجهزة من قدرات سريعة، وتكلفة أقل مع إمكانية فنية أعلى من قدرات الإنسان، وعندما نتحدث عن الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات فإننا نعني بها جميع أنواع الحواسيب (الحاسوب جهاز يستطيع أو قادر على تنفيذ كم هائل من الأوامر و الطلبات بموجب تعليمات خاصة مستخدما في ذلك أو معتمدا على بيانات مخزنة مسبقا).
- وبدون المكونات البرمجية لا تعمل الأجهزة والمكونات المادية، وبعبارة أخرى لا توجد لها أي قيمة تذكر بدونها، فهي بمثابة الروح في الجسد.
- وهي مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من طرف الإنسان، والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين.
- **شبكات الاتصال عن بعد:** تعتبر مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات حيث تمكن هذه الأخيرة كل من المنظمات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات الإلكترونية من خلال الشبكات بما يمكنها من المشاركة في اتخاذ القرار وإدارة عمليات وموارد المنظمات بصورة أكثر فعالية، ومن ثم رفع القدرة التنافسية لها داخل البيئة المتغيرة التي تتعامل معها، وقد شهدت صناعة تكنولوجيا الاتصالات العديد من التغيرات التي أحدثت تأثيرات على توجهات المنظمات واستراتيجياتها، فلم تعد المنظمات تعتمد على البيانات المحددة والمتدفقة إليها من شبكات المعلومات المحلية على نظام الاتصال المكتبي لإتمام الصفقات والاتفاقيات عبر الاتصال لمسافات طويلة بل أصبحت تعتمد على شبكات المعلومات العالمية في تدعيم تجارتها وإتمام صفقاتها أو في رفع تكاليف وقت إنجاز الأعمال وكذلك تقديم منتجات وخدمات جديدة بل واستمرار عملية التطوير بها.

[1] صباح بلقيدوم، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة 02 ، 2013/2012، ص 140 .

المبحث الثالث: الأهمية الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد أصبح الاقتصاد يسعى إلى إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يعبر استخدامها من الأمور الحيوية نظرا لما يشهده الاقتصاد من تغير سريع و منافسة شديدة، ونظرا للتفاوت الكبير بين مختلف الدول في استخدام هذه التكنولوجيا برزت القوى الاقتصادية لها.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.

أحدثت تكنولوجيا والمعلومات الاتصال ثورة وتحول جذري في عالم الاقتصاد والمؤسسات خاصة فهي تمكن هذه الأخيرة من توفير أدوات ووسائل تكنولوجية تجعلها تتميز بالفرادة والتميز بالإضافة إلى المحافظة على تنافسيتها نظرا لما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مستلزمات تتماشى ومتطلبات السوق.

ومن أهم مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو إمكانية تسيير وإدارة نشاطات المؤسسة في أي مكان وفي أي زمان بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى المعلومات وسهولة الاتصال مع مختلف الأطراف.

الفرع الأول: علاقة الاتصالات والمعلومات بالمؤسسة الاقتصادية.

- **الاتصالات:** تستخدم المؤسسات الاقتصادية بغض النظر عن حجمها مختلف وسائل الاتصال الحديثة بشكل كبير ومتزايد باعتبارها أحد أهم مكونات نظام لمعلومات المحوسب، حيث إن عدم استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه الوسائل يمثل تحديا كبيرا نظرا لأنها تمكنها من تحقيق ميزة تنافسية تتمثل في توفر وإتاحة المزيد من الفرص التسويقية، وتوفير المعلومات المرتدة عن أداء المؤسسة نظرا لسهولة الاتصال الداخلي والخارجي، إضافة إلى الاستفادة من مزايا التسويق الإلكتروني، والذي يساعد على زيادة معدل الاستجابة للإعلانات مقارنة بالتسويق المباشر، كما يستطيع أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تحقيق السرعة في الإنجاز وتحقيق المزيد من النجاح وذلك باستخدام البريد الالكتروني للترويج لمنتجاتهم وخدماتهم، والتعرف على زبائن جدد وغزو أسواق جديدة." [1]

[1] هالة محمد لبيب عنبة، **إدارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي**،، ط 02 ، دليل عملي لكيفية البدء بمشروع صغير وإدارته في ظل التحديات المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، 2008، ص، ص: 133- 135.

- المعلومات: "تعتبر نظم المعلومات الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات، وهذه النظم ليست حكرا على المؤسسات الكبيرة فقط وإنما مصنفة إلى مستويات حسب درجة تطورها، وعلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تسعى لتصميم نظم معلومات تتلاءم مع خصائصها التنظيمية والإدارية لأن توفير المعلومات هو مطلب أساسي للمواجهة في ظل تحديات العولمة، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات مطلبا أساسيا لمواجهة المنافسة في ظل تحديات العولمة، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم متطلبات العصر الحديث." [1]

الفرع الثاني: الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة.

تتعدد العلاقات التي ترتبط مع المؤسسة داخليا أو خارجيا مع محيطها أو خلفية مع الرؤساء والشركاء أو أمامية مع الزبائن وهي كالآتي[2] :

- **العلاقات الداخلية:** حيث يسمح التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة وتسهيل إدارة مواردها (البشرية، المادية والمالية) وتسريع عملية صنع القرار.

فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تقييم الموجودات غير الملموسة (إدارة المعرفة، واليقظة والاقتصاد الذكي)، وتجنيس الاتصالات في إطار شبكة (الرسائل، والشبكات الداخلية، وملقمات الملفات المشتركة)، وتحسين السيطرة على إدارة المؤسسة (البرمجيات، وتخطيط موارد المؤسسات)، الاقتصاد في استعمال الورق(أشكال على الأنترنت، التخزين الالكتروني).

- **العلاقات الخارجية:** التحكم في استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإدارة علاقات مع العالم الخارجي بشكل أفضل: المرشحين، السلطات العمومية، والمجتمع المدني والصحافة.

فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: خلق قيمة مضافة بأقل تكلفة (إنشاء موقع ويب للمؤسسة، فهرس على الخط)، والتواصل بطريقة فردية وبسرعة أكبر مع المجتمعات المحلية.

---

[1] سهام عبد الحكيم، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة**، دراسة حالة عينة من المؤسسات (نادي المقاولين الصناعيين المتيجة) اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03 ، سنة 2013/2012 ، ص4.

[2] رواسكي خالد **مرجع سبق ذكره**، بتصرف، ص 100.

- **العلاقات الخلفية (المنبع):** التحكم في استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسمح بتحسين المعاملات والعلاقات مع الموردين وشركاء المؤسسة، ويتعلق هذا الجزء على وجه الخصوص بالاستفادة المثلى من عمليات الشراء والتوريد.

فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تخفيض عدد الموردين، تخفيض تكلفة الشراء(المشتريات الإلكترونية والاسواق الإلكترونية)، وتبسيط وتسريع عملية الشراء.

- **العلاقات الأمامية (المصب):** التحكم في استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن من تحسين المعاملات والعلاقات مع الزبون النهائي (أو الوسيط)، من خلال المبيعات والتسويق والخدمات اللوجستية.

فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: زيادة حجم المبيعات أو تسهيل الدخول إلى أسواق جديدة (القائمة على الخط)، ولاء الزبائن (أدوات الضغط من القائمة البريدية، وأدوات إدارة العملاء) لدعم خفض تكاليفها التشغيلية والمعاملات (المبيعات على الأنترنت واكسترانت الزبائن).

المطلب الثاني: الأبعاد الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف القطاعات الاقتصادية

تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف القطاعات الاقتصادية سواء كانت صناعية أم زراعية أم خدماتية كونها أصبحت وسيلة للتنافس بين مختلف المؤسسات.

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقطاع الصناعي: " يتأثر القطاع الصناعي بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال مستويين، الأول تمثل في تدعيم وتعزيز الأنشطة الصناعية القائمة على اختلافها والمستوى الثاني تمثل في خلق صناعة جديدة." [1].

1. **تدعيم وتعزيز الأنشطة الصناعية القائمة.** ويتم ذلك من خلال ثلاثة مستويات كالآتي: تكوين الشبكات، التطبيقات المتطورة، المعلومات والمعرفة.

- **تكوين الشبكات:** تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية تكوين شبكات اتصال فعالة بين أطراف المنظومة أو النشاط الواحد مما انعكس ايجابا على كفاءة الإنتاجية كما أصبح من الممكن بفضل الشبكات تجاوز الحواجز المكانية والزمنية للأنشطة فأصبح من الممكن تقييم مراحل النشاط جغرافيا عبر عدة مواقع على مستوى العالم.

[1] رواسكي خالد، **مرجع سبق ذكره**، بتصرف، ص، ص: 83- 85.

- **التطبيقات المتطورة:** لعبت خاصية المرونة التي تميز التكنولوجيا الجديدة دورا كبيرا في تعدد التطبيقات الإلكترونية المتطورة، وشملت غالبية مجالات الإنتاج الصناعي، فتطورت الآلات وأصبحت تتميز بكفاءة إنتاجية أعلى وبإمكانية إلكترونية متعددة، حيث وصل الأمر إلى إمكانية التشغيل الذاتي دون الحاجة إلى عدد كبير من العمال.
- **المعلومات والمعرفة:** تعتمد الأنشطة الصناعية على المعلومات والبيانات بشكل أساسي حيث تعتبر معلومات تخص مثلا أسعار المنتجات المنافسة وقيم الأسهم والقرارات السياسية المؤثرة وغيرها معلومات مؤثرة في هذه الأنشطة.

2. **خلق الأنشطة الصناعية الجديدة**

المقصود بذلك ظهور أنشطة إنتاجية جديدة لم تكن موجودة من ذي قبل وتشمل أنشطة تصنيع التطبيقات التكنولوجية بمكونيها المادي والبرمجي **Software and hardware** وهذه الأنشطة الجديدة تلازمها أنشطة أخرى من أنشطة الخدمات المعلوماتية والاتصالات والتي يمكن تصنيفها مع أنشطة الخدمات المعلوماتية والاتصالات والتي يمكن تصنيفها مع أنشطة الخدمات وتتميز باتساع الأسواق نتيجة لتنامي معدلات الطلب على هذه المنتجات، وذلك للاستفادة من الإمكانيات المتميزة التي تتيحها للمستخدم، كما أنها لا تحتاج إلى ذلك الحجم الضخم من الاستثمارات في الموارد المالية والبشرية بل إنها تتميز بانخفاض حجم هذه الموارد وتعد من أكثر القطاعات الاقتصادية نموا على مستوى العالم.

وبوجه عام يمكن القول بأن هذا القطاع الجديد من الأنشطة الإنتاجية يساهم في تحقيق آثار إيجابية مباشرة وغير مباشرة نذكر منها:

- توفير فرص عمل جديدة على مستوى أعلى من المهارات الفنية والذهنية وبعائد مادي محفز.
- المساهمة في تحسين مستوى الإنتاجية للأنشطة الاقتصادية الأخرى.

الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقطاع الفلاحي

تعد من أهم القطاعات الاقتصادية باعتبارها مصدر الدخل الرئيسي لغالبية سكان المعمورة ومصدر رزقهم اليوم، وينقسم هذا القطاع إلى فرعين رئيسيين الأول هو النشاط الحيواني، ويشمل الرعي وتربية الحيوانات والصيد وتربية الأسماك وتشترك جميعها في البيئة الطبيعية في المقام الأول،

أما النوع الثاني فهو يمثل أنشطة الإنتاج الزراعي ويشمل الحبوب، الخضر، الفواكه، العلف... وتعتمد أساسا على الآلة أو الماكينة في الإنتاج.

تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على القطاع الفلاحي و ذلك بتذليل العوائق التي تفرضه من خلال ما يلي[1]:

- **تكوين الشبكات:** أصبحت العلاقة بين أطراف النشاط الزراعي (المربي، التاجر، البيطري) أقوى بسبب تطور شبكة الاتصالات وشبكة المعلومات، على غرار ما توجهه عادة هذه الأنشطة من عوائق في الاتصال والتسيير.
- **التطبيقات المتطورة:** ساهمت التكنولوجيا الجديدة في توفير تطبيقات إلكترونية متعددة تدعم أدوار هذا النشاط، وعلى سبيل المثال لا الحصر نجد أن نظم تسيير مزارع تحوي آلاف الحيوانات بشكل آلي، دون تدخل الإنسان في مختلف المراحل اليومية للإنتاج كما سمحت التطبيقات المتطورة بإنتاج أدوية ومضادات حيوية وتجهيزات طبية حيوانية على مستوى عال من الدقة لم يكن الوصول إليها ممكنا، كما سمحت معدات المراقبة الجوية التي تتيح التوقع بحالات الطقس وتحديد احتمالات حدوث الظواهر الطبيعية من عواصف وسيول وأعاصير.
- **المعلومات والمعرفة:** توفر المعلومات بشكل كبير حول أي نشاط يساهم في تدعيم مراحله المختلفة وتعتمد المعرفة على كل من التطبيقات المتطورة وشبكات الاتصالات السابق ذكرها، فالمعلومات عن أسعار السوق وتقلبات البورصة تمكن المزارعين من البيع بأسعار أفضل وفي مثال آخر لنشاط الصيد البحري وفرت المعلومات عن حالة الطقس ومواقع تجمع أسراب الأسماك ومناطق الصيد ومناطق الاستراحة البيولوجية وهذا ما وفر للصيادين الوقت والجهد في البحث وسمح بتركيز جهودهم على عملية الإنتاج.

الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقطاع الخدمات

ويقصد بها مجموعة الأنشطة التي تقدم الخدمات التي يحتاجها المجتمع سواء كان ذلك على مستوى الأفراد أم على مستوى المؤسسات ولعل من أهم سمات هذه الأنشطة اتساع مجال تأثيرها حيث يمارسها كافة أفراد المجتمع وذلك بعكس الأنشطة الإنتاجية التي يمارسها فئة محددة من المجتمع وهي مثل قوة العمل الأساسية.

[1] رواسكي خالد، **مرجع سبق ذكره**، ص، ص: 77-79. بتصرف

الجدول رقم (1-5): تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض فروع قطاع الخدمات

الأنشطة التعليمية	▪ **تكوين الشبكات:** أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرصة تكوين شبكات افتراضية ما بين التقليديين للعملية التعليمية(المتعلم والمعلم) وربط أفراد أخرى مثل المؤسسات الرقابية والمكتبات العامة والمتخصصة، بالإضافة إلى تعزيز ودعم أطراف العملية التعليمية التي تعاني من انخفاض مستوياتها وقدرتها مثل المناطق النائية والأقل تحضرا، من خلال توفير قنوات إلكترونية فعالة. ▪ **التطبيقات المتطورة:** قدمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من التطبيقات المتطورة في صورة أجهزة عرض المعلومات باختلاف وسائلها، إضافة إلى البرامج الإلكترونية للتعلم باستخدام الكمبيوتر والتطبيقات فائقة التطور. ▪ **المعلومات والمعرفة:** لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في التعامل مع المعارف والمعلومات وتبادلها، وأصبح الوصول لهذه المعرفة أكثر سهولة مقارنة بالماضي، فالمكتبات الإلكترونية ومصادر المعلومات الدولية تساعد في دعم وتعزيز الأنشطة التعليمية المختلفة.
الأنشطة الإدارة والتحكم	▪ **تكوين الشبكات:** تتيح إمكانية اتصال حقيقية بين الحاكم والمحكوم(فرد/مؤسسة) بالإضافة إلى تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية. ▪ **التطبيقات المتطورة:** تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل متطورة تساهم في تعزيز قدرة القائمين على هذه الأنشطة على ممارسة مهامهم وذلك بدء من إمكانية المتابعة والمراقبة الإلكترونية و انتهاء بوسائل التحليل المتطورة ودعم اتخاذ القرار. ▪ **المعلومات والمعرفة:** انتشار المعرفة والمعلومات وسهولة الوصول إليها بعد الإمكانيات التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أنشطة الحكم ولاسيما في اتخاذ القرار ومكنت من تحقيق الشفافية وتقييم الأداء الحكومي حيث لم يعد سهلا إخفاء الحقائق في عصر المعرفة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على رواسكي خالد، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 90،95

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال و الاستثمار

يعود السبب المتزايد نحو الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى أن كثيرا من مدراء الشركات وخبراء الاستراتيجية يعتقدون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحل كثيرا من مشاكل العمل، وتوفر للشركة (المنظمة) تحقيق الميزة التنافسية، كما يعتبرونها من الأصول غير الملموسة التي إذا أحسن استخدامها سوق تؤدي إلى زيادة قدرة مصادر المنظمة الأخرى بالإضافة إلى اعتبارها مصدرا لخلق القيمة بدلا من التكلفة."[1]

"وقد تطور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال منذ ظهور الأنترنت عالميا في منتصف التسعينات من القرن الماضي، ازداد توجه منظمات الأعمال إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات

[1] محمد محمود العلجوني، **معايير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال** ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2006 ، ص 175.

والاتصال، ولقد ساعد على ذلك ظهور عدد من الدراسات التي أكدت بأن الزيادة الكبيرة في إنتاجية الولايات المتحدة الأمريكية خلال النصف الثاني من عقد التسعينات كان عائدا بشكل كبير إلى تبني تكنولوجيا جديدة، وقد أكدت دراسة أخرى بأن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال ذات العمالة قد أدى إلى تسهيل وتحفيز ظهور العديد من الإبداعات الجديدة على مستوى المنظمة مما أدى على خفض النفقات."[1]

تصنف المشاريع الاقتصادية التي يمكن للمؤسسة الاقتصادية أن تبادر بها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب أهدافها إلى ثلاثة أنواع [2]:

- **مشروعات الكفاءة التشغيلية:** تهدف إلى زيادة الإنتاجية للمؤسسة، التي ينتج عنها خفض التكاليف أو زيادة الأعمال، وهذا النوع من الاستثمار يميز معظم المشروعات الاستثمارية لتكنولوجيا المعلومات.
- **مشروعات البرامج الاستراتيجية:** هدفها تغيير ربحية أو تنافسية أو صورة المؤسسة وهي تشمل برامج ربط العملاء ومزودي المدخلات ببرامج و نظم معلومات مشتركة فيما بينهم.
- **مشروعات تحول الأعمال:** هدفها نقل المؤسسة من موضع تنافسي غير مرغوب فيه أو قطاع اقتصادي (خامل) إلى مؤسسة ناجحة ذات أعمال متنامية، ويمثل هذا الاستثمار أصلا من أصول المؤسسة، هذه المشروعات ليست منتشرة باتساع في الوطن العربي.

وأهم العوامل التي تؤدي إنجاح الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات هي حقوق الملكية التي تعد أعلى أصول المؤسسات، فامتلاكها وحمايتها وحسن استغلالها يحدد مدى نجاح المؤسسة تجاريا، هذا إلى جانب إدارتها ونوعية قيادتها التي تلعب الدور الرئيسي في ملاءمة تكنولوجيا المعلومات مع استراتيجية المؤسسة، واستمرارية التخطيط للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات كمفتاح للنجاح.

---

[1] محمد محمود العلجوني ، **نفس المرجع السابق**، ص 179.

[2] بن جاب الله محمد، **أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية " دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الالكتروني**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، 2013، ص: 26.

المبحث الرابع: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العالم، الدول العربية والجزائر

من أجل معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى معرفة وضعية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مناطق العالم (إفريقيا، الدول العربية، دول آسيا والمحيط، رابطة الدول المستقلة، أوروبا والقارة الأمريكية)، العالم العربي والجزائر بالاعتماد على بعض المؤشرات: عدد مستخدمي الأنترنت، عدد مستخدمي الهاتف الثابت، عدد مستخدمي الهاتف النقال.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العالم

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية في مقدمة الدول المتجهة نحو مجتمع المعلومات، وذلك من خلال البيئة الملائمة للإبداع والجهود التنافسية لدعم ازدهار قطاع تكنولوجيا المعلومات.

أما القارة الأوروبية، فقد تبنى الاتحاد الأوروبي استراتيجية الاهتمام بنمو وقدرة المنافسة في مجال المعلومات. كما اعتبر شبكة الأنترنت محور النمو الاقتصادي ووافق المجلس الأوروبي على خطة عمل لمجتمع المعلومات تهتم بـ :

- تحسين بيئة العمل والاهتمام بالتجارة الإلكترونية.
- الاستثمار في المستقبل من العمل الدراسي.
- وضع قواعد عالمية كعنصر أساسي لمجتمع المعلومات.

بالنسبة لقارة أسيا، تعتبر اليابان أول دولة في العالم اهتمت بوضع خطة وطنية للمعلومات، وذلك عام 1972، وكانت تحت عنوان "**خطة مجتمع المعلومات**"؛ هي كإطار عام لسياسة وطنية تسعى من خلالها لاستيعاب عالم الغد والسيطرة عليه. كما أخذت ماليزيا من جهتها جدول أعمال رؤية عام 2020، حيث تصبح دولة غنية بالمعلومات. ولقد وضعت الهند مقولة " بناء الهند بأيدي الهنود"، وذلك من خلال عبارة "**تكنولوجيا المعلومات للجميع**".

أما القارة الإفريقية، أصدرت منظمة الوحدة الإفريقية في 3 ماي 1993 م بإثيوبيا إعلانها دعم تأسيس وإنشاء البنيات الأساسية للمعلومات، تحت عنوان: " بناء طريق المعلومات الإفريقي". كما اقترحت مجموعة من البرامج والحصص التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار."[1]

الفرع الأول: مؤشر الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت.

يدل هذا المؤشر على استخدام الأنترنت في الأشهر 12 الأخيرة من قبل الأفراد ضمن النطاق، وهذا الاستخدام يمكن أن يكون من أي مكان ولو مكان العمل.

الجدول رقم (1-6) يوضح عدد الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت من 2019/2005 (بالمليون)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إفريقيا	19	25	29	42	61	81	103	122	143	166	190	215	246	268	299
الدول العربية	26	34	46	60	71	85	98	112	123	135	151	169	195	214	234
آسيا	355	404	514	623	740	889	1008	1116	1231	1320	1412	1529	1619	1766	1901
رابطة الدول المستقلة*	34	39	43	48	55	81	96	123	133	140	143	151	158	168	176
أوروبا	283	304	344	373	397	422	434	453	469	487	496	511	530	551	568
أمريكا	343	367	386	403	426	453	479	523	538	567	615	675	717	748	774

المصدر: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx

أطلع عليه يوم:2020/1/16

شهد استخدام الأنترنت حول العالم ارتفاعا كبيرا في جميع مناطق العالم بأرقام كبيرة حيث ارتفع في قارة إفريقيا من 19 مليون مستخدم سنة 2005 إلى 299 مليون مستخدم سنة 2019، ومن 26 مليون مستخدم في **الدول العربية** سنة 2005، إلى234 مليون سنة 2019، أما بالنسبة دول **آسيا والمحيط** فقط شهدت الارتفاع الأكبر في عدد المستخدمين حيث ارتفع من 355 مليون مستخدم إلى 1901 مليون سنة 2019، وهو ما يمكن تفسيره بالكثافة السكانية المرتفعة للدول الآسيوية وكذا التطور الكبير الذي شهدته المنطقة في مجال التكنولوجيا؛

أما **أوروبا وأمريكا** فقد شهدت ارتفاعا قدر بـ 285 مليون و431 مليون مستخدم على التوالي في الفترة الممتدة من (2005-2019).

[1] ياسع ياسمينة، **مرجع سبق ذكره** ، ص 136.

وقد جاء في تقرير قياس مجتمع المعلومات لسنة 2018 أن "هناك أكثر من نصف سكان العالم موصولون حاليا بالأنترنت، ويمثل ذلك خطوات هامة نحو مجتمع معلومات عالمي أكثر شمولا. ففي البلدان المتقدمة، هناك أربعة أفراد من بين كل خمسة أفراد موصولون بالأنترنت وهو ما يصل إلى مستويات التشبع. وفي البلدان النامية، فبالرغم من أنه لا تزال هناك فسحة للزيادة، تبلغ نسبة الأفراد من مستعملي الأنترنت 45%. وفي أقل البلدان نموا (**LDC**) البالغ عددها 47 بلدا في العالم، لا يزال انتشار الأنترنت منخفضا نسبيا وهناك أربعة أفراد من كل خمسة أفراد (80%) لا يستعملون الأنترنت.

بالإضافة إلى النفاذ إلى الأنترنت من المنازل الذي أصبح يكتسب زخما: لدى 60% من الأسر تقريبا وسيلة للنفاذ إلى الأنترنت من المنزل في 2018، وذلك مقارنة بأقل من 20% في 2005. ولدى أقل من نصف الأسر بمقدار ضئيل حاسوب في المنزل وهو ما يؤكد أن عددا كبيرا من الأسر ينفذون إلى الأنترنت عبر وسائل أخرى، الأكثر أهمية منها هي الأجهزة المتنقلة، التي تستخدم في الغالب خطة بيانات الاشتراك في النطاق العريض المتنقل."[1]

الفرع الثاني: مؤشر الأفراد الذين يستخدمون الهاتف الثابت.

اعتبر الهاتف الثابت لفترة طويلة من الوقت واحدا من أهم وسائل اتصال البشر ببعضهم البعض ولكن مع تطور التكنولوجيا وانتشارها في مختلف مناطق العالم بدأ التخلي عنه والاعتماد على تكنولوجيات جديدة تحوي العديد من الخصائص التي تسهل استعمالها والتواصل عن طريقها، والجدول الموالي يوضح انخفاض عدد مستخدمي الهاتف الثابت.

[1] تقرير قياس مجتمع المعلومات لعام 2018- ملخص تنفيذي سويسرا جنيف ص 3، تم الاطلاع عليه في الموقع :www.itu.int 5جوان 2019

الجدول رقم (1-7): عدد الأفراد الذين يستخدمون الهاتف الثابت من 2005/2019 (بالمليون)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إفريقيا	10	11	11	12	13	12	12	11	10	10	10	11	9	9	9
الدول العربية	30	31	33	35	34	35	35	35	33	30	30	31	33	35	38
آسيا	559	577	579	567	571	553	537	528	504	476	439	411	395	390	378
رابطة الدول المستقلة	52	56	58	59	60	60	59	58	56	55	52	49	48	47	47
أوروبا	285	286	278	275	282	278	272	265	262	256	250	246	241	235	231
أمريكا	291	284	278	287	277	274	269	266	259	252	249	245	239	233	227

المصدر: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx

اطلع عليه يوم:2020/1/16

على عكس مؤشر الأفراد الذين ستخدمون الأنترنت الذي لاحظناه من قبل والذي عرف تطورا كبيرا عرف عدد مستخدمي الهاتف الثابت تراجعا ملحوظا في عدد المستخدمين في الفترة (2005-2019) حيث شهد تراجعا بمليون مشترك في **الدول الافريقية** و8 مليون بالنسبة **للدول العربية** أما بالنسبة **لدول آسيا والمحيط** فقط عرف انخفاضا كبيرا قدر بـ118 مليون مشترك وشهدت كذلك **رابطة الدول المستقلة** تراجعا من 52 مليون سنة 2005 إلى 47 مليون سنة 2019 في حين تراجع عدد مشتركي الهاتف الثابت في **أوروبا وأمريكا** على التوالي بـ 54 مليون و64 مليون مشترك.

يمكن تفسير هذا لتراجع الى ظهور تكنولوجيات جديدة للاتصال متعددة الخصائص عوضت الهاتف الثابت منها استخدام الهاتف النقال الذي يتميز بالعديد من التطبيقات المختلفة التي تسهل عملية استخدامه وكذا التنقل به.

الفرع الثالث: مؤشر الأفراد الذين يستخدمون الهاتف النقال.

تتيح الهواتف النقالة إمكانية الوصول إلى الأشخاص بشكل فردي وعملي في كل مكان، وتوفير قدر كبير من المرونة في التعامل معه، والجدول التالي يوضح الارتفاع الملحوظ في زيادة عدد مستخدمي الهاتف النقال في العالم.

الجدول رقم: (1-8) يوضح عدد الأفراد الذين يستخدمون الهاتف النقال من 2005/2019 (بالمليون)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إفريقيا	87	129	174	246	298	366	441	510	581	644	714	714	744	780	836
الدول العربية	84	125	173	213	263	312	352	382	408	415	417	416	423	421	431
آسيا	833	1074	1 398	1 773	2 164	2 625	3 029	3 234	3 463	3 681	3 778	4 094	4 351	4 460	4 768
رابطة الدول المستقلة*	135	177	209	254	297	318	300	306	319	323	329	332	333	334	338
أوروبا	581	661	735	771	771	761	783	800	814	809	807	810	811	814	815
أمريكا	459	552	649	741	809	881	952	995	1 043	1 093	1 103	1 114	1 120	1 099	1 112

المصدر: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx

أطلع عليه يوم:2020/01/16

عرف عدد مستخدمي الهاتف النقال على مستوى العالم نموا كبيرا في جميع أنحاء العالم حيث نلاحظ من خلال الجدول في الأعلى ارتفاع عدد مشتركي قارة افريقيا، الدول العربية ودول آسيا والمحيط بـ 749 مليون، 347 مليون و3935 مليون مشترك على التوالي في الفترة (2005-2019) وصل إلى حد التشبع بسبب إمكانية حصول الفرد الواحد على أكثر من اشتراك وكذا سهولة وسرعة الحصول على الشريحة والأسعار المنخفضة للاشتراكات بسبب المنافسة الكبيرة بين الشركات.

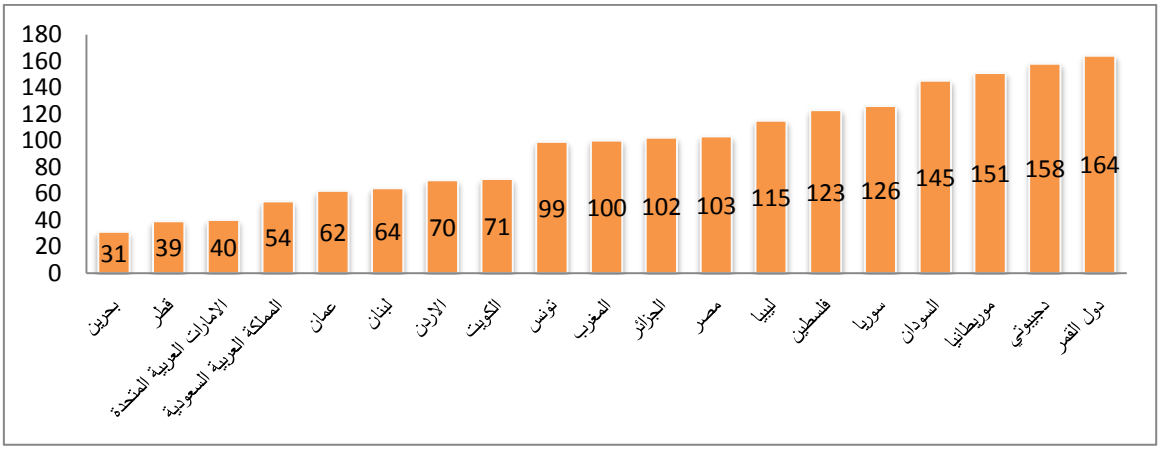
المطلب الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الدول العربية

" تشهد المنطقة العربية نموا سريعا من حيث تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد تميزت بشكل خاص بالنمو القوي في مجال المهاتفة المتنقلة على مدى السنوات الخمس الماضية، وقد أدى التوجه نحو شبكات الجيل الثالث المتاحة تجاريا في جميع دول المنطقة تقريبا إلى زيادة عدد الاشتراكات النشطة في شبكات النطاق العريض المتنقلة وساعدت على وصل المزيد من الأشخاص بالأنترنت، وتشير تقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات إلى أن نحو 30 % من السكان في المنطقة العربية كانوا يستخدمون الأنترنت بحلول نهاية عام 2011".[1]

وقد جاء في التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يصدر عن المنتدى الاقتصادي العالمي والذي يهدف الى قياس مدى تطور قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتقييم أثره على زيادة

[1] تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات :**اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآفاقها في المنطقة العربية** ، قطر من 5 الى 7 مارس 2012 ، ص 2

الإنتاجية وتعزيز القدرة التنافسية العالمية، تصنيف الدول العربية حسب مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يلي:



الشكل رقم (1-1): تصنيف الدول العربية حسب مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، أطلع عليه يوم: 10 جوان 2019 (www.itu.int)

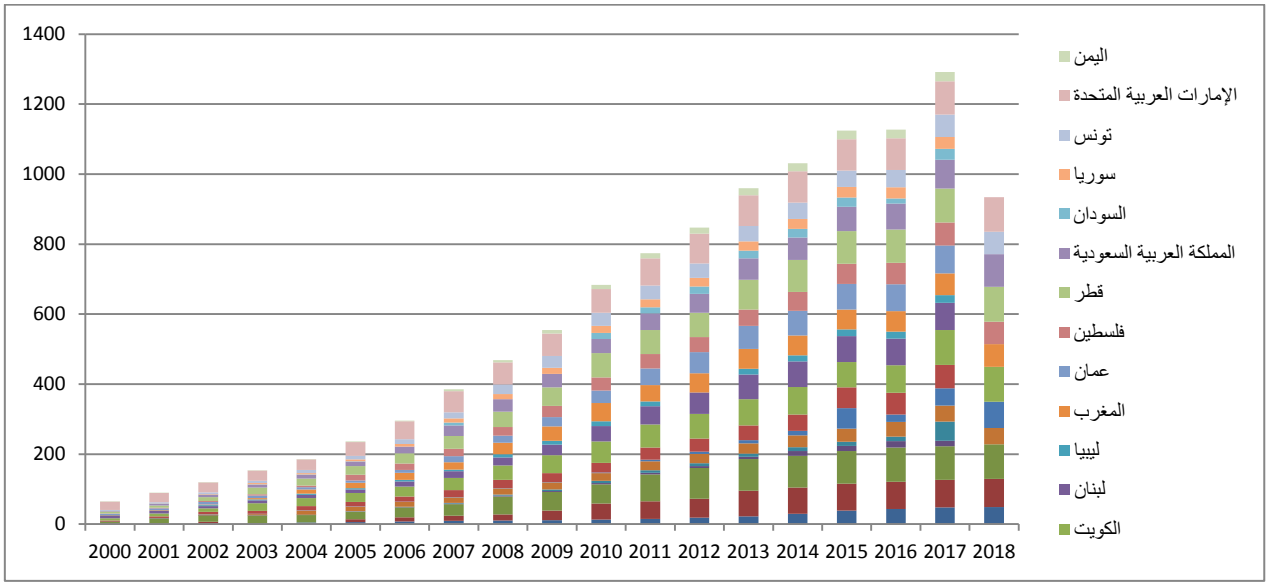
حيث احتلت البحرين المرتبة الأولى عربيا و31 عالميا يليها كل من قطر الثانية عربيا و39 عالميا والإمارات في المرتبة الثالثة و40 عالميا، أما المملكة العربية السعودية فقد احتلت المرتبة الرابعة عربيا و 54 عالميا.

كما أظهر الشكل في الأعلى من خلال التقرير تفوق تونس مغاربيا، المرتبة 99 على المستوى الإفريقي تليها المغرب في المركز الثاني إفريقيا و100 عالميا، أمّا الجزائر فقد احتلت المرتبة الثالثة إفريقيا و102 عالميا.

الفرع الأول: مؤشر الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت.

منذ مطلع الألفية الجديدة، بدأت الدول العربية في تخطيط ورسم الاستراتيجيات لبلوغ مستويات معينة من حيث نشر وتوفير الأنترنت باللغة العربية والإنجليزية وغيرها، وحاولت محاكاة الدول المتقدمة في اعتماد الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والعلمية، وتشير إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات عام 2001 إلى أن نسبة مواطني العالم العربي الذين استخدموا شبكة الأنترنت، لا يتعدى 01 % رغم أن سكان العالم العربي 170 مليون نسمة من مجموع سكان العالم آنذاك، وقد صرح عمرو موسى الأمين العام لجامعة الدول العربية في عهدته بأنه وفي ظل

التطورات السريعة والمتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات، أصبح انخراط الأمة العربية في مجتمع المعلومات أمرا ضروريا."[1]



الشكل (1-2): يوضح النسبة المئوية لعدد الأفراد الذين يستخدمون الأنترنت في الوطن العربي (2000-2018)

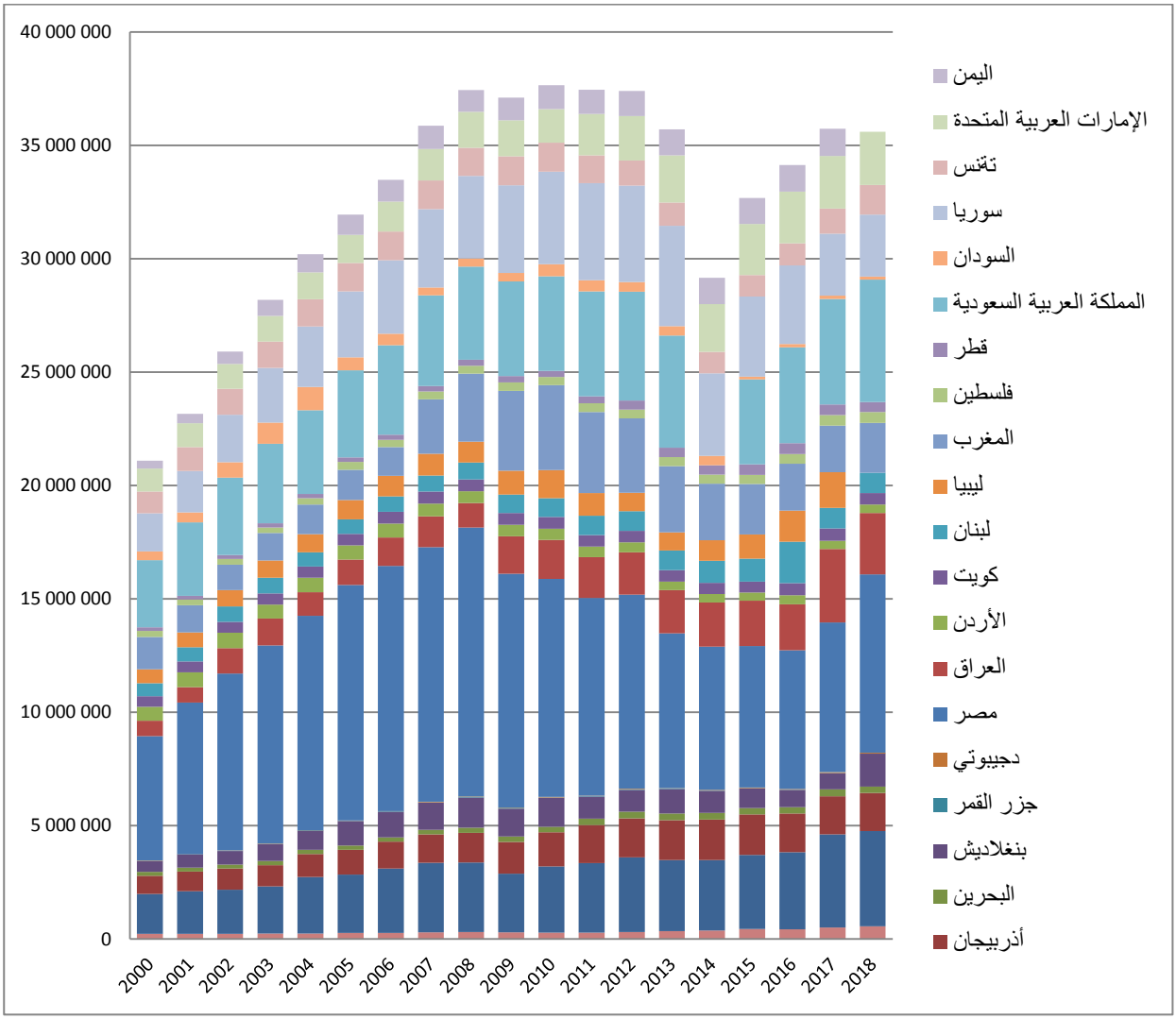
المصدر: إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، 10جوان 2019 (www.itu.int)

من خلال المنحنى البياني المشار إليه في الأعلى يمكن جليا ملاحظة التطور الكبير لعدد مستخدمي مشتركي الأنترنت في الفترة (2000-2018) في دول العالم العربي حيث يمكن تفسير الارتفاع في عدد المشتركين بسبب التطور الكبير في مجال التكنولوجيا واعتمادها على شبكة الأنترنت من أجل الحصول على العديد من الخدمات مثل التجارة الخارجية، التطبيقات وعمليات البحث والتطوير والدراسة.

الفرع الثاني: مؤشر الأفراد الذين يستخدمون الهاتف الثابت

يوضح الشكل الآتي مدى التطور في استخدام الهاتف الثابت في الدول العربية.

[1] حسين شنيني، **واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر، مصر والامارات خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة**، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ع 2011/09، ص 67



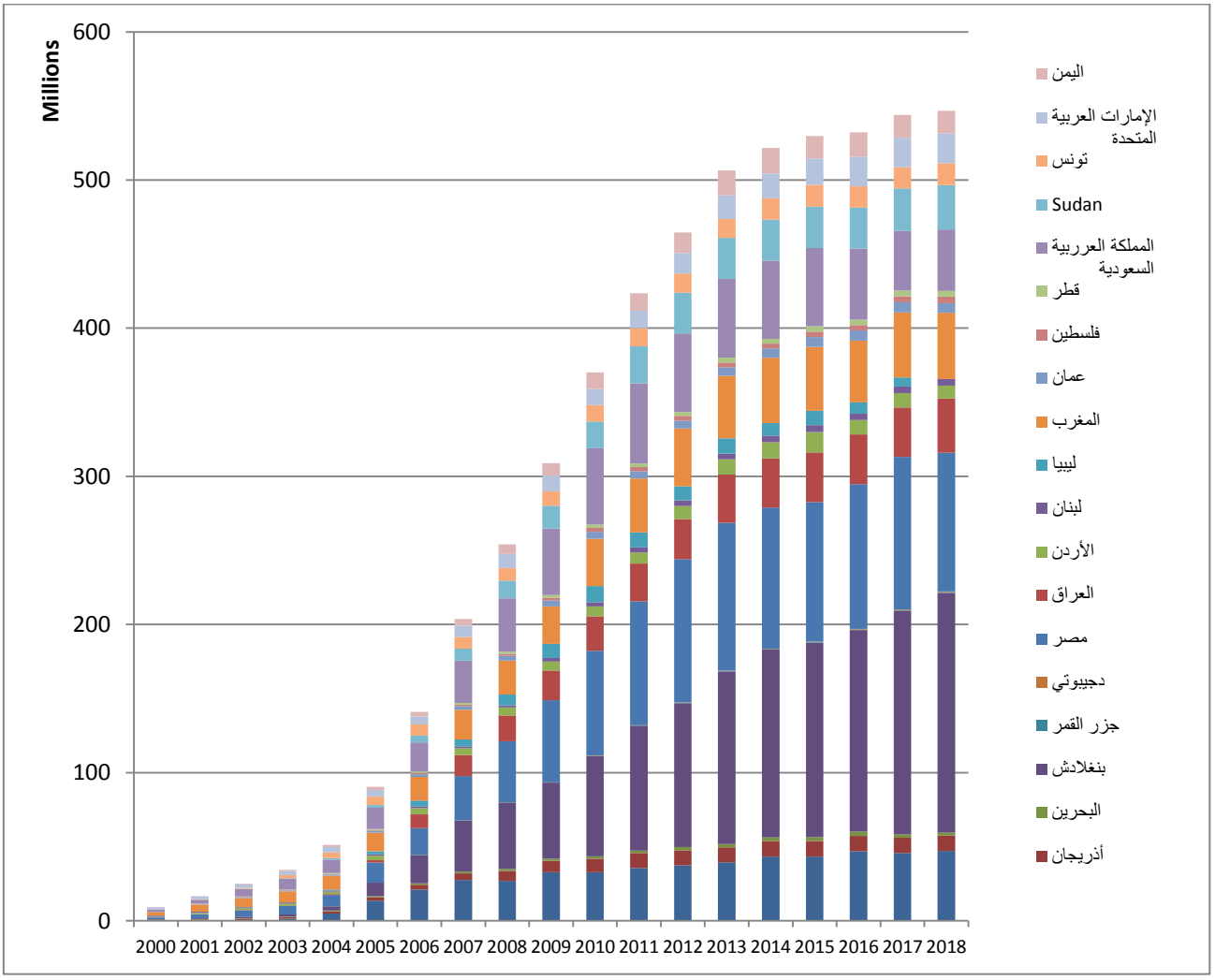
الشكل رقم (1-3): منحنى بياني يوضح عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الدول العربية في الفترة: 2018/2000

المصدر: إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، أطلع عليه يوم: 10 جوان 2019 (www.itu.int)

نلاحظ مدى تطور عدد مشتركي الهاتف الثابت، حيث بلغ ذروته سنة 2006 بما يقارب مليار مشترك ليكون متبوعا في السنوات 12 التالية بانخفاض لعدد المشتركين نظرا للتشبع الذي شهدته الأسواق العربية إلا أنه ولغاية سنة 2015 نلاحظ عودة المشتركين للاعتماد على الهاتف الثابت.

الفرع الثالث: مؤشر الأفراد الذين يستخدمون الهاتف النقال

يمكننا ملاحظة التطور الذي عرفه قطاع الهاتف النقال في الفترة 2000-2018 من خلال المنحنى البياني الآتي:



الشكل رقم (1-4): منحنى بياني لعدد مستخدمي الهاتف النقال في العالم العربي 2000-2018

المصدر: إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، أطلع عليه في: 10 جوان 2019 (www.itu.int)

من خلال المنحنى البياني في الأعلى يمكن جليا ملاحظة التطور الكبير لعدد مستخدمي الهاتف النقال في الفترة (2000-2018) لدى كل دول العالم العربي، حيث يمكن تفسير هذا الارتفاع في عدد المشتركين بسبب الخدمات المتنوعة والعديدة التي تحتويها شرائح الهاتف النقال خاصة مع إدخال خدمة الأنترنت، وكذا الأسعار التنافسية التي تقدمها شركات الهاتف النقال وسهولة استعمالها في كل مكان وزمان.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

سعت الجزائر كغيرها من الدول لامتلاك والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من أجل استغلالها في تحسين الوضع الاقتصادي.

الفرع الأول: جهود الجزائر في مجال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

في خضم التطور الهائل الذي يعرفه العالم في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعلى غرار باقي الدول النامية سعت الجزائر إلى تطبيق سياسة امتلاك وحيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في محاولة لاستخدامها ووضعها في خدمة التنمية، حيث تتوفر للجزائر كافة الامكانيات التي تسمح لها بالانسياق ضمن الامكانيات العالمية لبناء مجتمع المعلومات، شريطة أن يتم توجيهها توجيها صحيحا."[1]

تاريخيا ظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر سنة 1845 مع تركيب العشرات من خطوط التلغراف، وابتداء من السنة ذاتها تم تركيب العديد من خطوط الطاقة: وهران– مستغانم (76 كم)– المدية(90كم)، قسنطينة–سكيكدة(83 كم). وفي سنة 1861 تم إنشاء أول خط تحت الأرض يربط بين الجزائر وفرنسا ولكنه لم يشتغل إلا لعامين فقط، وفي عام 1870 تم وضع كابل عنابة مرسيليا في الخدمة، ومنذ استقلال الجزائر في عام 1962، وحتى عام 2000 ظلت شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية متدهورة وكان هناك عدم توازن وعملية توزيع غير عادلة للخدمات حسب المناطق، وفي الواقع كانت الشبكة متطورة نسبيا فقط في المناطق الحضرية في شمال البلاد في حين أنه في مناطق أخرى غير متطورة إلى حد كبير".[2]

ومن أهم الإنجازات التي قامت بها الجزائر في سيرها نحو مجتمع المعلومات ما يلي:

1. **سنة 2000** تم تحويل وزارة البريد والمواصلات إلى وزارة تكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى جانب إنشاء شركتين منفصلتين هما اتصالات الجزائر وبريد الجزائر[3]
2. **في جانفي 2002، تم إنشاء الوكالة الفضائية الجزائرية**، وفي نوفمبر 2002 تم إطلاق القمر (ALSAT1)، وقد تم نقله إلى مداره الصاروخ الروسي، ومنذ عام 2004 تربط بين الجزائر وروسيا اتفاقية حول التعامل والتعاون في مجال التكنولوجيات الفضائية وتطبيقها.[1]

---

[1] جوهر بن رجدال، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 02، الجزائر ،ص 212.

[2] Benabderrahmane yasmina**, management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie**, thèse de doctorat, université Montpellier 3, France,2012,p239

[3] جوهر بن رجدال ، **مرجع سبق ذكره**، ص 213.

3. **سنة 2003** هناك تحسن ملحوظ في الوضع بعد **تحرير سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية** وصدور قانون رقم 03 لسنة 2003 والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاط البريد والاتصالات، وقد اقترن هذا التحرير بإنشاء هيئة تنظيم البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية **(ARPT)*** وهي تعمل على ضمان تنظيم القطاع. تسيطر شركة" اتصالات الجزائر" على سوق قطاع الاتصالات والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمول، وبالرغم من ذلك فهي لم تكن المؤسسة الأولى التي قدمت خدمة الهاتف المحمول، حيث تحصلت شركة " أوراسكوم تيليكوم" المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر غبر شركة "**DJEZZY**". بعدها أطلقت اتصالات الجزائر "**MOBILIS**"، وجاءت بعدها **"OOREDOO"** الكويتية. وقد تطور قطاع اتصال الهواتف النقالة في الفترة 2001-2015 من 100000 مشترك إلى 43.227.643 مشترك.[2]

4. **تجربة الحظيرة المعلوماتية سيدي عبد الله عام 2006**، كقطب تقني واقتصادي مستقبلي متخصص في هذا المجال، هي إنجاز يدخل في إطار تهيئة مناخ ملائم تشريعيا وتنظيميا لما عرف قطاع البريد والمواصلات من تغييرات جذرية، ولقد ساهم في تمويله أطراف محلية وأخرى دولية، حيث هناك شراكة جزائرية مع أمريكا، كندا، فرنسا وكوريا التي ساهمت وحدها بمليون دولار.[3]

5. **توقيع اتفاقيتين من طرف مجموعة** "**ORACLE**" **الأمريكية** أحد الرواد العالميين في البرمجيات، الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات بالجزائر، وتتعلق بتنظيم برامج التكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في 12 مؤسسة للتعليم العالي، حيث تلتزم "**ORACLE**" بتقديم تجهيزات الإعلام الآلي وبرامج التكوين والمصادر المعتمدة في التعليم العالي. أما الثانية مع مركز لمؤسسة سوناطراك الذي أعتبر كشريك وهذا لأول مرة في إفريقيا، ولقد أتيحت له شهادة مطابقة، بحيث أصبح مؤهلا لتقديم خدمات تكوينية معتمدة من "**ORACLE**" في مجال المنتجات التكنولوجية المتعلقة بأنظمة المعلومات، أدوات التصميم، تطوير وتطويق الحلول للإعلام الآلي وإنتاج برمجيات التسيير المدمجة وقواعد البيانات وشبكات المعلومات.[4]

6. **انطلاق مشروع السداد الإلكتروني**، حيث عرفت بطاقة السحب الإلكترونية استعمالها منذ 1997. ورغم أن البطاقة البنكية الإلكترونية تشكل طريقة السداد ى والسحب الأول في العالم، فهي لم تشكل لحد الأن واقعا ملموسا في الجزائر. غير أن مباشرة الجزائر مؤخرا لعملية استعمال بطاقة السداد الإلكتروني* يعتبر قفزة نوعية في مجال الصرافة الإلكترونية بصفة خاصة والاقتصاد الجديد بصفة

---

[1] ياسع ياسمينة، **مرجع سبق ذكره**، ص 130.

* (ARPT) :autorité de régulation de la poste et des télécommunications .

[2] الصديق بن نورة، إيمان بوزيان، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2000-2016**، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة باتنة، العدد 34 جوان 2016، ص 85.

[3] ياسع ياسمينة، **مرجع سبق ذكره**، ص 131.

[4] أحمد ضيف ، **مرجع سبق ذكره**، ص275.

عامة، حيث يفتح المجال لمعاملات إلكترونية أخرى كالتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية. ورغم بطئ العملية التي شرع فيها في مارس 2005 فلقد وصل عدد حامليها في أربعة أشهر إلى 9800.[1]

7. **برنامج الدعم والإنعاش الاقتصادي "PSRE"** الذي يهدف في شقه المتعلق بقطاع البريد وتكنولوجيا الاتصالات إلى توفير خدمة شاملة، وإعادة خلق فرص عمل جديدة وتنشيط الشركات بجعلهم يشاركون في تحقيق مشاريع مختلفة. وكان المبلغ الإجمالي المخصص لهذا القطاع يقدر بـ 24.5 مليار دينار. ومن بين المشاريع الهامة الناتجة عن هذا البرنامج، إنشاء الحظيرة التكنولوجية بسيدي عبد الله وقد كلفت 5 مليار دينار.
8. **البرنامج النهائي**، والذي تقدر ميزانيته بـ 5.60 مليار دج وهو يهدف إلى فك العزلة عن منطقة الجنوب: أدرار، إليزي، تمنراست وتندوف وذلك عن طريق برنامج مهم لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنطقة.
9. **برنامج الصندوق الخاص بالتنمية المتعلقة بالجنوب**، الذي يعتبر كبرنامج مكمل للصناديق والبرامج الأخرى لتحسين ظروف المعيشة مع هدف التنمية المستدامة، وهذا الصندوق يشمل 13 ولاية: أدرار، إليزي، تمنراست، تندوف، ورقلة، بشار، الأغواط، بسكرة، غرداية، الوادي، الجلفة، البيض، النعامة.
10. بالإضافة إلى ذلك وضعت الجزائر **مخطط 2010-2020 للهضاب العليا** من أجل تطوير البلاد والتنمية وذلك للتعويض عن العوائق الجغرافية التي تحد من فرص تنمية المناطق الداخلية. وهذا المخطط يشمل 14 ولاية: باتنة، برج بوعريريج، الجلفة، البيض، خنشلة، الأغواط، المسيلة، النعامة، أم البواقي، سعيدة، سطيف، تبسة، تيارت، تيسمسيلت."[2]
11. **و في إطار التعاون بين الاتحاد الأوروبي (2000-2006)**، أطلقت الجزائر أربعة مشاريع رائدة تتمثل في: المدرسة الإلكترونية، البلدية الإلكترونية، مركز البحوث البرلمانية، والمرصد الوثائقي لمجتمع المعلومات.
12. من أجل تسريع تقريب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من المواطن، أعلنت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال عن إطلاق مشروع أسرتك **OusraTIC** الذي تم الإعلان عنه رسميا في 2005/10/22، ولأجل تنفيذ المشروع في أفضل الظروف بغرض تحقيق الهدف المنتظر منه وهو بيع 6.000.000 جهاز كمبيوتر، أي تغطية طلبات كل العائلات الجزائرية بحلول عام 2010 سخرت الدولة 06 متعاملين لتوفير أجهزة الكمبيوتر **ALFATRON, KLC, SACOMI, KOURTY, SOLINF, EEPAD**، تحت إشراف متعاملين هما **Microsoft, Intel**، أما عملية تمويل هذا المشروع فتشرف عليها 10 مؤسسات من بنوك ومؤسسات التأمين التالية: **BNA, BEA,**

[1] ياسع ياسمينة، **مرجع سبق ذكره**، ص 131.
[2] الصديق بن بوزة، إيمان بن زيان، **مرجع سبق ذكره**، ص 89.

BDL, CPA, Cach Assurance, CAAT SAA, CETELEM, Société Générale, Algerie Poste.

إلا أن الدراسات أثبتت أنه لم يسجل سوى بيع 50.000 كمبيوتر فقط أي بنسبة 01 % من الهدف المسطر. وهذا راجع إلى سوء إدارة العملية وانعدام التحكم فيها مجملا، مما أدى إلى انعدام الاهتمام والتحمس لها لدى المواطنين، حيث لم تتعد نسبة العائلات الجزائرية المتوفرة على كمبيوتر والموصولة بشبكة الأنترنت 2.5% من مجمل العائلات المتوفرة على جهاز الكمبيوتر." [1]

13. سنة 2008 وضعت الحكومة خطة خاصة بعنوان "**مبادرة الجزائر الإلكترونية 2013** "**e Algérie 2013**" لتطوير قطاع تقانة المعلومات والاتصالات في المجتمع، وتسريع استخدام التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة وتدارك التأخر الكبير في مجال الخدمات العامة. هذه المبادرة التي يعول عليها الكثير لإحداث ثورة في مجال إدارة العلاقة مع المواطن كاستراتيجية حديثة في العمل الحكومي، وتحقيق الرفاهية الاجتماعية وتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطن وعلاج الأمراض البيروقراطية التي تقف حاجزا أمام النمو الاقتصادي للبلد والتنمية في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية.[2]

الفرع الثاني: مؤشر عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر.

بدأت خدمة الأنترنت في الجزائر من خلال " الاتصال بشبكة الأنترنت في شهر مارس من عام 1994، عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني (**CERIST**)، الذي أنشئ في شهر مارس من سنة 1986 من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ومن مهامه الأساسية آنذاك، هو العمل على إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية".[3] وفي "عام 1998 صدر المرسوم الوزاري رقم: 265 لعام 19998 الذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الأنترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة، بيد أن هذا المشروع اشترط على الذين يريدون هذه الخدمة لأغراض تجارية أن يكونوا جزائري الجنسية، ويتم تقديم الطلبات مباشرة إلى وزير الاتصالات، وفي عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة وارتفعت أعداد الشركات التي تزود الزبائن إلى 18 شركة بحلول شهر مارس 2000 ورغم تحرير قطاع الاتصالات في الجزائر إلا أن الوضع الحالي بالنسبة لشبكة الأنترنت ما يزال ضعيفا

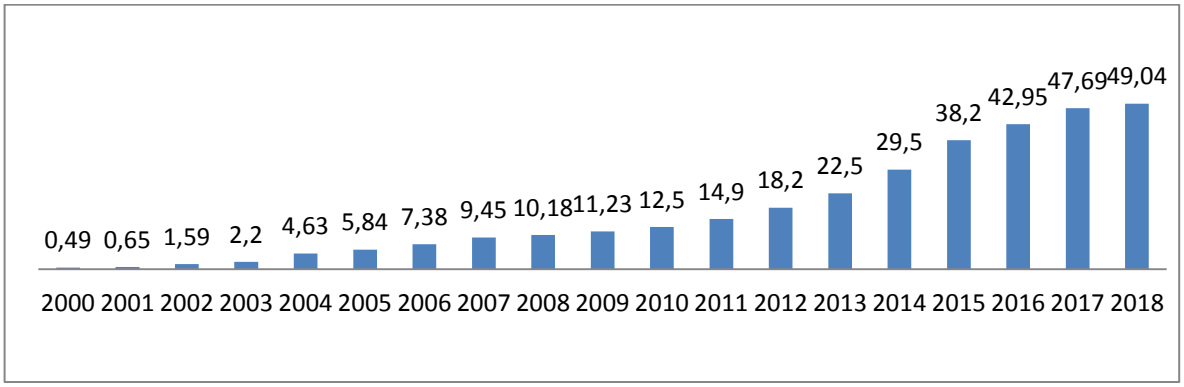
---

[1] الصديق بن بوزة، إيمان بن زيان، **نفس المرجع السابق**، ص ص: 92-93.

[2] عبد الحكيم حططاش، **دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن « CRM » دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكترونية 2013**، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 01،الجزائر،2018/2017 ، ص03.

[3] السعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية (E-Banking) وآفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010-2011 ص 217.

بالمقارنة بدول الجوار."[1]حيث يمكن ملاحظة التغير في النسبة المئوية لعدد مشتركي الأنترنت في الفترة 2000-2018 كما يلي:



الشكل (1-5) : منحنى بياني يوضح نسبة مستخدمي الأنترنت في الجزائر في الفترة 2000-2018

المصدر: إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، 10 جوان 2019 (www.itu.int)

من خلال المنحنى البياني في الأعلى، يمكن جليا ملاحظة التطور الكبير لعدد مشتركي الأنترنت في الجزائر في الفترة 2000-2018 حيث انتقل من 0.49 % سنة 2000 إلى 49.04 % سنة 2018.

ويمكن تفسير هذا الارتفاع إلى تحرير قطاع الأنترنت في الجزائر بالإضافة إلى انخفاض الأسعار للمشتركين، و إطلاق خدمات الأنترنت النقال من الجيل الثالث والجيل الرابع، وكذلك دخول متعاملين جدد لتقديم خدمة الأنترنت فائقة السرعة **ADSL**.

كما يمكن ملاحظة تطور عدد مشتركي شبكة الأنترنت الثابت من 2015 إلى السداسي الأول لسنة 2020 حسب نوع التكنولوجيا كما يلي:

الجدول رقم (1-9): تطور عدد اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	2020(س1)
ADSL	1.838.746	2.083.098	2.246.918	2.172.096	2.334.005	2.410.242
الآلياف البصرية FTTX	/	/	714	11369	43115	53394
الجيل الرابع الثابت 4G LTE fixe	423.280	775.792	920.244	861.235	1.191.612	1.201.586
الوايماكس WIMAX	233	661	621	619	444	413
روابط مخصصة LS	/	/	34008	11516	11280	10291
المجموع	2.262.259	2.8590551	3.202.505	3.063.835	3.580.456	3.675.926

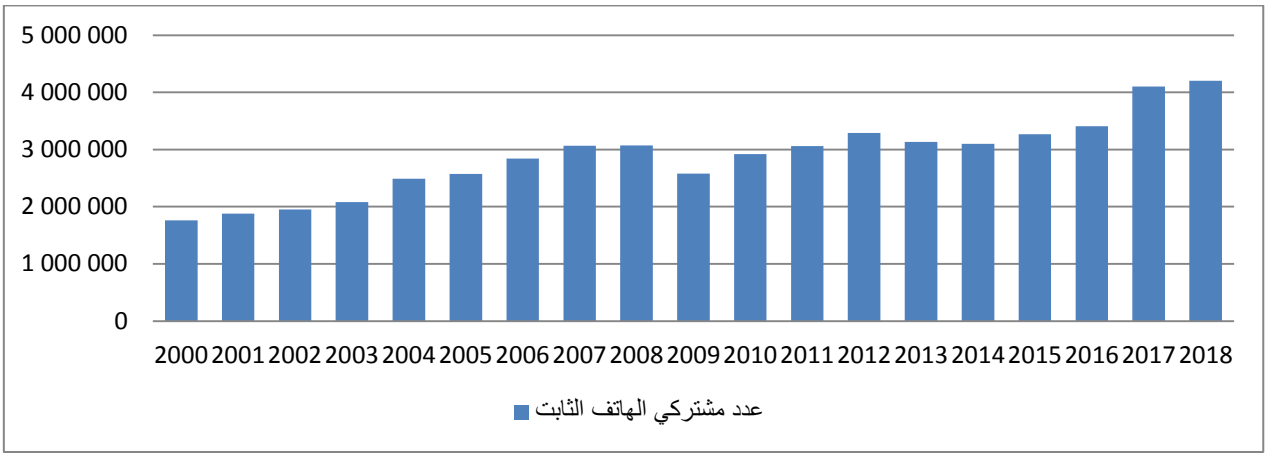
المصدر: تقرير مجتمع المعلومات 2018

[1] جوهر بن رجدال، **مرجع سبق ذكره**، ص 214.

ارتفع عدد مشتركي ADSL بـ **571.496** مليون مشترك، وارتفع عدد الألياف البصرية بـ**52680** نتيجة للتحسن الكبير في جودة وخدمات الأنترنت بالإضافة الى زيادة التدفق ونشر الكابلات الدولية الجديدة وزيادة استغلالها.

الفرع الثالث: مؤشر عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الجزائر.

عرفت شبكة الهاتف تطورا بنوعيه الثابت والخطي، فقد بلغ عدد المشتركين في هذا الأخير أكثر من 03 مليون مشترك في سنة 2008 بعدما كانت 1.7 مليون مشترك سنة 1999[1]، والمنحنى الآتي يوضح تطور عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الجزائر في الفترة 2000-2018.



الشكل رقم (1-6): تطور عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الجزائر في الفترة 2000-2018

المصدر: إحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات، 10جوان 2019 (www.itu.int)

من خلال الشكل السابق نلاحظ ارتفاع عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الفترة (2000-2018) بـ 2.439.592 مليون مشترك بسبب استخدام الهاتف الثابت في توصيل خدمات الأنترنت في المنازل والمؤسسات وكذلك بعض الامتيازات التي تمنحها اتصالات الجزائر لمستخدمي الهاتف الثابت مثل مجانية المكالمة داخل نفس الولاية.

[1] جوهر بن رجدال، **مرجع سبق ذكره**، ص 216

خلاصة:

قمنا في هذا الفصل بدراسة عصر المعلومات، حيث أدت التطورات العلمية والتكنولوجية إلى تغيير مختلف التوجهات الاقتصادية من ثورة صناعية تعتمد على الأصول المادية، إلى ثورة معلومات تعتمد على أصول غير مادية، وقد أفرزت هذه التطورات ما يسمى بـ **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**.

حيث عرفنا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تقتصر على تعريف موحد بل يتم تعريفها من خلال وجهات نظر مختلفة بالاعتماد على المكونات أو الأنشطة، أو الأهداف أو الجمع بينهم من خلال مجموعة من الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات والتي تجعل لها العديد من السمات تمّكن المنظمة من احتلال مركز مهم لما لها من مميزات، كتحسين صورة مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات، بالإضافة لمعرفة كل ما يتعلق بالمحيط الداخلي والخارجي وكذا كل ما يتعلق بالمنافس من نقاط قوة، ضعف واستراتيجيته المعتمدة ومعرفة الأسواق والمستهلكين.

وهذا ما أكده الجزء التحليلي من هذا الفصل حيث عرف العالم تسارعا متزايدا من أجل الحصول على هذه التكنولوجيا منذ سنة 2000 بوتيرة متسارعة سواء بالاشتراك في الأنترنت أو امتلاك هاتف (ثابت/ نقال) ، والجزائر كغيرها من الدول شهدت تطورا هائلا في هذا المجال إلى أنها لم تصل إلى مستويات متقدمة مقارنة بالدول العربية والعالمية بالرغم من الجهود المختلفة التي وضعتها الدولة.

الفصل الثاني:

التأمين وشركات التأمين

- **تمهيد:**

تطور نشاط التأمين وانتشر في السنوات الأخيرة بشكل كبير حتى أصبح من الصناعات الأكثر قوة، ومن أهم الركائز الأساسية التي تدعم النشاط الاقتصادي لأي دولة، فالشركات والهيئات المختلفة تجد في التأمين الدرع الواقي والوسيلة الفعالة لحماية ممتلكاتها ورؤوس أموالها ضد المخاطر المتوقعة وضمان استمرارها.

ولقد أدركت الدول التي انتشر فيها الوعي التأميني مكانة هذا النشاط وأهميته في التطور الاقتصادي، الأمر الذي دفعها إلى الإشراف على الشركات القائمة على إدارته والاهتمام بتنظيمها المحاسبي والمالي، ومسايرة التطور الحاصل من حيث التقنيات الحديثة بما فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى تتمكن من تحقيق عائد أكبر ومواكبة الموجة العالمية.

وعليه سنقوم في هذا الفصل بدراسة التأمين من خلال أربع مباحث كالآتي:

- المبحث الأول: ماهية التأمين
- المبحث الثاني: شركات التأمين
- المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركات التأمين
- المبحث الرابع: سوق التأمين في الجزائر

المبحث الأول: ماهية التأمين

للتأمين أهمية اقتصادية واجتماعية بالغة من حيث ماهيته في الحفاظ على الممتلكات وتوفير الأمان للأفراد ومنه تنمية وإنعاش الحياة الاقتصادية بكل فروعها، وعليه فقد أخذت الدول على عاتقها مهمة الاهتمام بهذا النشاط في حد ذاته والسهر على ترقيته ليساهم هو الآخر في ترقية وإنعاش القطاعات الأخرى والاقتصاد ككل.

المطلب الأول: تطور التأمين

من الصعوبة تحديد تاريخ ومكان بدء التأمين لأنه يختلف باختلاف أنواع التأمين نفسها وظروف ظهورها وعليه لابد من التطرق لتاريخ كل نوع للتعرف على تاريخ نشأته وتطوره.

التأمين البحري: من المتفق عليه أنه أول أنواع التأمين ظهورا لارتباطه ارتباطا مباشرا بالنقل البحري والتجارة البحرية، ذلك أن هذا النوع من التجارة تتعرض لمخاطر لا تتعرض لها الأنواع الأخرى. فقد ذكر أن الفينيقيين عرفوا التأمين البحري وقد عاشوا ألفي سنة قبل الميلاد ومن الثابت أن التأمين بالصورة التي نعرفها اليوم كان معروفا في أوروبا وقد كان في مدينة **فلاندز الإيطالية** شركة متخصصة في التأمين في أوائل القرن الرابع عشر ميلادي.[1]

التأمين ضد الحريق: ظهر في إيطاليا بعد سنة 1666 م وهي السنة التي شهدت حريق لندن الذي أتى على أكثر المباني تلك المدينة حيث أحرق أكثر من 3 آلاف مسكن و 100 كنيسة.

التأمين على الحياة: وقد ظهر في إنجلترا غير أن هذا التأمين ظل فترة طويلة منظورا كعمل مناف للأخلاق ولذلك حرم في فرنسا بأمر لويس الرابع سنة 1681 م ووجد معارضة من كبار فقهاء القانون الفرنسي القديم.

التأمين على المسؤولية المدنية" ظهر التأمين على المسؤولية على إثر استعمال الآلات وتقدم المواصلات وما أدت إليه من ازدياد المخاطر وكثرة دعاوى المسؤولية عن الإصابات التي تحدث للغير، على هذا النحو عرف التأمين على المسؤولية عن حوادث التي تقع للعمال في الصناعة وعن

[1] عز الدين فلاح، **التأمين مبادئه وانواعه**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ص 6.

حوادث العربات وعن حوادث السيارات وتأمين مسؤولية المقاول والمهندس المعماري وغيرها من صور التأمين.

التأمين الاجتماعي:تعود جذوره التاريخية إلى بروز الثورة الصناعية التي تطلبت إيجاد أساليب جديدة لتوفير الأمن الاقتصادي للفرد، كأسلوب الاعتماد على الخطأ أساسا للتعويض النقدي أو العيني.

ولقد ظهرت المفاهيم الأولية للحماية الاجتماعية في القرن 19 في أوروبا الغربية ويرجع ذلك للأسباب الآتية:

- توسع الثورة الصناعية.
- غياب نظام الحماية الاجتماعية وما كان العامل معرضا له من مخاطر.
- ظهور الأحزاب والنقابات العمالية."[1]

المطلب الثاني: مفهوم التأمين

يعتبر التأمين أحد الأنشطة الاقتصادية الحديثة الهامة والغرض منه قيام المؤمن بتحمل أخطار معينة نيابة عن الشخص أو الجهة التي يتحمل تعرضها لمثل هذه الأخطار وتقاضي أجرا نظير ذلك، غالبا ما يكون أقل بكثير من تكلفة الخطر المتوقع حدوثه عند صاحب الخطر الأصلي".[2]

الفرع الأول:تعريف التأمين.

نظرا لما له من تعريفات مختلفة بسبب اختلافات الرؤى والاهتمامات برزت بعض القسور في تعريف آخر لذا سنحاول التطرق إلى التأمين من الجانب الاقتصادي، القانوني(التشريعي)، الجانب الفني واللغوي.

- **التأمين لغة:** " مصدر أمن، يؤمن مأخوذة من الاطمئنان الذي هو ضد الخوف، ومن الأمانة التي هي ضد الخيانة، يقال أمّنه وائتمنه واستأمنه"[3].

---

[1] كريمة شيخ ، **إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، 2009 ، 2010 ص، ص 4- 5.

[2] عثمان بابكر أحمد، **قطاع التأمين في السودان، تجربة التحول من نظام التأمين التقليدي إلى نظام التأمين الاسلامي** للبحوث والتدريب، جدة، 2004، ص15.

[3] كمال محمود جبرا، **التأمين وإدارة الخطر**، ط 01، الأكاديميون للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015، ص 13.

كما يعرف أنه:" التأمين في اللغة العربية مشتق من الأمن وهو طمأنينة النفس وزوال الخوف وله معاني عديدة منها إعطاء الأمان ومنها التأمين على الدعاء وهو قول آمين أي استجب[1]

- **التأمين من الجانب الاقتصادي:**

" التأمين وسيلة اقتصادية يمكن عن طريقها استبدال خسارة كبيرة محتملة بأخرى صغيرة مؤكدة الخسارة الكبيرة تتمثل في تحقيق الخطر المؤمن منه، وبالتالي هلاك الشيء المؤمن عليه، أما الخسارة الصغيرة فتتمثل في قسط التأمين الذي هو أقل من مبلغ التأمين غالبا."[2]

يعرفه knight بأنه: " عمل من أعمال التنظيم والإدارة وذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد إلى أي حد مرغوب فيه."

كما عرف التأمين" التزام طرف لآخر بتعويض نقدي بدفعه له أو لمن يعينه، عند تحقيق حادث احتمالي مبين في العقد، مقابل ما يدفعه له هذا الآخر من مبلغ نقدي في قسط أو نحوه."[3]

- **التأمين من الجانب القانوني:** عرف المشرع الجزائري في المادة: 619 من القانون المدني الجزائري: " التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال، أو إيرادا مرتبا أو أي عوض مالي آخر في حالة أخرى وقوع الحادث أو تحقيق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن "[4].
- **الجانب الفني:** "التأمين هو عملية بمقتضاها يتولى المؤمن تنظيم التعاون بين عدد من المؤمن لهم يتعرضون لمخاطر معينة، ويقوم بتعويض من يتحقق الخطر بالنسبة له من بينهم بفضل الرصيد المشترك للأقساط التي يجمعها منهم"[5].

أما التعريف الأشهر والأشمل للتأمين من الجانب القانوني والفني وباعتبار التأمين كعملية فقد قدمه **هيمار**، حيث عرف التأمين بأنه "التأمين عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين، هو

---

[1] عز الدين فلاح، **مرجع سبق ذكره**، ص 02.

[2] أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، **إدارة الخطر والتأمين** ، ط 01، دار الحامد، عمان، 2007، ص 89.

[3] محمد بن حسن بن عبد العزيز آل الشيخ، **عقد التأمين التجاري للتعويض عن الضرر حقيقته وحكمه**، العدد 08 ،2011، ص 264.

[4] القانون المدني الجزائري.

[5] محمد حسن قاسم، **محاضرات في عقد التأمين**، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1999، ص 18.

المؤمن له نظير دفع قسط، على تعهد لصالحه أو لصالح الغير من الطرف الآخر وهو المؤمن، تعهدا بمقتضاه يدفع هذا الأخير أداء معينا عند تحقق خطر معين وذلك عن طريق تجميع مجموعة من المخاطر وإجراء المقاصة بينها وفقا لقوانين الإحصاء"[1].

يمكن ملاحظة أن هذا التعريف يختص بـ[2]:

- ينطبق على كل أنواع التأمين المختلفة، من تأمين على الأضرار والتأمين على الأشخاص.
- أشار هذا التعريف إلى العناصر القانونية والتقنية لعملية التأمين والأسس التي تقوم عليها كتجميع المخاطر المتشابهة في الطبيعة والنوعية، وإجراء المقاصة وفقا لقوانين الإحصاء.

الفرع الثاني: عناصر التأمين.

يمكن القول أن التأمين يتكون من عناصر أساسية هي الخطر، القسط مبلغ التأمين و المدة.

- **الخطر:** " وهو أمر غير مرغوب فيه يخشى الإنسان وقوعه ويطلق عليه المفهوم العام للخطر، أما في المفهوم التأميني فإن ما يخشاه الإنسان هو الآثار المالية لأمر من الأمور سواء كان هذا الأمر مرغوبا فيه أو غير مرغوب فيه، وهذا ما يترتب عليه اتساع فكرة الخطر في التأمين لتشمل الأمور غير المرغوب فيها والأمور المرغوب فيها على السواء، ويشترك المفهوم العام والمفهوم التأميني للخطر في كونه أمرا محتملا "[3].

ولكي يكون الخطر قابلا للتأمين ينبغي وجوبا توفر الشروط الآتية[4]:

- أن يكون الخطر محتمل الوقوع (مستقبلا)، إذ لا يصح تأمين خطر قد وقع.
- أن يكون الحادث مستقلا عن إرادة الطرفين.
- أن يكون الخطر المؤمن منه مشروعا.
- أن تكون الخسارة الناتجة عن الخطر محددة وقابلة للقياس.
- أن يكون الخطر موزعا بدرجة كبيرة بين جمهور المؤمّن لهم.

- **القسط:** "يعرف القسط بأنه المبلغ الذي يدفعه المؤمن له شهريا أو سنويا حسب الاتفاق بين الطرفين أو أن يتم دفع مرة واحدة فقط عند التعاقد" [1].

---

[1] رمضان أبو السعود، **أصول التأمين**، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2000 ، ص، ص 38- 39.

[2] بن جاب الله محمد، **مرجع سبق ذكره**، ص 76.

[3] كريمة شيخ، **مرجع سبق ذكره**، ص، ص، 15- 16.

[4] معراج هواري، جهاد بوعزوز، أحمد مجدل، **تسويق خدمات التأمين، واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل**، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2012، ص96.

" و لا يعتبر التأمين نافذا إلا بعد تسليم وثيقة التأمين ودفع القسط الأول ويتحدد هذا القسط من خلال عدة عوامل كدرجة الخطر والعوامل المساعدة على وقوع الخطر، خبرة شركة التأمين في هذا المجال."[2]

- **مبلغ التأمين:** هو المال الذي يتعهد المؤمن بدفعه إلى المؤمن له عند حدوث الخطر المؤمن منه، ويكون مبلغ التأمين الواجب دفعه من المؤمن نقدا سواء دفعها إلى المؤمن له مباشرة أو دفعها لغيره في مقابل إصلاح محل التأمين كالسيارة المصدومة او استبدال غيره به كالبضائع التالفة، أو إعادة الأموال أو الممتلكات المتضررة إلى الوضع التي كانت عليه قبل الحادث.
- **المدة:** " وهي الفترة الزمنية التي يسري من خلالها التأمين وهي الفترة المحددة لبدء سريان العقد وانتهائه، حيث لا يحق للمؤمن له المطالبة بالتعويض خارج هذه الفترة، كما أن له الحق في التعويض مادام الخطر وقع داخل هذه الفترة حتى لو استمر أكثر وقوع الخطر بعد ذلك وفي الغالب ما تكون هذه الفترة سنة في تأمين الممتلكات وفي التأمين على الحياة تغطي حوالي 20 إلى 30 سنة، وفي حالات أخرى تكون الفترة التأمينية قصيرة جدا، كرحلة جوية، أو بحرية أو برية."[3]

المطلب الثالث: تأثير التأمين على المتغيرات الحيوية في الاقتصاد

يتأثر الاقتصاد بالعديد من المتغيرات التي قد تجعل المؤسسات في وضعية خطرة مما يجعل التأمين ملجأها الوحيد للقيام بمختلف الأعمال.

الفرع الأول: الدور الاقتصادي للتأمين.

إن التأمين يواكب تطور الأخطار باختلاف أنواعها، فهو يعمل على الحفاظ على هدفه الأساسي (الحماية)، وحتى لا يكون وسيلة للمضاربة تفرض الدولة رقابة خاصة على شركات التأمين تتمثل في المحافظة على التزامهم إزاء المؤمن لهم وذلك بتكوين احتياطات مختلفة، ومع كل هذا يراعي التأمين إلى جانب المصلحة الفردية المصلحة العامة، فهو يقوي الاقتصاد الوطني ويصبح عامل انتاج بالمحافظة على وسائل الانتاج الأخرى، وبالتالي على المردودية الاقتصادية من خلال: [4]

---

[1] كريمة بن شيخ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 15.

[2] بن جاب الله محمد، **مرجع سبق ذكره**، ص 83.

[3] بن جاب الله محمد، **نفس المرجع السابق** ، ص، ص، 83- 84.

[4] كمال محمود جبرا، **التأمين وإدارة الخطر**، ط01 ، الأكاديميون للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، ، 2015 ، ص 83

- **تكوين رؤوس أموال وتمويل المشاريع:** يعمل التأمين على تجميع كتلة معتبرة من الأموال بواسطة الاحتياطات الفنية، لأن تحصيل القسط يكون قبل أداء الخدمة، ومنه شركات التأمين لا تكتنز هذه الأموال بل توظفها في صورة متعددة (أسهم، سندات، عقارات...)، وبالتالي المساهمة في تمويل المشاريع الاقتصادية من خلال الإقبال على إقامة مشاريع جديدة، مما يترتب عن ذلك رفع مستوى معيشة الأفراد وبالتالي تحقيق الاستقرار الاجتماعي.

-**التأمين مصدر العملة الصعبة:** تعتبر بعض البلدان مصدرا لاستقطاب العملة الصعبة، وذلك يخلق مجالا للمعلومات التجارية والمالية مع الخارج (دفع الأقساط، حركة رؤوس الأموال، تعويض المتضررين...)، وقد يكون رصيد العمليات موجبا أو سالبا، حسب السنوات وحسب هيكل قطاع التأمين للبلد المعني، فإذا كان موجبا فهو يؤدي إلى جلب العملة الصعبة والعكس صحيح.

-**التأمين وسيلة ائتمان:** تسهل عملية اكتساب القرض بفضل الضمانات التي يمدها للموردين، وبالتالي يساهم في تكوين الدخل الوطني بتوليد قيمة مضافة للاقتصاد بفضل تشجيع الاستثمار عن طريق الطمأنينة والضمان الذي يمنحه.

الفرع الثاني: التأمين وميزان المدفوعات.

" إن ما تحصل عليه هيئات التأمين الوطنية من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية ونتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات ويساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية."[1]

الفرع الثالث: التأمين والتضخم.

يلعب التأمين دورا مهما في الحد من خلق الضغوط التي تسببها زيادة كمية النقود المتداولة، وهذا من خلال:

- الإقبال على طلب التأمين" يؤدي حتما إلى حجز الأموال التي كانت ستنفق.
- يعمل التأمين على توفير حصيلة معتبرة من الموارد المالية ليعاد استثمارها في مشاريع منتجة، مما يزيد من حجم السلع والخدمات المعروضة، وفي النهاية التوازن بين العرض والطلب.

[1] اسامة عزمي سلام، سقيري نوري موسى، **مرجع سبق ذكره** ص 92.

الفرع الرابع: التأمين والدخل الوطني.

"حيث من معرفة أقساط التأمين للفرد الواحد، وعلاقته مع الناتج الوطني الخام، وكلما كانت العلاقة مهمة سيكون دليلا على تطور البلد المعني، ويساهم التأمين في تكوين الدخل الوطني من خلال تحقيق قيمة مضافة وتقاس هذه الأخيرة بالفرق ما بين رقم الأعمال لقطاع التأمين، أي مجموع الأقساط الصادرة خلال السنة ومجموع المبالغ المدفوعة إلى الغير."[1]

الفرع الخامس:التأمين وقطاع الصناعة.

" للتأمين تأثير كبير ومهم على القطاع الصناعي، فالتأمين على الأصول الثابتة في القطاع الصناعي سيمكن من استبدال هذه الأصول مباشرة في حال تلفها، أو على الأقل يعيدها إلى إنتاجيتها الأصلية في حال حصول أي أعطال فيها، مما يسمح باستمرار العملية الإنتاجية دون توقف، ويحافظ على الموقع التنافسي للمنتجات الصناعية الأمر الذي سيؤدي في النهاية إلى تعزيز ثقة المتعاملين مع تلك المنشآت.

ومن ناحية أخرى فإن قيام أي مستثمر بتأمين ممتلكاته سيمكنه من استخدام كل أمواله وأرباحه في استثماراته دون أن يضطر إلى حجز أي جزء منها لمواجهة الأخطار المحتملة وتعويض الخسائر الناتجة عنها بحيث تتكفل شركة التأمين بهذا التعويض مقابل حصولها على قسط بسيط يسد في بداية فترة التعاقد."[2]

المطلب الرابع: إعادة التأمين

يعتبر إعادة التأمين أحد أهم الوسائل التي تلجأ إليها شركات التأمين للحفاظ على استمراريتها، فقد تجد شركات التأمين نفسها أحيانا أمام طلب التأمين لمخاطر مركزة بحيث إن إمكانياتها المالية لا تسمح لها بقبوله، وحتى لا تضيع متعامليها تحتفظ بجزء في حدود طاقتها وتحول الباقي إلى شركات تأمين أخرى.

الفرع الأول: نشأة إعادة التأمين.

ظهر إعادة التأمين نتيجة لضخامة عمليات التأمين التي ترفضها شركات التأمين، والتي قد يكون التعويض عنها عند وقوع الخطر يفوق طاقة هذه الشركات وإمكانياتها المادية، فظهرت

---

[1] كمال محمود جبرا، **مرجع سبق ذكره**، ص 84.

[2] برعي عثمان الشريف عبد العزيز، **تقويم أثر إعادة التأمين على إدارة الأخطار المكتتبة لدى شركات التأمين المباشر**، دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية في السودان 2004.2005 أطروحة دكتوراه، جامعة الرباط، 2016 ، ص، ص،56-57.

الحاجة إلى إيجاد وسائل لتوزيع المخاطر المؤمن عليها فيما بين شركات التأمين ومن ضمن هذه الوسائل ما يسمى بإعادة التأمين.

و أول وثيقة إعادة تأمين مكتوبة تمت في القرن 14 وتحديدا سنة 1370 م، في غضون ازدهار التجارة البحرية في حوض البحر الأبيض المتوسط، حيث كانت هذه الوثيقة تنص على إعادة تأمين السلع المنقولة بحرا من البندقية إلى هولندا وتمثلت في تغطية اختيارية في التأمين البحري.

1. **تعريف إعادة التأمين:** عرّف كل من picard و bisso سنة 1982 م عملية إعادة التأمين أنها" عملية إعادة التأمين هو عقد ما بين معيد التأمين والمؤمن المباشر، وهذا الأخير يتحمل المسؤولية الكاملة أمام المؤمن له على الأخطار محل التأمين، في المقابل يدفع المؤمن المباشر قسطا لمعيد التأمين وذلك لتحمله كلا أو جزءا من الأخطار وحسب الشروط المتفق عليها في العقد يلتزم بدفع التعويض للمؤمن له في حالة حدوث الخطر."[1]

كما يعرف بأنه " عقد التأمين جديد منفصل ومتنقل عن وثيقة التأمين الأصلية على نفس الخطر الذي تم التأمين عليه بموجب وثيقة التأمين الأصلية التي أصدرتها شركة التأمين، وبموجب العقد الجديد (عقد إعادة التأمين) يوافق معيد التأمين على تعويض الشركة المتنازلة عن خسائرها المحتمة والناجمة عن وثائق التأمين الأصلية التي أصدرتها وذلك في مقابل قسط أو مبلغ من المال تدفعه الشركة المتنازلة إلى معيد التأمين "[2].

أما القانون الجزائري فقد عرف إعادة التأمين من خلال قانون التأمينات الجزائري وفق المادة 04 على أنه " عقد أو معاهدة إعادة التأمين اتفاقية يضع بموجبها المؤمن أو المتنازل على عاتق شخص معيد التأمين أو المتنازل له جميع الأخطار المؤمن عليها أو جزء منها، ويبقى المؤمن في جميع الحالات التي يعد فيها التأمين المسؤول الوحيد إزاء المؤمن له."[3]

حيث يمكن أن نستنتج من خلال التعاريف السابقة:

- عقد إعادة التأمين، مستقل عن العقد الأصلي للتأمين.
- شركة التأمين المباشرة تدفع لشركة إعادة التأمين حصة من أقساط التأمين المستحقة لها من أقساط التأمين المستحقة لها بمقتضى العقد المبرم بينهما.

---

[1] Griselda deelstra et guillaume plantin ; **théorie du risque et réassuranc ; économico ;** paris ; 2006 ; p61

[2] نبيل محمد مختار، **اعادة التأمين**، دار الفكر العربي، الاسكندرية، ص 02.

[3] **قانون التأمينات الجزائري.**

- لا توجد علاقة قانونية تربط ما بين المؤمن لهم والعقد المبرم ما بين شركة التأمين المباشر وشركة إعادة التأمين.

2. **أنواع إعادة التأمين:** هناك نوعان من إعادة التأمين، إعادة التأمين الاختياري، وإعادة التأمين الإلزامي.

- **إعادة التأمين الاختياري:** " يكون المؤمن المباشر بمقتضى هذه الطريقة حرا في إجراء عملية التأمين سواء بالنسبة لنوع الخطر أم في اختيار معيد التأمين أو في تحديد المبلغ المتنازل عنه، كما لمعيد التأمين الحرية في قبول أو رفض عرض المؤمن بعد إجراء دراسة فنية لهذه العملية."[1]

- **إعادة التأمين الإلزامي (الاتفاقية):** " من خلال عيوب وسلبيات النوع السابق الذي يتطلب من شركة التأمين أن تعرض كل خطر على حدة على معيد التأمين لتنتظر الموافقة من عدمها، وهنا قد تتأخر الموافقة أو الرفض بما يؤدي إلى ضياع العمليات التأمينية على شركة التأمين أو حدوث الخسارة قبل الموافقة بالإضافة إلى مجهودات الوقت والتكلفة مما قد يسرب معلومات إلى المنافسين.

من هذه الأسباب ظهر ما يعرف بإعادة التأمين الإلزامي الذي يعد تلقائيا أو أوتوماتيكيا بموجب اتفاقية إعادة التأمين بين الطرفين، حيث تكون شركة ملزمة لأن تتنازل عن جزء من كل خطر لمعيد التأمين مادام يقع هذا ضمن شروط الاتفاقية، ومن جهته معيد التأمين يكون ملزم بقبول حصته من هذا الخطر تلقائيا ولذلك يطلق عليه اصطلاحا القبول الأعمى، لأن تفاصيل كل خطر على حدة لا ترسل إليه ولكنه يقبل عدد ضخم من الأخطار بمجرد أن تصدرها شركة التأمين دون أن يراها، بإجمالي الأقساط والخسائر، والعمولات... إلخ من منطق حسن النية."[2]

المبحث الثاني: شركات التأمين

يلعب التأمين دورا هاما في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية لدى مختلف الدول، ومع التقدم المستمر وزيادة حاجة الإنسان والمجتمعات إلى الوسائل التي تقيه من التعرض للأخطار في المستقبل، مثل: الوفاة، المرض، الحوادث.

[1] عبد العزيز هيكل، **مقدمة في التأمين**، دار النهضة العربية، بيروت، 1980، ص 188 .
[2] بن جاب الله محمد، **مرجع سبق ذكره**، ص،ص 106- 107.

تنظم عملية التأمين بواسطة هيئات التأمين أو منظمات التأمين أو شركات التأمين، وهذا ما سنتطرق إليه خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين

تعتبر شركات التأمين مؤسسات مالية تعمل على جمع الأموال عن طريق تغطية مختلف الأخطار وقد اختلف الباحثون في تعريفها وتصنيفها.

الفرع الأول: تعريف شركة التأمين

- تعرف على أنها "هي الشركة التي تقبل بتغطية الأخطار وتتقاضى مقابلا لذلك على شكل أقساط."[1]
- " تحصل شركات التأمين على الأموال لتعيد استثمارها في مقابل عائد شأنها في ذلك شأن البنوك التجارية وصناديق الاستثمار، هذا العائد يشارك فيه المؤمن له إما بطريقة مباشرة كما هو الحال في بعض وثائق التأمين على الحياة أو بصفة غير مباشرة من خلال دفع أقساط التأمين."[2]
- كما تعرف شركات التأمين على أنها " تقوم بتنظيم العمليات التعاونية بين المشاركين فيها حيث تقوم بدور الوسيط بين الأفراد المعرضين لنفس الخطر."[3]
- " شركة التأمين هي هيئة مرخصة من طرف السلطات العمومية، والتي تتحصل على الاعتماد الإجباري، من أجل ممارسة عمليات تأمينية محددة تتضمنها القائمة الملحقة بهذا الاعتماد، بحيث إن معظم الهيئات التأمينية هي شركات تجارية، وأغلبيتها هي شركات مساهمة. "[4]
- أما المشرع الجزائري فقد عرف شركات التأمين و/أو إعادة التأمين وفقا للمادة 203 من القانون 06-04 على أنها " شركات تتولى اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين و/ أو إعادة التأمين كما هي محددة في التشريع المعمول به ويميز في هذا الشأن بين:

---

[1] علي محمود بدوي، **التأمين(دراسة تطبيقية)**، ط01، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ، 2009، ص 17.

[2] طبايبية سليمة، **دور محاسبة شركات التأمين في اتخاذ القرارات وفق معايير الابلاغ المالي الدولية**، دراسة حالة، الشركات الجزائرية للتأمين، اطروحة دكتوراه، جامعة سطيف1 ، 2013.2014، ص 32.

[3] محمد جمال علي هلالي، عبد الرزاق شحاتة، **محاسبة المؤسسات المالية (البنوك التجارية، وشركات التأمين)** ، ط01، دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان الاردن، ، 2009، ص259.

[4] عراس آمنة، **واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية– دراسة تطبيقية لنظام الكتروني متكامل لإدارة الشركة الجزارية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR** –، مجلة دفاتر اقتصادية، مجلد 11، العدد 01، 2009 ص16.

- الشركات التي تأخذ التزاما يرتبط تنفيذها بمدة الحياة البشرية والحالة الصحية أو الجسمانية للأشخاص والرسملة ومساعدة الأشخاص.
- شركات التأمين من أي طبيعة كانت وغير تلك المذكورة في البند الأول".[1]

الفرع الثاني: تصنيف شركات التأمين.

تصنف شركات التأمين وفقا للأنشطة التأمينية، وحسب شكلها القانوني ويمكن تصنيفها كما يلي:

- **التصنيف وفق الأنشطة التأمينية:** يمكن تقسيم شركات التأمين وفق الأنشطة التي تمارسها لشركات التأمين على الحياة وشركات التأمين العام، صناديق الضمان الاجتماعي ثم الشركات الشاملة.

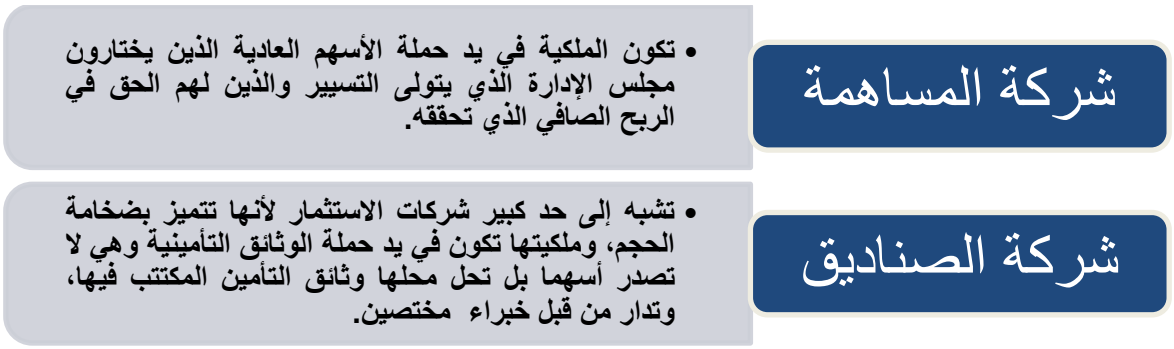
شركات التأمين على الحياة	• يشمل نشاطها كافة التأمينات المتعلقة بوفاة أو حياة المؤمن له أو التي تجمع بين الإثنين (التأمين المختلط).
شركات التأمين العام	•تختص بالتأمين عل الممتلكات وعادة ما تغطي أخطار الحريق والسرقة وتأمين التقل بأنواعه وكذلك التأمين على المسؤولية المدمية اتجاه الغير كالتأمين ضد حوادث السيارات.
صناديق الضمان الاجتماعي	• تعمل على تغطية تكاليف علاج المؤمن له، حيث يلتزم هذا الأخير بتحمل حد أدنى من تكاليف علاجه ويدفع الصندوق الجزء الباقي.
الشركات الشاملة	• تصدر كافة وثائق التأمين التي تصدرها الأنواع الثلاثة السابقة، وتكون غير متخصصة في نوع واحد.

الشكل رقم (2-1) :تصنيف الشركات وفق الأنشطة التأمينية.

من إعداد الباحثة بالاعتماد على طبايبية سليمة، مرجع سبق ذكره ص 33.

- تصنيف شركات التأمين حسب الشكل القانوني: يمكن تقسيم الشركات حسب الشكل القانوني إلى نوعين، شركات المساهمة وشركات الصناديق.

[1] المادة 203 من **القانون 06-04** المؤرخ في 20 أفريل 2006 المتعلق بالتأمينات.



الشكل رقم (2-2) :تصنيف الشركات وفق الأنشطة التأمينية.

من إعداد الباحثة بالاعتماد على طابيبية سليمة، مرجع سبق ذكره، ص 34.

الفرع الثالث:وظائف شركات التأمين.

تؤدي شركات التأمين بالإضافة إلى نشاطها الرئيسي المتمثل في وظيفة التأمين نذكرها كما يلي:

1. **إدارة العمليات:** "شركة التأمين كمؤسسة مالية تلعب دور الوسيط في تلقي أقساط التأمين واستثمارها وعوائد هذه الأقساط وعوائد استثمارها تخصم التكاليف والمبالغ المدفوعة كتعويضات للمؤمنين لهم، فتعد هذه المهمة الرئيسية لإدارة عمليات شركات التأمين أو ما يطلق عليها بالاكتتاب إلى جانب مهمتين إضافيتين هما تخفيض تكاليف العمليات والإسراع في تحصيل الأقساط."[1]

- **وظيفة الاكتتاب:**" تهتم هذه الوظيفة باختيار وتبويب طالبي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركات التأمين بما يحقق لها أهدافها المختلفة وغايتها، ويهدف الاكتتاب إلى تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين بما يحقق لها أهدافها وغايتها، ويهدف الاكتتاب إلى تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة وبذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات إصدار الوثائق والمتوقع أن ينتج عنها أرباح وترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر أولا تكون مجدية.

وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة واضحة للاكتتاب تتماشى مع غايات الشركة وقد تكون هذه السياسة الحصول على مجموعة كبيرة من وثائق التأمين المختلفة والتي تغطي ربحا منخفضا، أو تكون سياسة الشركة الحصول على عدد قليل من وثائق التأمين والتي تغطي ربحا مرتفعا، وعادة

[1] بن جاب الله محمد، **مرجع سبق ذكره**، ص 89.

ما تقوم الشركات بإصدار دليل تبين فيه أنواع التأمينات التي تقبلها والأخطار التي تقبلها والمناطق الجغرافية التي تعمل بها، والأخطار الخاصة التي يجب أخذ الموافقة عليها مسبقا وغير ذلك."[1]

- **خفض التكاليف والإسراع في تحصيل الأقساط:** "حققت شركات التأمين إلى حد كبير نجاحا في التعامل مع تكاليف التعويضات المدفوعة للمستفيدين عند تحقق الخطر، وأيضا الإسراع في تحصيل أقساطها بما يتيح فرصة استثمارها، حيث تخلت على النظام المركزي بفتح فروع في مناطق جغرافية مختلفة حتى تستطيع الوصول إلى المؤمن لهم وبالتالي تحقيق أكبر ربح بأقل تكلفة ممكنة."[2]

2. **إدارة النشاط التسويقي:**" يتضمن التسويق الناجح للخدمة التأمينية تقديم تشكيلات متنوعة وجذابة لوثائق التأمين والوصول إلى العملاء بأقل تكلفة ممكنة، فكلما قلصنا تكاليف ابتكار الأنواع الجديدة وتدريب الوكلاء والإشراف عليهم، حتى تصل إلى تحقيق أقساط تأمين منخفضة نسبيا بالمقارنة مع شركات التأمين الأخرى وبالتالي المحافظة على الحصة السوقية.

كما تعتمد شركات التأمين قنوات متعددة لتسويق خدماتها التأمينية، ومنها التسويق المباشر والوكلاء والمنتجون، وكذلك اعتماد أسلوب التسويق من خلال شركات التأمين الأخرى."[3]

3. **الأنشطة الاكتوارية لتحديد احتمالات الأخطار:** "يقوم الخبير الاكتواري بتحديد قسط التأمين بتقديمه لاحتمال وقوع الأخطار من خلال الدراسة التاريخية لمعدلات وقوع المخاطر المؤمن ضدها"[4].

المطلب الثاني: المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين

تتعرض شركات التأمين إلى جملة من المخاطر باعتبارها مؤسسة مالية، سنحاول فيما يلي حصر أهم المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها شركات التأمين[5]:

الفرع الأول: مخاطر على مستوى شركة التأمين (Risks at company level)

---

[1] أسامة عزمي سلام، **مرجع سبق ذكره**، ص 162.

[2] طبابيية سليمة، **مرجع سبق ذكره**، ص 35.

[3] نفس المرجع السابق، ص 35 .

[4] بن جاب الله محمد، **مرجع سبق ذكره** ص 91، بتصرف.

[5] معوش محمد الأمين، **دور الرقابة على النشاط التقني في شركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملاءتها المالية، دراسة حالة شركة الجزائرية للتأمينات 2A**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات التأمين، جامعة فرحات عباس، سطيف1، 2013/ 2014، ص 43.

1. **خطر الاكتتاب:** هو الخطر الذي يحدث عندما يكون متوسط قيمة المطالبات الفعلية يختلف عن القيمة المتوقعة عند إصدار وثائق التأمين، حيث تسعى شركات التأمين إلى تخفيض خطر الاكتتاب من خلال بيع عدد كبير من وثائق التأمين وتقديم أنواع مختلفة من المنتجات التأمينية وفي مناطق جغرافية مختلفة، بمعنى تشتيت وتوزيع الخطر وينقسم هذا الخطر بدوره إلى:

- **خطر الاكتتاب الصافي:** يرتبط هذا الخطر بالتقلبات العشوائية للكوارث سواء في قيمتها أم في تواترها مثل المخاطر الطبيعية والحرائق والتلوث والجريمة، الحرب والإرهاب وغيرها، فيكون المؤمن إما في حالة أنه لديه أقساط قليلة في مقابل الأخطار المحققة، وإما أن تكون قيمة هذه الكوارث أكبر ممّا هو متوقع، ويرجع ذلك للأسباب التالية:

الجدول رقم (2-1) أسباب خطر الاكتتاب الصافي

خطر الاكتتاب الصافي			
خطر عدم التقدير الجيد	خطر الانحرافات العشوائية	خطر التغيير	خطر التخصيص
أي عدم اختيار الأخطار المؤمن عليها بشكل صحيح ونقص الخبرة فيما يتعلق بأخطار التأمين الجديدة. ويمكن التقليل من هذه المخاطر إلى حد ما عن طريق تنويع أخطار التأمين المكتتبة.	بعض الأخطار تحدث كوارث مضاعفة (خلال مدة يتحقق الخطر أكثر من مرة) أو أن تتسبب في كوارث أخرى (مثل حادث الحريق الذي يمتد إلى الجيران) وللتحكم في مثل هذه المخاطر ينبغي تجميع الأخطار المتجانسة والمستقلة في محفظة واحدة، ثم تحديد عدد الأخطار المحققة وتوزيعها وحساب قيمة الخسارة القصوى المحتملة.	هذا الخطر بتقلب الخسائر المتوقعة الناتج عن عدم القدرة على التنبؤ بالتغيرات في عوامل الخطر التي يمكن أن تؤثر فيه، وذلك سواء في تواتره أو حجمه (مثلا تغير القوانين، تغير التكنولوجيا، تغيرات سياسية واجتماعية و ديموغرافية، عوامل طبيعية مثل تغيرات في الطقس والمناخ).	هو الخطر الذي تكون فيه المخصصات التقنية غير كافية لتغطية الالتزامات، وينتج عن وجود خلل في إجراءات التخصيص.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معوش محمد الأمين، مرجع سبق ذكره،ص،45.

- **خطر تسيير الاكتتاب:** ينتج هذا الخطر عن عدم الاختيار الصحيح للأخطار المكتتبة أو شروط الاكتتاب المناسبة أو تحديد التسعير الصحيح للأخطار، وحتى نقلل من هذا الخطر يجب على مسير الاكتتاب أن ينتقي الخطر المكتتب بما يتوافق وقدرة وطبيعة وهدف عمل المؤمن، كما ينبغي على مسير الاكتتاب أن يكون على قدر من الخبرة والممارسة اللازمة لتحديد شروط الاكتتاب

والتفاوض مع المؤمن لهم وتسيير الاكتتاب بشكل عام، كما يجب أن تكون تسعيرة الخطر مناسبة لتغطية الأخطار المكتتبة.

2. **خطر القرض:** يتمثل في عدم قدرة شركة التأمين على استيراد مستحقاتها من الجهات التي تتعامل معها سواء مباشرة من مديني الأقساط (المؤمن لهم) أو عن طريق الوسطاء أو عن طريق معيدي التأمين.

كما يتمثل هذا الخطر في عدم قدرة شركة التأمين على استرجاع أموالها أو عوائدها المستثمرة بالأوراق المالية في تواريخ استحقاقها.

3. **خطر إعادة التأمين:** ينتج هذا الخطر بسبب عدم ملاءمة برامج إعادة التأمين لحاجة المؤمن مما يسبب له صعوبات مالية كبيرة، الأمر الذي يدعو شركات التأمين إلى القيام بالدراسات الملائمة لمعرفة مدى حاجاتها للحماية، هذا الخطر يكون له التأثير الكبير في حال تأمينات الأضرار على العكس في حالة تأمينات الأشخاص وهذا نتيجة طبيعة تسييرها." [1]

4. **المخاطر التشغيلية:** تتعلق هذه المخاطر بالاختلال الوظيفي في نظم المعلومات، أي عدم الكفاءة في التسيير والإخلال بسيرورة النشاط التأميني ما قد ينعكس سلبا على مبيعات الشركة، بالإضافة إلى أعمال الغش والأخطاء المرتكبة وغيرها من التجاوزات.

5. **مخاطر الاستثمار:** يقوم المؤمن نتيجة لطبيعة نشاط التأمين باستثمار الأموال المجمعة لديه لتغطية الكوارث المستقبلية، إلاّ أن هذه الاستثمارات معرضة لتقلبات في قيمها نتيجة لعوامل خارجية كتقلبات معدلات الفائدة والقيم السوقية للاستثمارات.

6. **مخاطر السيولة:** هي المخاطر المتعلقة بعدم قدرة شركة التأمين على دفع التزاماتها بشكل فوري والتعثر في سداد التعويضات في أجالها، إضافة إلى المخاطر المتعلقة بالخسارة الناتجة عن تسييل الأصول، وتنجم هذه المخاطر عن:

- مطالبات وتعويضات تفوق السيولة.
- عدم سداد العملاء لالتزاماتهم اتجاه الشركة.
- تسييل الأصول بسعر أقل من تكلفتها.

[1] IAIS **; On Solvency ; Solvency Assessments and Actuarial Issues**; Committee on Solvency and actuarial issues; March 2000 ; p10

7. **مخاطر إلغاء العقود (الفسخ):** يتعلق هذا الأمر الخطر بإلغاء حامل الوثيقة لعقده قبل تاريخ استحقاقه، فيكون المؤمن مجبرا على دفع مبلغ معين من المال لحامل الوثيقة، ويمكن لشركات التأمين أن تحد من هذا الخطر بإضافة تعليمة أو شرط " Clauses " في العقد تقضي بدفع المؤمن له لمبالغ محددة للمؤمن في حالة فسخه للعقد.

الفرع الثاني: مخاطر متعلقة بالصناعة التأمينية (Risks faced by the insurance industry) [1]

1. **المخاطر القانونية والتشريعية:** يرتبط هذا الخطر بالأثر المالي الناجم عن تغيرات القوانين والتنظيمات، إذ لابد على شركات التأمين تطبيق ومسايرة هذه التغييرات والتشريعات وتجسيد أنظمة خاصة لتغطية متطلبات الهيئات الرقابية.
2. **مخاطر تغيرات السوق:** كغيرها من الشركات تواجه شركات التأمين خطر المنافسة، أضف إلى هذا خطر التقلبات في احتياجات المستهلكين وسلوكياتهم اتجاه شراء منتجات التأمين، لذا فإن اتباع سياسة تسويقية مناسبة تضم أسعار تنافسية بالإضافة إلى عرض تشكيلة منتجات جذابة من شأنه أن يقلل من هذا الخطر.

الفرع الثالث: مخاطر متعلقة بالاقتصاد الكلي (Risks faced by the economy).

هي المخاطر المرتبطة بالجوانب الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والتكنولوجية والمحيط بصفة عامة، والتي لها أثر غير مباشر على صناعة التأمين، وفي غالب الأحيان تكون شركة التأمين غير قادرة على رقابة هذه المخاطر[2].

1. **تغيرات القيمة السوقية للاستثمارات:** هو الخطر المتعلق بتغير قيمة الأصول في السوق وكذلك في عوائدها، وهذا نتيجة لظروف اقتصادية معينة كانخفاض معدلات الفائدة أو انهيار السوق المالي أو تراجع قيم العقارات وغيرها.

2. **خطر معدل التضخم:** هو الخطر المرتبط بزيادة معدلات التضخم، حيث يكون له أثر كبير على الالتزامات المتوسطة والطويلة الأجل، وخاصة الالتزامات التي تطالب فيها شركات التأمين بسداد القيمة الحقيقية لها، وبالتالي يجب أن يؤخذ هذا الخطر بعين الاعتبار عند حساب المخصصات التقنية.

---

[1] لفتاحة سعاد، **إدارة المخاطر الاستثمارية في شركات التأمين وفق نظام الملاءة 2 – دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين (SAA)**، مذكرة ماجستير، العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2015/2014 ،ص 70.

[2] معوش محمد الأمين، **مرجع سبق ذكره**، ص ،47.

3. **خطر معدل الصرف:** هو الخطر الذي تكون فيه الأصول مستثمرة بعملة تختلف عن عملة الالتزامات، حيث يكون لذلك أثرا كبيرا على المؤمن، وللتقليل من هذا الخطر يجب أن تستثمر الأصول بنفس عملة مصدر الأموال في الخصوم، بالإضافة إلى خطر تقلبات قيمة العملات إذا كانت الشركة توظف أموالها في استثمارات أجنبية.
4. **خطر دورة الاقتصاد:** هو الخطر المتعلق بالتغيرات الاقتصادية ، ففي حالة الكساد تواجه صناعة التأمين تراجع في مبيعاتها نظرا لانخفاض الطلب على التأمين وينتج عن ذلك تراجع حجم الأقساط، كما تتراجع عدد العمليات الجديدة وتزداد حالات فسخ العقود خاصة في وثائق التأمين.
5. **خطر التغيرات الاجتماعية والسياسية:** تعتبر التغيرات الديمغرافية وسلوك المستهلك من أهم عناصر هذا الخطر، كزيادة عدد وفيات الناتج مثلا عن الأمراض الجديدة له أثر سلبي في تأمينات الحياة، كما أن السلوك الاجتماعي كالإجرام مثلا (السرقة) يمكن أن يزيد من حجم الكوارث ذات الأثر السلبي على الأضرار.

   كما أن عدم الاستقرار للبلد، خصوصا إذا كان البلد يعاني من صراعات داخلية أو اعتداءات أجنبية سوف يؤدي ذلك حتما إلى ازدياد حجم الكوارث التي تؤثر سلبا على الصناعة التأمينية في البلد.
6. **خطر تغيرات المحيط:** هو الخطر المتعلق بازدياد تواتر الكوارث الطبيعية من زلازل وفيضانات وعواصف والذي من شأنه أن يحدث أضرارا جسيمة مادية أو جسدية.
7. **خطر تغير التكنولوجيا:** يتعلق هذا الخطر بالتطور السريع للتكنولوجيا الحديثة الذي له أثر على جوانب مختلفة من صناعة التأمين، فيمكن أن يكون لهذا الخطر أثر مباشر على التشغيل عند حدوث خطأ أو تعطيل في النظام الآلي المستعمل مثلا.

المطلب الثالث النشاط المالي لشركات التأمين

تقوم شركات التأمين بعدة نشاطات مالية نظرا للفائض من الأموال الذي تكونه من مختلف العمليات وفيما يلي سنحاول التعرف على مصادر أموال شركات التأمين بالإضافة الى استثماراتها.

الفرع الأول: مصادر أموال شركات التأمين.

يمكن أن نوضح مختلف مصادر أموال شركات التأمين في كما يلي[1]:

1. **أموال وحقوق المساهمين:** وتتمثل في رأس المال المدفوع والاحتياطات الرأسمالية التي تكونها شركة التأمين من الأرباح المحتجزة، إما لتدعيم مركزها المالي أو لمواجهة ظروف غير متوقعة مستقبلا مثل الكوارث، وتعتبر هذه الأموال هامش الأمان الأخير لحملة الوثائق للحصول على مستحقاتهم التأمينية، وتمثل هذه الأموال نسبة ضئيلة جدا من حجم الأموال الموجهة للاستثمار في شركات التأمين.

2. **أموال وحقوق حملة الوثائق:** وهي الأموال المتجمعة نتيجة تحصيل أقساط التأمين وتنقسم إلى:

1.2 حقوق حملة وثائق تأمينات الحياة: يطلق عليها المخصصات الفنية لعمليات الحياة وتكوين الأموال، وتحتوي على مخصصات فنية، ويعتبر هذا المخصص من أهم مصادر أموال التأمين على الحياة وهو مخصص طويل الأجل نظرا لطول مدة وثائق هذا النوع من التأمينات.

2.2 **أموال التأمينات العامة:** وتتمثل في المخصصات التالية:

- **مخصص الأخطار السارية:** يتكون من المبالغ المحتجزة من أقساط وثائق التأمينات العامة والمدفوعة مقدما عن سنوات قادمة، لتغطية الأخطار السارية مستقبلا عن إصدارات هذا العام.
- **مخصص التعويضات تحت التسوية:** يتكون هذا المخصص من الأعمال المحتجزة عن الحوادث التي وقعت السنة الحالية، ولكن لم يتم تسويتها أو لم تسدد بعد وسيتم تسويتها في السنوات التالية.
- **مخصص التقلبات في معدلات الخسارة:** يكون هذه المخصص بطبيعته في النتائج ذات النتائج الجيدة أي تقلبات غبر متوقعة تحدث مستقبلا، نتيجة زيادة معدلات الخسائر الفعلية عن معدلات الخسائر المتوقعة لكل فرع من فروع التأمينات العامة.

3.2 **أموال غير مرتبطة بالنشاط التأميني:** ويطلق على هذه الأموال بالمخصصات الأخرى غير الفنية والتي تخصص لمقابلة خسائر معينة، وتتمثل في المبالغ المستحقة لشركات التأمين وإعادة التأمين والوكلاء المنتجين، وهذه الأموال تعتبر قصيرة الأجل وتمثل نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالموارد الأخرى. "

الفرع الثاني: الاستثمار في شركات التأمين

يجب أن ترتكز سياسات الاستثمار في شركات التأمين على مجموعة من القواعد أو المبادئ الآتية:

[1] هبور أمال، **التأمين دراسة مقارنة بين الجزائر والمملكة العربية السعودية** ، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2013/2012، ص، ص: 65-66.

- **الضمان:** " يتحقق عنصر الأمان أو الضمان أولا في عدم توظيف الأموال أو استثمارها في أوجه استثمارية شديدة المخاطرة أو تقوم على المضاربة، وخاصة أن الأموال المستثمرة هي ملك لحملة وثائق التأمين وإن بقاء الشركة واستمرارها متوفر على مدى وفائها بالتزاماتها تجاه حمل الوثائق، وهي تقوم بتوظيف هذه الأموال واستثمارها أساسا لضمان تلبية هذه الالتزامات قبل النظر إلى أي هدف آخر، يوجد نوعان من الضمان هما الضمان الإسمي أو الشكلي، والضمان الحقيقي، فالضمان الإسمي هو استرداد كمية الأموال المستثمرة نفسها في بداية المدة، أما الضمان الحقيقي فيقصد به قدرة المستثمر على استرداد الأموال المستثمرة التي لها القوة الشرائية نفسها، عند بداية الاستثمار وعند نهايته، أي إن المقارنة ليست بين عدد من الوحدات النقدية وعدد مماثل تسترده بعد مدة، لكن المقارنة بين كمية السلع والخدمات التي يمكن الحصول عليها من هذه الوحدات النقدية عند بداية الاستثمار وعند نهايته أي ضمان تساوي القوة الشرائية عند البداية والنهاية." [1]
- **السيولة:**" يقصد بالسيولة قدرة شركة التأمين على تحويل الاستثمارات المختلفة إلى نقدية سائلة في وقت محدد حتى تستطيع الوفاء بالتزاماتها في مواعيد استحقاقها.
- **الربح وانتظام العائد:** " يعبر هذا العنصر عن الناتج الذي تحصل عليه شكة التأمين من وراء عملية الاستثمار، ويقصد به قدرة الأموال المستثمرة في القنوات الاستثمارية المختلفة على تحقيق عائد استثماري مناسب، ويجدر الذكر أن عنصر الربحية يأتي في مرحلة تالية بعد تحقيق أكبر قدر من السيولة والضمان، هذا لا يعني أن هدف الربحية غير ضروري إذ أنه يكتسي أهمية بالغة باعتباره يساعد في تدعيم مركز الشركة التنافسي في السوق، تغطية مختلف التوزيعات للمساهمين العاملين بها."[2]
- **التنوع:** " لتقليل مخاطر الاستثمار لابد من توزيع الأموال المستثمرة بين مختلف أوجه النشاط الاقتصادي، أي أن يخصص قسم من هذه الأموال في الاستثمار قصير الأجل لتواجه الشركة الالتزامات الطارئة، ويخصص جزء آخر من الأموال في استثمارات طويلة الأجل لتحقيق فائض في عائد الاستثمار وتغطية أي نقص في أرباح الاستثمارات قصيرة الأجل."[3]

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين

[1] ميادة رشيد كامل، **الإستثمار في شركات التأمين وأثره على التنمية الاقتصادية في العراق، دراسة ميدانية في شركتي التأمين الوطنية والعراقية للمدة 2011-2014**، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد 29 ، أيلول 2016، ص ص 97-98.
2 لفتاحة سعاد، **مرجع سبق ذكره**، ص ص، 17،18، بتصرف.
3 ميادة رشيد كامل، **مرجع سبق ذكره**، ص 99.

إن التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات تؤكد على أن عمليات التأمين تشهد تطورا ملحوظا، كون صناعة التأمين تعيش تغيرات جوهرية في طرق وأساليب أداء العمل سواء أكان ذلك يتعلق بالحصول على المعلومات، أم تقديم العروض والتسويق لمنتجاتها، أم إبرام عقود التأمين، ومتابعة الأخطار، وتسوية المطالبات بالتعويض. وهو ما يتطلب إعادة هندسة العمليات بما ينسجم مع الوضع الجديد الذي تسعى صناعة التأمين لتحقيقه.

المطلب الأول: استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين

مع محاولة المؤسسات التكيف مع التطور الحاصل مع التطور الحاصل تبينت العديد من الطرق والوسائل للقيام بأعمالها بفعالية وسرعة ومن بينها الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية. يمكن أن نعرف الإدارة الإلكترونية كما يلي:

- " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الأنترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بالمؤسسة بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة الكفاءة وفاعلية الأداء.
- كما تعرف أنها: تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أم المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية."[1]
- " يعرف خبراء المعلوماتية الإدارة الإلكترونية بأنها الأعمال الإلكترونية أو تعني إدارة توجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية، بهذا المفهوم الإدارة الإلكترونية تمثل قلب الأعمال الإلكترونية، إلا أنه ومن الناحية غير المباشرة هي مفصولة عن مجال الحكومة الإلكترونية التي تشير إلى عمل الإدارة في المؤسسات العامة و/أو التي تقدم خدمات عامة في أي مجال كان سياسي اقتصادي، ثقافي اجتماعي، فالإدارة الإلكترونية إذا تعني إدارة الأعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات(المؤسسات الخاصة)."[2]

الفرع الثاني: أسباب استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين. يمكن ذكر بعض الأسباب لاستخدامها كما يلي[3]:

- توسيع وتعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات بشركات التأمين.

[1] محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى 2009 ص 42.

[2] سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 132.

3 آمنة عراس، **مرجع سبق ذكره**، ص 17.

- تقليل كلفة الإجراءات و ما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل شركات التأمين من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات الأخرى والمؤسسات.
- تقديم خدمات إلكترونية عبر الشبكة العالمية "أنترنيت" بأقل تكلفة وأكثر إتاحة و شفافية.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثر من الأحيان على الانتظار في صفوف طويلة.
- الارتقاء إلى الفعالية والإنتاجية العالية وجعلها متواصلة فيما بينها بين شركات التأمين وبين المتعاملين معها.
- الرفع من جودة الخدمات التأمينية المقدمة للعملاء و المواطنين.
- تقليص المدة الزمنية: السرعة في الإنجاز والتنفيذ.
- الانتقال من التدبر الورقي إلى التدبر المعلوماتي.
- كما أن تقليل استخدام الأوراق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب شركات التأمين في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين، ويتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

الفرع الثالث: الآثار الإيجابية لاستخدام الإدارة الإلكترونية على مستوى شركات التأمين.

باعتماد شركات التأمين على الإدارة الإلكترونية تمكنها من الاستفادة من العديد من المميزات نذكرها كما يلي [1]:

- **تحسين مستوى أداء شركات التأمين:** تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين خدمات شركات التأمين وتبسيط إجراءاتها مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها للعملاء، وتحقق التواصل مع شركة التأمين وعملائها، حيث تكفل الإدارة الإلكترونية أداء الخدمات التأمينية في أقل وحدة زمن وبأعلى درجة من درجات الأداء.
- **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل الإدارة الإلكترونية على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها لشركات التأمين في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، مما يترتب عنه تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية، ومما لا شك فيه أن هذا الأمر يؤدي بدوره إلى تخفيض أسعار بيع المنتجات التأمينية إلى العملاء وهذا ينتج عنه زيادة مبيعات شركة التأمين وبالتالي زيادة ربحيتها.

[1] آمنة عراس ، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 19-20.

- **تحسين الجودة:** أحد أهم أسباب استخدام الإدارة الإلكترونية تحسين مستوى جودة المخرجات، وذلك بمساعدة الحاسب الآلي، حيث يحفظ الملف، ويمكن استرجاعه لإجراء أي تعديل عليه بسهولة من أجل تحسين جودته، وهذا ما تسعى إليه الإدارة الإلكترونية وهو إجراء تحسينات فعالة على مستوى شركات التأمين، لتزيد من تحسين جودة خدماتها.
- **الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من شركات التأمين الإدارة الإلكترونية لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، ومن خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لشركات التأمين بالقدرة على المنافسة بصورة أكثر فعالية.
- **الآثار على التكلفة النهائية:** يمكن التمييز بين حالتين هما حالة ارتفاع حجم المخرجات وحالة تدني التكلفة الأصلية للوحدة، ففي الأولى قد يكون الغرض الأساسي من إدخال فنيات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة وبمختلف أبعادها سواء في عملية الإنتاج أم التوزيع هو الرفع والإسراع بمعالجة أكبر كمية من المدخلات ضمن فترة زمنية معينة وهو جانب هام من عناصر الأداء، كما أن البعد الحقيقي لنظام الإدارة الإلكترونية هو التخفيض من التكاليف بحيث يمكن من ترشيد أكثر للعملية الإنتاجية وتحقيق هوامش أكبر للأرباح.
- **الآثار على النمو:** إن أحد المعايير التي يستند إليها في قياس أداء المؤسسات المعاصرة هي قدرتها على النمو محليا وحتى دوليا من خلال التصدير وبالتالي الحصول على أكبر كمية من العملة الصعبة، ولاشك أن نظام الإدارة الإلكترونية لما له من ميزات يسمح للمستعمل من التواصل داخليا وحتى دوليا ويمكن أن يساعد على ولوج الأسواق سواء كانت محلية أم دولية بنوع من السهولة وبتكاليف أقل.
- **توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء:** يوفر العمل وفقا لأسلوب الإدارة الإلكترونية معلومات دقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء، ففي ضوء هذه المعلومات تتمكن شركة التأمين من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات واحتياجات هؤلاء العملاء، الأمر الذي يزيد من مبيعاتها ويدر عليها الأرباح الوفيرة.

المطلب الثاني: تكنولوجيا التأمين InsurTECH .

" أدى ظهور تكنولوجيا التأمين في قطاع التأمين وشركاته إلى ثورة في نماذج التشغيل بشركات التأمين وخدمة عملاء التأمين، وإلى وضع مستوى رضا العملاء عن الخدمات التأمينية المقدمة له

والاحتفاظ بهم على رأس أولويات الشركات، ومؤشر الأداء الرئيسي، والذى يسبق كفاءة التشغيل بشركات التأمين، ويجب على شركات التأمين أن تحدث تغييرا جذريا في نماذج التشغيل Business Models وهو ما يتطلب تغيير ثقافة شركات التأمين من التركيز على المنتج إلى التركيز على العميل."[1]

" وبالرغم من استخدام التكنولوجيا في قطاع التأمين منذ عقود إلا أن استخدام مصطلح تكنولوجيا التأمين العالمي startupbootcamp بدأ بلندن، وعلى مدار سنة 2016 زاد الاهتمام العالمي بتكنولوجيا التأمين بشكل لا رجعة فيه من قبل المتخصصين والاستشاريين والمستثمرين في مجال التأمين وقد اجتهدت هذه التقارير محاولة تعريف التكنولوجيا المالية كما يلي[2] :

- في تقرير (ACTURAIAL CAREERS , INC) شرحت في مفهوم تكنولوجيا التأمين بأنها فئة من التكنولوجيا المالية ترتكز على الاستفادة من التكنولوجيا الجديدة في جوهرها تعمل على تحويل نموذج أعمال التأمين التقليدي، والسمة المميزة لها وكيفية حلها للمشاكل المتعلقة بالتسويق، العمليات وحتى الامتثال من خلال البرمجيات ومهندسي التوظيف فهي شركات تكنولوجية.
- في تقرير (IBM Institute for Business Value) تكنولوجيا التأمين هي عادة التكنولوجيا التي تتوجه لها الشركات الناشئة التي تستخدم حلول تقنية مبتكرة لتزويد نماذج أعمال تأمين جديدة، فهم يستفيدون من عدم كفاءة، استبدال جزء أو كل من سلسلة قيمة التأمين وغالبا ما تحصل بين مسيري الصناعة التقليدية والعملاء وبين مخاطرهم.
- في تقرير آخر للمنظمة الدولية لمشرفي التأمين IAIS عرفت تكنولوجيا التأمين بأنها مجموعة متنوعة من التقنيات الناشئة والنماذج التجارية المبتكرة التي لديها القدرة على تحويل أعمال التأمين.
- أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD فعرفت تكنولوجيا التأمين بأنها مصطلح يستخدم لوصف التقنيات الجديدة مع إمكانية جلب الابتكار إلى قطاع التأمين والتأثير على الممارسات التنظيمية لأسواق التأمين."

---

[1] **تكنولوجيا التأمين تحدث ثورة في نماذج التشغيل بالشركات وخدمة العملاء**، مجلة التأمين الإلكتروني، انشوريا وسطاء التأمين، نشرت بتاريخ، 2019/08/08 ، تم الاطلاع عليها يوم 2020/07/16 الساعة 17:47 https://insuria.com.lb/ar/

[2] وهيبة عبد الرحيم، **تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المركز الجامعي لتمنراست المجلد: 08 العدد: 01 السنة 2019، ص465-466.

- **من خلال ما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا التأمين بأنها الاعتماد على مختلف التطبيقات والتقنيات وآخر ما تم الوصول إليه من التكنولوجيا في مجال التأمينات من أجل تحسين أداء الشركات والوصول إلى أحسن حل للعقبات التي تواجه قطاع التأمين.**

كما يمكن أن نعرفه حسب الاتحاد المصري للتأمين بأنه " يقصد بالتأمين التكنولوجي أو تكنولوجيا التأمين INSURTECH التقنية التي تكمن وراء إنشاء وتوزيع وإدارة أعمال التأمين باستخدام التكنولوجيا ويتكون هذا المصطلح من كلمتين وهما (التأمينInsurance) و(التكنولوجياTechnology) وهو مصطلح مستوحى من FINTECH أي التكنولوجيا المالية ومما لا شك فيه أن التأمين التكنولوجي INSURTECH أصبح من المصطلحات الدارجة هذه الأيام بشكل كبير وحديث العديد من المتخصصين في المؤتمرات والأحداث والمحافل التأمينية، فالتأمين التكنولوجي "INSURTECH "في صدد إحداث ثورة في القيام بعمليات التأمين وإداراتها." [1]

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسوق التأمين

يمكن حصر مجالات تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات المالية: في المجالات الآتية[2]:

- **تخفيض التكاليف:** التكنولوجيا الحديثة تمكن البنوك وشركات التأمين من تحسين المردودية بتخفيض التكاليف التجارية أولا، حيث تظهر الكثير من الدراسات أن لهيكل من الزبائن وكالة تليفونية تجد من 25% إلى 40% أقل تكلفة من الوكالة التقليدية.

- **وفاء الزبون:** الوفاء في عصر العولمة أصبح كميزة للبنوك وشركات التأمين، فالتكنولوجيا تلعب دور رئيسيا لوفاء الزبون حيث تسمح بمعرفة عميقة لأهدافه وأحاسيسه التي يعتمد عليها في دراسات مدققة وأنظمة معلومات ناجعة تسمح بتشخيص العلاقات مع الزبون. لذلك فالبنوك وشركات التأمين تسعى لتوفير جودة كما أن المنافسة تقترح خدمات إضافية من خلال تجهيزات الاتصال، السرعة، الأمن، القرب، البساطة، النجاعة....

[1] **نشرة الاتحاد المصري للتأمين**، عدد أسبوعي، رقم 80 ، تم الاطلاع عليه يوم 2020/07/16 على الساعة 16:20
http://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1354

[2] بن جاب الله محمد، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 192- 193.

- **جودة الخدمات:** جودة الخدمات بعدما تجمعت على اصطياد الأخطاء وتخفيض التكاليف من خلال التكنولوجيا الجديدة أصبحت أداة بيع بما أنها تشكل وسيلة لإجابة تطلعات الزبائن وتحفظ المردودية للمؤسسات المالية، فقطاع البنوك والتأمين، هو في تقدم فيما يتعلق بتبني إجراءات الجودة وهياكل تكنولوجية مؤهلة لمواجهة احتجاجات الزبائن فشركات مثل Norwich Union أو Cortal تجيب على المكالمات الهاتفية في عشر ثواني".

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا بالغ الأهمية في تغيير شروط سوق التأمين فأثرها يظهر في[1]:

- **التركيز أكثر على الكفاءة:** إن استعمال التكنولوجيات الحديثة سمح للمؤسسة المالية بشكل عام وشركات التأمين على وجه الخصوص بأن تركز أكثر على كفاءتها واستبعاد الأعمال التي يمكن أن توكل إلى شريك آخر مختص، فعدد من مقدمي الخدمات يتوجهون إلى الاختصاص في أجزاء خاصة لخلق القيمة.
- **تخفيض حواجز الدخول إلى السوق:** أين يكون موردو التأمين غير مجبرين بتشكيل شبكة توزيع تقليدية مكلفة وتكون نسب أعبائهم الاستغلالية جد ضعيفة، هذا الانخفاض في حواجز الدخول لسوق التأمين يساعد على زيادة المنافسة.

المبحث الرابع: سوق التأمين في الجزائر

شهد سوق التأمين الجزائري العديد من التطورات أثرت عليه وجعلت يواجه تحديات الانفتاح الاقتصادي لذا سنحاول من خلال هذا المطلب دراسة واقع سوق التأمين الجزائري من خلال معرفة التطور التاريخي و بنية سوق التأمين بالإضافة إلى تطور سوق التأمين في الجزائر في الفترة (2000-2018).

المطلب الأول: التطور التاريخي للسوق

يمكن أن نقسم تطور قاع التأمين في الجزائر إلى مرحلتين: الاستعمار وبعدها.

الفرع الأول: فترة الاستعمار.

[1] سميرة حمادوش، محمد تقرورت، **واقع البنية التحتية للخدمات الإلكترونية لقطاع التأمين في الجزائر**، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 21، جانفي 2019، ص 55-56.

ارتبط نظام التأمين في الجزائر في هذه المرحلة بتطور نظام التأمين الفرنسي، فقد أدى الاندماج السياسي والاقتصادي معها إلى مرور هذا النشاط بمرحلتين متتابعتين[1]:

- دخول الوسطاء ووكالات التأمين إلى الجزائر.
- بدء تنفيذ قوانين ولوائح محلية مرتبطة بالتشريع الفرنسي للمستعمرات.

كما تميز التأمين في الجزائر خلال هذه الفترة بدخول الشركات الفرنسية والذي كان له منحنى أكثر تأثير من خلال القوانين والنصوص الصادرة خلال هذه الفترة ونذكر منها ما يلي:

- قانون 13 جويلية 1930 المتعلق بعقد التأمين والذي بقي قيد الاستخدام حتى بعد الاستقلال وإلى غاية صدور الأمر رقم 73/29.
- مرسوم 14 جوان 1938 والذي تضمن رقابة الدولة على التأمين.
- مرسوم 17 أوت 1941 تعلق بالتعويضات والاحتياطيات الإلزامية لشركات التأمين ورأسمالها.
- أمر 04 أكتوبر 1945 عهد بتسيير إصابات العمل إلى الضمان الاجتماعي بدلا من شركات التأمين.

وما يميز سوق التأمين الجزائري خلال هذه المرحلة هو سيطرة الشركات الفرنسية حيث إنه من بين 218 شركة عاملة في السوق خلال 1952 كانت هناك 127 شركة فرنسية، 03 شركات جزائرية فقط أما الباقي فهي شركات أجنبية، حيث وأن هناك 13 شركة تحصل على 50% من الأقساط و5 شركات تحصل على 30 % من الأقساط وهو ما يعني أن السوق شبه محتكر.

" بالتالي فقد أعطت فرصة للحصول على أمول ضخمة من المؤمن لهم دون النظر إلى الخدمات المقدمة والتي تتركز على حماية مصالحهم من الخطر حيث كانت الشركات في كثير من الأحيان تتهرب من دفع التعويضات المستحقة لأصحاب الحوادث"[2].

الفرع الثاني: فترة الاستقلال.

[1] نور الهدى العميد، **واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي**، مذكرة ماجستير، تخصص علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2009 /2010 ، ص،ص:45-47.

[2] بيشاري كريم، **واقع سوق التأمين في الجزائر**، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، عدد 27، مجلد 1، 2013 ص 200.

تميزت فترة الاستقلال بالعديد من المراحل إلى غاية الإصلاح المطبق سنة 1995 والمتعلق بنشاط التأمين في الجزائر وهي كما يلي: [1]

المرحلة الأولى: رغم استكمال مراحل الاستقلال السياسي للجزائر سنة 1962، إلا أنه لم يتحقق في مجال التأمين وظل يؤدى من طرف مؤسسات أجنبية.

تبدأ هذه المرحلة من القانون الصادر بتاريخ: 31 ديسمبر 1962 القاضي باستمرار تطبيق القوانين الفرنسية السارية المفعول قبل الاستقلال، ولقد نجم عن هذا القانون استمرار تطبيق النصوص الفرنسية على التأمين، خاصة تلك التي تتعلق بتنظيم عقد التأمين الوارد في القانون المؤرخ في: 18 جويلية 1930 ومختلف النصوص المكملة والمعدلة له.

القانون الآخر الذي ظل ساريا كذلك في الجزائر هو القانون المؤرخ في: 27 فيفري 1935. ويظهر جليا أن عقد التأمين خلال هذه الفترة كان خاضعا إلى قواعد واردة في نصوص خاصة.

المرحلة الثانية[2]: (مرحلة احتكار الدولة للقطاع) حيث يعود تنظيم قطاع التأمين الجزائري في عهد الاستقلال على القانون 167/63 المؤرخ في: 08 جويلية 1963 أين تم إنشاء أول شركة تأمين جزائرية والمتمثلة في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وبالموازاة كانت توجد شركة اقتصادية مختلطة جزائرية مصرية، وفي سنة 1966 في إطار برنامج تأميم الشركات تحولت هذه الشركة إلى شركة جزائرية، وفي سنة 1974 قامت السلطات الجزائرية بتخصيص شركات التأمين أي كل شركة تتكفل بفرع معين كما يلي:

- تأمين الأخطار البسيطة عن استعمال الآليات البرية والتأمين عن الأشخاص والأخطار المتعددة للشركة الوطنية للتأمين (SAA).
- تأمين المسؤولية لقطاع البناء للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR).
- تأمين النقل البري، البحري والجوي لشركة الجزائرية للتأمين (CAAT).
- عمليات التأمين وإعادة التأمين للشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR).
- عمليات التأمين الفلاحي للصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA).

[1] بالي مصعب، مسعود صديقي، **تطور قطاع التأمين في الجزائر**، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 11، ديسمبر 2016، ص، ص: 345-347.

[2] بيشاري كريم، **مرجع سبق ذكره**، ص 201، بتصرف.

و ابتداء من سنة 1990 قررت الدولة إلغاء تخصص شركات التأمين من أجل خلق منافسة بينها بالاعتماد على أساليب التسيير الحديثة والتحكم في النشاط التأميني من خلال تقديم تشكيلة منتجات تتوافق مع احتياجات الزبائن، وبهذا جاءت حرية بعث منتجات جديدة فيما يتعلق بتأمين الأشخاص.

المرحلة الثالثة[1]: أهم ما يميزها هو إلغاء احتكار الدولة لممارسة عمليات التأمين، والذي جسد ذلك عن طريق المرسوم 95-07 الصادر بتاريخ: 25 جانفي 1995، المتعلق بنشاط التأمين في الجزائر، حيث قضى في مادته 278 بإلغاء جملة القوانين ذات الصلة بالاحتكار.

ولأول مرة يفتح المجال من خلال هذا المرسوم للشركات الخاصة والأجنبية لممارسة عمليات التأمين بالجزائر، كذلك أهم ما جاء به مرسوم 95-07 هو إنشاء المجلس الوطني للتأمينات CNA، والذي له دور استشاري ويسعى إلى تطوير نشاط التأمين وتنظيمه.

كذلك خلال هذه المرحلة وخلال سنة 2005 عرفت أعمال ومناقشة مشروع مراجعة الأمر 95-07 المؤرخ في: 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات.

أدت هذه الأعمال في: فيفري 2006 إلى إصدار القانون رقم 06-04 المؤرخ في: 20 فيفري 2006 المعدل والمتمم للأمر رقم:95-07 المتعلق بالتأمينات، يشتمل هذا النص على ثلاث محاور للإصلاح:

- تشجيع النشاط عن طريق وضع مقاييس تدعيم تطور التأمينات بصفة عامة وتأمينات الأشخاص بصفة خاصة، هذه المقاييس تخص العقد، أشكال توزيع المنتجات وكذا إطار الإنتاج.
- الأمان المالي للشركات من خلال مراجعة وإدخال قواعد جديدة كالتحرير الكلي لرأسمال شركة التأمين، حق الاطلاع على مصدر الأموال المخصصة لتمويل الرأسمال وإنشاء صندوق ضمان ممول من قبل المتعاملين على مستوى السوق يتكفل بتعويض المؤمنين لدى شركة التأمين العاجزة عن الوفاء.
- إعادة تنظيم الرقابة من خلال إنشاء لجنة مراقبة التأمين.

المطلب الثاني: بنية سوق التأمين الجزائري

يمكن أن نحدد بنية سوق التأمين في الجزائر من خلال معرفة الشركات الناشطة في قطاع التأمين وكذا الهيئات التي تشرف على الرقابة من أجل الضمان الحسن لسير العملية التأمينية.

[1] بالي مصعب، صديقي مسعود، **مرجع سبق ذكره**، ص346

الفرع الأول: الشركات الناشطة في قطاع التأمين.

تمارس 24 شركة تأمين نشاطها في الجزائر وهي مقسمة حسب نوع المخاطر ويمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-2): يوضح شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية

الشركات العمومية المكلفة بالتأمين المباشر	✓ الشركة الوطنية للتأمينات. ✓ الشركة الجزائرية للتأمينات. ✓ الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين. ✓ شركة تأمين المحروقات.
الشركات الخاصة	✓ ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين. ✓ الجزائرية للتأمينات. ✓ الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين. ✓ شركة أليانس للتأمين. ✓ العامة للتأمينات المتوسطية. ✓ شركة سلامة للتأمينات. ✓ شركة كارديف دزاير. ✓ أكسا للتأمين على الأضرار.
شركات تأمين الأشخاص	✓ شركة التأمين والاحتياط والصحة. ✓ شركة التأمين على الحياة تالا. ✓ كرامة للتأمينات. ✓ شركة مصير الحياة. ✓ أكسا للتأمين على الحياة. ✓ شركة التأمين التعاضدي. ✓ الشركة الجزائرية الخليجية لتأمين الأشخاص.
التعاضديات	✓ التعاضدية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة. ✓ الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي.
الشركة المركزية لإعادة التأمين	/
الشركات المتخصصة	✓ الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات. ✓ شركة ضمان القرض العقاري.

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على : بالي مصعب، مسعود صديقي، **مرجع سبق ذكره**، ص، ص: 347، 352 -بتصرف-

الفرع الثاني: هيئات الرقابة على التأمين في الجزائر.

بعد صدور القرار 06-04 تم استحداث هيئة خاصة بالرقابة على التأمين، بالإضافة إلى مجموعة من الهيئات التي تعمل على المساعدة في عملية الرقابة سنذكرها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-3): يوضح هيئات الرقابة على قطاع التأمين في الجزائر

1. لجنة الإشراف	• مهامها: ✓احترام شركات ووسطاء التأمين للأحكام التشريعية والتنظيمية. ✓التأكد من التزام الشركات بعقودها. ✓ التحقق من مصادر الأموال المستخدمة في إنشاء أو زيادة رأس المال.
2. مديرية التأمينات	•مهامها: ✓ دراسة واقتراح التدابير الضرورية في مجال تأمين الممتلكات الوطنية والاقتصادية والاجتماعية. ✓ دراسة واقتراح التدابير الخاصة بادخار هيئات التأمين واعادة التأمين. ✓ دراسة وتنفيذ التدابير التي من شأنها التشجيع على تطوير التأمين بجميع أشكاله. ✓ الإشراف على تسيير الهيئات التي تمارس المهام المتصلة بنشاط التأمين. ✓ الحرص على الوفاء بدين شركات والتعاونيات التأمين وإعادة التأمين. ✓ دراسة ملفات طلبات الاعتماد لشركات وتعاونيات التأمين وإعادة التأمين ووسطاء التأمين. ✓ توحيد وتلخيص العمليات المحاسبية والمالية لنشاط التأمين وإعادة التأمين وإعداد حصيلة دورية.
3. المجلس الوطني للتأمينات	• مهامه: ✓ تطوير نشاط التأمين وتنظيمه ليصبح ركيزة من ركائز الاقتصاد الوطني.
4. الاتحاد الجزائري شركات التأمين وإعادة التأمين	• مهامه: ✓ ترقية وتطوير نشاطات القطاع وإبراز مزايا مهنة التأمين. ✓ السعي من أجل تحسين نوعية الخدمات التي تقوم بها شركات التأمين وإعادة التأمين. ✓ المساهمة في تحسين مستوى الكفاءة وتكوين العمال في القطاع. ✓ المبادرة بكل عمل يهدف إلى ترقية ممارسة المهنة والتعاون مع الأجهزة والمؤسسات المعنية.
5. الجهاز المتخصص في مجال التعريف بالأخطار	• مهامه: ✓ إعداد مشاريع التعريفات ودراسة تعريفات التأمين السارية المفعول وتحيينها. ✓ ابداء الرأي حول أي نزاع في مجال تعريفات التأمين من طرف شركات التأمين.

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على : بالي مصعب، مسعود صديقي مرجع سبق ذكره، ص، ص: 352-354 -بتصرف-

بالإضافة إلى الهيئات التالية[1]:

- **وزارة المالية:** تقوم وزارة المالية بمنح الترخيص لفتح شركات تأمين أو فروع لشركات أجنبية للتأمين في الجزائر. أو لاعتماد مكاتب تمثيل لشركات التأمين أو إعادة التأمين. كما تقوم الوزارة بمنح الترخيص لإنشاء الجمعيات المهنية الخاصة بالتأمين، والجمعيات الخاصة بالوسطاء.
- **لجنة مراقبة التأمينات:** تتمثل وظيفتها في تدقيق المعلومات من المصدر فيما يتعلق بزيادة رأس المال الاجتماعي لشركات التأمين وإعادة التأمين. يتم عمل هذه اللجنة بمساعدة مفتشين محلفين يقومون بالتحقيق في عين المكان في كل العمليات المتعلقة بالتأمين وإعادة التأمين.
- **هيئة التسعير (l'organe de tarification):** مهمتها تحديد الأسعار وتعديلها وإبداء رأيها في كل النزاعات المتعلقة بالأسعار بالشكل الذي يمكن الإدارة من عملية الرقابة.
- **صندوق ضمان المؤمنين (le fond garantie des assurés):** يهدف هذا الصندوق للوفاء بحقوق المؤمنين في حالة عدم توفر السيولة لدى شركات التأمين، ويتم تمويل هذا الصندوق من خلال اشتراكات تدفعها شركات التأمين، على أن لا يتجاوز هذا الاشتراك 01% من الأقساط الصافية المحصلة سنويا.
- **صندوق ضمان السيارات:** أنشئ هذا الصندوق بمقتضى الأمر رقم: 103/04 في: 05 أفريل 2004 وذلك نظرا لارتفاع حوادث المرور ويقوم على فكرة تعويض ضحايا المرور في حالة كون المتسبب غير معروف ويتم تمويل هذا الصندوق عن طريق رسم قدره 03% على كل عقد تأمين على السيارات لدى مختلف الشركات التي تنشط في التراب الوطني.

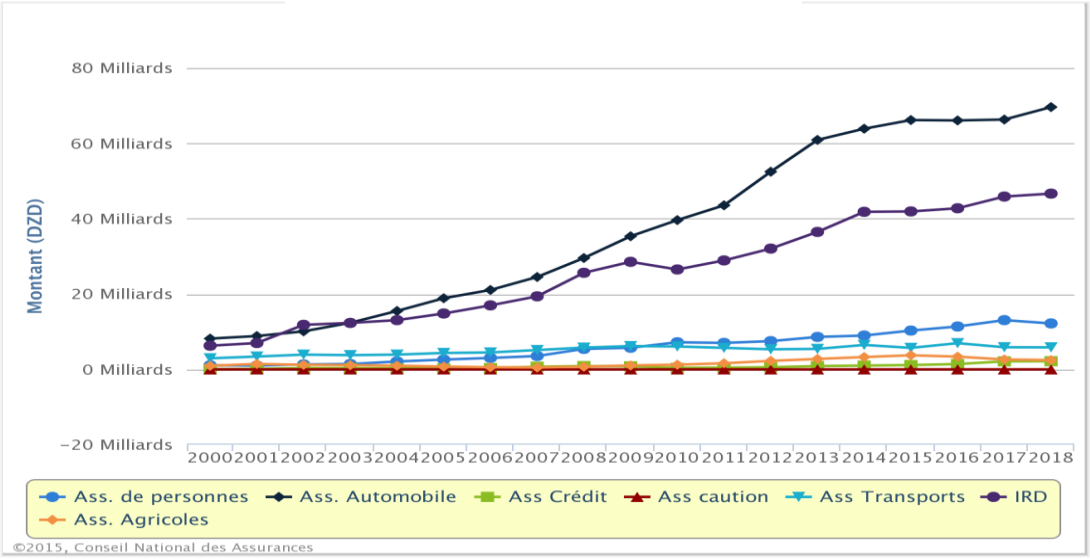
المطلب الثالث: تطور نشاط التأمين في الجزائر في الفترة 2000-2018.

لمعرفة تطور سوق التأمين سنتطرق إلى تطور كل من الإنتاج، النفقات العامة وكذا تطور العامل البشري.

الفرع الأول: تطور إنتاج سوق التأمين في الفترة 2000-2018.

من خلال المنحنى البياني سنحاول معرفة تطور إنتاج التأمين حسب مختلف الفروع:

[1] بيشاري كريم، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 204-205.

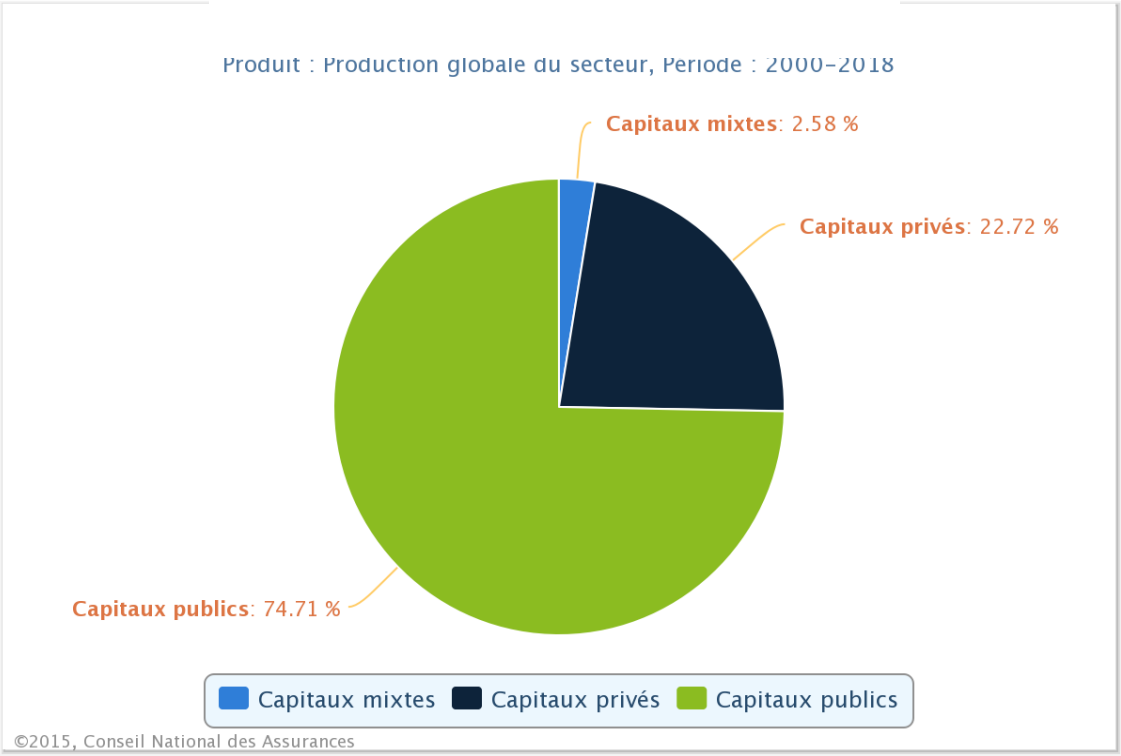


الشكل رقم (2-3): يوضح تطور قطاع الانتاج حسب الفروع في الفترة (2000-2018)

المصدر: معطيات المجلس الوطني للتأمينات https://www.bdcs.dz أطلع عليه يوم 15 مارس 2019

كما يبدو من خلال المنحنى البياني فإن قطاع التأمين في الجزائر عرف نموا كبيرا وهيمنة على سوق التأمينات من طرف فرعين هما تأمين السيارات من 08 مليار دج سنة 2000 إلى مايفوق69 مليار سنة 2018، والتأمين متعدد الأخطار حيث تطور رقم الإنتاج من 06 دينار جزائري إلى أكثر من 46 مليار دينار جزائري سنة 2018 أما بالنسبة لباقي فروع التأمين (التأمين على الأشخاص، تأمين القرض، تأمين الودائع، تأمين النقل، والتأمين الزراعي) فلم يشهد نموا كبيرا في هذه الفترة ويمكن إيعاز ذلك إلى الطابع الإجباري الذي تخضع له تأمينات السيارات بالإضافة إلى تطور حضيرة السيارات.

وقد وزع الإنتاج في هذه الفترة على ثلاث أنواع من الشركات: عمومية وخاصة ومختلطة غير أن حصة الأسد كانت للشركات العمومية بنسبة 74.71% تليها الشركات الخاصة بـ: 22.72% لتحتل الشركات المختلطة المرتبة الأخيرة بنسبة 2.58% وهو ما يوضحه الشكل الآتي:

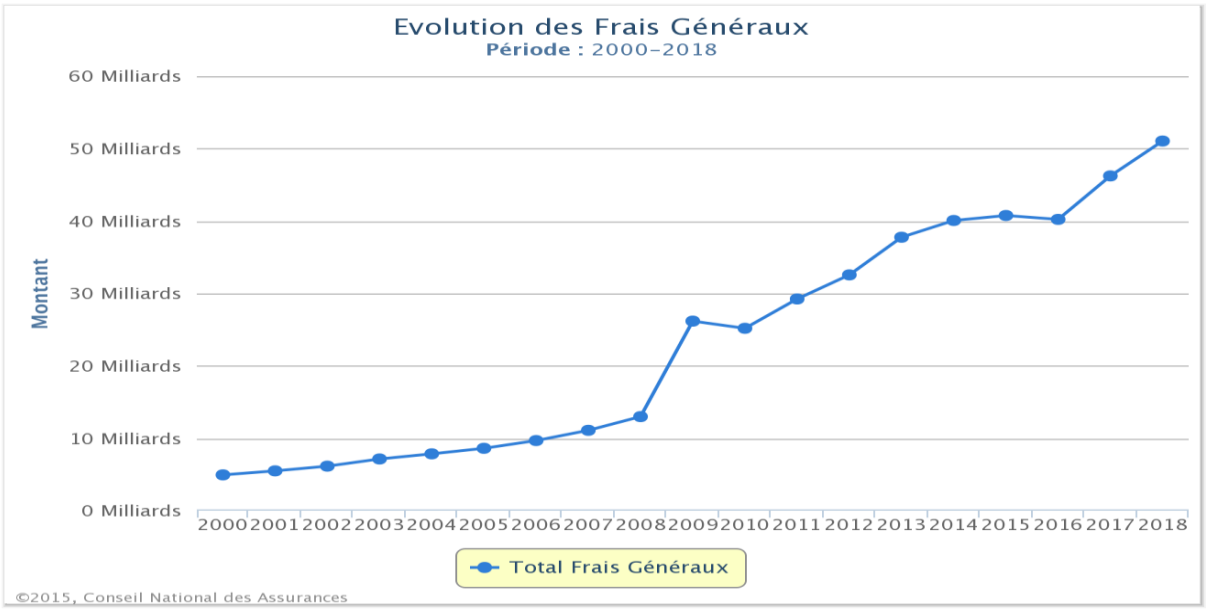


الشكل رقم (2-4): يوضح توزيع الإنتاج حسب نوع شركة التأمين في الفترة (2000-2018)

المصدر: معطيات المجلس الوطني للتأمينات https://www.bdcs.dz أطلع عليه يوم 15 مارس 2019

الفرع الثاني: النفقات العامة.

شهدت النفقات العامة ارتفاعا كبيرا و مستمرا خلال الفترة 2000-2017 كما يوضحه الشكل الآتي:



الشكل رقم (2-5): يوضح تطور قطاع النفقات العامة في الفترة (2000-2018)

المصدر: معطيات المجلس الوطني للتأمينات https://www.bdcs.dz أطلع عليه يوم 15 مارس 2019

حيث يمكن الملاحظة من خلال المنحنى البياني أن النفقات العامة لقطاع التأمين قد عرفت تطورا كبيرا، حيث انتقلت مما يقارب 05 مليار دينار سنة 2000 إلى أكثر من 51 مليار دينار سنة 2018 ويعود هذا إلى الاستثمارات الكبيرة التي تحاول شركات التأمين القيام بها من أجل ترويج منتجاتها وكذا إنشاء فروع جديد ووكالات في جميع التراب الوطني للوصول والتقرب أكثر من المؤمنين.

- ومن ناحية أخرى شهد قطاع التأمين تزايدا كبيرا لعدد الحوادث في السنوات الأخيرة ما جعل شركات التأمين أمام تحدي الاستجابة لطلبات تعويض المؤمنين إلا أنها لازالت تعاني من صعوبة في تحقيق هذا الأمر وهو ما يوضحه الشكل الآتي:

الجدول رقم (2-4): يوضح تطور الحوادث المعروضة والتي تنتظر التعويض

السنة	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
حوادث معوضة	-	-	12922	18888	20524	53715	25032	25650	34809	35890
حوادث تنتظر التعويض	-	-	29313	31396	60044	32808	38956	44045	48652	52964
السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	207	2018	2019
حوادث معوضة	35769	42959	50399	54039	62013	71075	72069	71081	70310	-
حوادث تنتظر التعويض	55372	58137	60209	62108	70464	71547	70489	78566	76788	-

المصدر: معطيات المجلس الوطني للتأمينات https://www.bdcs.dz أطلع عليه يوم 15 مارس 2019

من الأرقام الموضحة في الجدول يتضح لنا بالرغم من التصاعد المستمر للحجم المبالغ المعوّضة من سنة لأخرى، إلاّ أن شركات التأمين لا تزال تعاني من وجود مبالغ كبيرة تنتظر التعويض، حيث يمكن أن نرجع أسباب هذا التأخر إلى البطء في معالجة ملفات الحوادث، أو اللجوء إلى الخبرة في بعض الأحيان وكذا الارتفاع الهائل في عدد الحوادث في السنوات الأخيرة وزيادة مطالب التعويضات.

الفرع الثالث: تطور الموارد البشرية في قطاع التأمين في الفترة (2010-2018).

عرف عدد الموظفين في قطاع التأمين تذبذبا كبيرا في الفترة الممتدة من: 2010-2018 بين الارتفاع والانخفاض الطفيف حيث يعود هذا إلى عمليات التوظيف التي تشهدها شركات التأمين بسبب فتح فروع ووكالات جديدة على مستوى الوطن من أجل التوسع في أعمالها، أما التراجع في عدد الموظفين فيعود إلى خروج فئة معتبرة من الموظفين إلى التقاعد أحيانا أو بسبب انتهاء عقودهم مع شركات التأمين وهو ما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-5): تطور عدد موظفي قطاع التأمين في الفترة 2010-2018

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الموظفين	14466	13829	15114	15415	15790	16217	15475	15770	14320

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات المجلس الوطني للتأمينات

www.cna.com أطلع عليه يوم: 23-07-2019

وقد اعتمدت شركات التأمين على عمليات التكوين الدائمة لعمالها من أجل الرفع من قدرتهم على التأقلم مع مستجدات ومتغيرات القطاع من أجل زيادة أدائهم وهو ما يمكن ملاحظته في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-6): تطور عدد الموظفين المتكونين قطاع التأمين في الفترة 2010-2018

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
عدد الموظفين	4566	3382	3141	3966	3933	3780	3780	4190	3961

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات المجلس الوطني للتأمينات

www.cna.com أطلع عليه يوم: 23-07-2019

حيث اعتمدت شركات التأمين في عملية التكوين على طرق مختلفة بين تكوين طويل المدى وتكوين قصير المدى، ملتقيات وكذا تربصات من أجل توفير عملية تكوينية مستمرة ومتنوعة للموظفين تخدم الأهداف التي تسعى إليها الشركة، وهو ماي وضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-7): تطور التكوين حسب النوع 2010-2018 (%)

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
تكوين طويل المدى	7.53	7.54	6.56	12.78	19.40	11.94	12.83	12.34	21.74
تكوين قصير المدى	46.74	18.84	23.69	29.00	31.86	34.29	30.74	36.23	49.38
ملتقى	23.65	19.87	68.00	56.61	48.00	27.06	55.98	31.65	21.74
تربص	22.08	53.76	1.75	1.61	0.74	26.72	0.45	19.79	15.30

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات المجلس الوطني للتأمينات

www.cna.com أطلع عليه يوم: 23-07-2019

نلاحظ أن شركات التأمين قد غيرت من طريقة تكوينها لموظفيها، حيث كانت تعتمد بقوة على الملتقيات ففي سنة 2012، 2013 و2016 قد حققت نسبة 68 %، 65.61 % و55.98% في الاعتماد على الملتقيات، إلا أن هذه النسب قد تراجعت في السنوات الأخيرة لتحل محلها عمليات التكوين قصير المدى حيث حققت نسبة 36.23% و49.38% في السنوات 2017 و2018 على التوالي، أما بالنسبة للتربص وعمليات التكوين طويلة المدى فقد كان لها النصيب الأضعف.

- خلاصة:

مع تطور الاقتصاد العالمي في ظل العولمة، وسعي المؤسسات إلى ممارسة نشاطها في ظروف تساعدها على تحقيق أهدافها دون الخوف من العوائق والمخاطر التي قد تتعرض لها، وجب عليها اللجوء إلى التأمين، حيث ومن خلال تعرضنا له في هذا الفصل نستطيع القول أن دوره يتمثل في نقل عبء الخطر من المنظمات إلى شركات التأمين، بالإضافة إلى المساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال جمع المدخرات من الأفراد، الأمر الذي يستوجب مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف شركات التأمين.

فالتطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن شركات التأمين من توسيع وتطوير حجم الإنتاج ويزيد من تنوع الخدمات التأمينية، وكذا فرص المنافسة بين مختلف شركات التأمين بالإضافة إلى التوجه للمعاملات الإلكترونية وسهولة الوصول للعميل وكذا تقديم أحسن خدمة بأحدث الطرق.

وأدركت الجزائر أهمية التأمين لهذا سعت إلى دفع هذا القطاع إلى أعلى مستوياته من خلال مجموعة من القوانين والتنظيمات أبرزها القانون 07/95 الصادر في: 20-01-1995 والمتعلق بالتأمينات وكذا قانون 04/06 الصادر في: 20-02-2006 الذي يدعم التنافس في هذا القطاع، وهو الأمر الذي ظهر جليا في المبحث الرابع من دراستنا، حيث تطور إنتاج قطاع التأمين بصورة ملحوظة منذ سنة 2000.

الفصل الثالث:

تقييم أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تمهيد:

يعد مفهوم الأداء من المواضيع ذات النصيب الأكبر والأوفر اهتماما في منظمات الأعمال كونه يتعلق بعديد المواضيع الجوهرية لنجاح أو فشل المنظمة، وكذا كونه الدافع الأساسي لوجود المنظمة من عدمه فهو يسهم في تحقيق أهدافها ومعرفة درجة تطور وتنظيم الاقتصاد.

ونظرا للأهمية البالغة للأداء تقوم المنظمات بتقييمه بغية معرفة الاختلالات التي قد تتعرض لها وكذا مراقبة نشاطها بطريقة دائمة ومستمرة بالاعتماد على مختلف طرق التقييم التي تقوم بتصحيح وتوجيه الأخطاء التي تقع فيها، مستخدمة أحدث ما توصل إليه العلم ومن بين الوسائل المستخدمة لتقييم الأداء مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

فالحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدام الحاسوب تظهر بشكل جلي لأداء العمل بشكل أفضل، فهي تساعد وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير المعلومات لاتخاذ قرارات فاعلة تدعم في تحقيق أداء فاعل، وعليه فقد قمنا في هذا الفصل بدراسة تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين من خلال المباحث الآتية:

- المبحث الأول: ماهية الأداء.
- المبحث الثاني: تقييم الأداء.
- المبحث الثالث: قياس الأداء.
- المبحث الرابع: تقييم أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين.

المبحث الأول: ماهية الأداء

يتصف الأداء بكونه مفهوما واسعا ومتطورا، ما جعله يتميز كثرة البحوث والدراسات التي تتناوله ويرجع ذلك إلى اختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه والمعتمدة من قبل كل كاتب أو باحث من الكتاب، وعليه سنحاول أن نتعرف في مبحثنا هذا على تطور مفهوم التقييم عبر التاريخ ومن ثم تعريفه وكذا خصائصه وأنواعه.

المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم الأداء

يتسم مفهوم الأداء بالديناميكية وعدم السكونية في محتواه المعرفي، حيث إنه مر بمجموعة من المراحل ليصل إلى مفهومه المعاصر، ويرجع المؤرخون أصل ومنشأ الأداء إلى الحضارات القديمة من البابليين والفراعنة وقدامى الصينيين، فقد اهتم هؤلاء بتقدير غلة الدونم* الواحد من الحاصلات الزراعية وفق العديد من المؤشرات كوفرة المياه وخصوبة التربة والوقت المستغرق في الإنجاز من طرف الفلاحين، أما في سنوات القرن الماضي فقد أصبح للأداء علاقة بالعرض والطلب حيث نتطرق إلى ثلاث مراحل مختلفة:

الفرع الأول: تفضيل الطلب على العرض.

ويمكن تقسيم هذه المرحلة أين كان الطلب مفضلا على العرض إلى مرحلتين:

- **سنوات الخمسينات:** أي بعد الحرب العالمية الثانية كان نشاط المؤسسة الاقتصادية موزعا على وظيفتين أساسيتين هما الإنتاج والبيع، وهي مرحلة ذات نمو قوي، وارتبط مفهوم الأداء في هذه المرحلة بمفهوم الإنتاجية التي يعرفها « Richman ;Famer » بأنها " الاستغلال الكفء للموارد من قوى بشرية ومعدات ومواد خام ورأس مال، وهي تتضمن الحصول على أعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات"[1]، وعليه يمكن القول أن الأداء في هذه المرحلة مرادف للإنتاجية كما أن تقييمه مالي.

---

* الدونم: وحدة قياس لمساحة الأرض، استعملت في الإمبراطورية العثمانية وبقيت على هذا الحال إلى يومنا هذا، لكن تختلف مساحة هذه الوحدة من مكان لآخر، وقد تم تحديدها بـ 1000 متر مربع.

[1] فوزية قديد، **المورد البشري وتحسين أداء المؤسسة**: دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص 11.

– **سنوات الستينيات:** أصبحت المؤسسة أكثر أداء ومحافظة بالنظر إلى التحولات الجديدة التي عرفتها بيئتها، حيث بدأ يظهر مجتمع مستهلكين ونمو حجم الإنتاج، والتكاثر السريع للسلاسل القصيرة والمتوسطة، وتنوع في المنتجات، أنشأت ورشات متخصصة ووسائل معلوماتية اخترعت ورغم كل هذا مازال الأداء مرتبطا بالإنتاجية وامتدّ إلى الوظيفة التجارية[1].

الفرع الثاني: التوازن بين العرض والطلب.

ظهرت هذه المرحلة بالتحديد خلال الثمانينيات من القرن الماضي، أين أصبح مفهوم الأداء أكثر تعقيدا وأخذ صيغة المفهوم الكلي، أين أصبحت المؤسسات الاقتصادية تبحث عن حماية لحصتها في السوق وذلك من خلال الاهتمام بـ (معايير اختيار الزبائن، الشكل، التسويق، الإعلان، التجديد...) وظهر مصطلح جديد ألا وهو المرونة، بالإضافة إلى التطورات في تكنولوجيا المعلوماتية التي بسطت من استعمال التقنيات المحاسبية والموازنة التي كانت حكرا على الخبراء، هذه التكنولوجيا أدت من ناحية إلى خلق استخدامات جديدة للمنتجات وفتح العديد من الأسواق، ومن ناحية أخرى إلى تقديم الكثير من المنتجات[2].

وبذلك تغيرت النظرة عن طريق العمليات للمؤسسة، إلى النظرة عن الوظائف وأصبحت مفاهيم التدقيق والعمليات عناصر أساسية للإدارة والتسيير والمراقبة التي تحتاج بصفة عامة لتغيير، والتغيير يحتاج للإدارة في الوقت نفسه.

وضمن نفس الإطار أصبح تقييم الأداء عملية مقارنة بين ما هو مخطط وما هو محقق فعلا، وبذلك اتجهت المؤسسات نحو التقنيات الكمية للتسيير، وصارت تنتج لكي تضمن نتيجة إيجابية في نهاية الموازنة الحسابية، وفي هذه المرحلة أخذ المورد البشري دورا مهما كمحدد لأداء المؤسسة في هذه المرحلة[3].

---

[1] زينب بوقابة، **التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية** حالة: مؤسسة المعمل الجزائري الجديد للمصبرات NCA–Rouiba مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة الجزائر 3، 2011/2010 ، ص73.

[2] عبد السلام أبو قحف، **مقدمة في الأعمال**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص125.

[3] الهاشمي بن واضح، **تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، حالة قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2014، ص85.

الفرع الثالث: أفضلية العرض على الطلب.

ويمكن تقسيم هذه المرحلة إلى مرحلتين أساسيتين[1]:

- **سنوات التسعينيات:** في المرحلة أصبحت العوامل المفروضة في السوق تجعل التقديرات الموضوعة من طرف المؤسسة ليست لها مصداقية، وتوقع الاستهلاك أصبح تقريبا عشوائيا، وحدود كل استراتيجية إنتاج تقيم في قدرتها التحكم في الحجم، الآجال، النوعية، التكلفة.

والأداء يقاس على نوعية هذا الرباعي حيث التنظيم في المؤسسة أصبح أقل حواجز وأكثر اتصالا، باستعمال الوسائل المعلوماتية المتوفرة التي تعمل بطريقة أكثر ترابطا، وهذا ما أدى إلى ظهور فلسفة جديدة: تسيير المشاريع، ثم التسيير بالمشاريع كوسائل لتحسين الأداء.

- **الألفية الثالثة:** المؤسسة تتعرض دائما لنفس ضغوط العشرية السابقة، خاصة عدم استقرار البيئة، أين تتلاشى الحدود الجغرافية، هذا ما أدى إلى بروز تنظيم جديد يسمى " المؤسسة الممتدة "، حيث انصب الاهتمام بتحسين الأداء من ناحية الاستراتيجية والمنافسة.

فالأداء أصبح معقدا ويتعلق أكثر من ما مضى بالتقلبات المفاجئة للسوق الذي هو في نفس الوقت معقد أيضا، وقد أصبحت مؤشرات الأداء تميل نحو مؤشرات النتيجة التي تفسر الأداء الكلي، ونحو المؤشرات العملية، وبذلك أصبح هناك نظام للمؤشرات في هذه المرحلة.

المطلب الثاني: تعريف الاداء .

مصطلح الأداء، ينتمي إلى عائلة المصطلحات متعددة المعاني والتي تحمل تفسيرات واسعة، أو كما يسميها (bourguignon annick) بـ: الكلمات الحقائبية أو الكلمات الأسفنجية، لذا من الصعب إعطاء تعريف محدد وبسيط لهذا المصطلح[2].

لغويا: يعتبر قاموس اللغة الفرنسية La Rousse كلمة الأداء Performance كلمة إنجليزية مشتقة من الكلمة القديمة المأخوذة من كلمة Performer والتي تعني أتم أو أنجز أو أدى accomplir[3]

- كما يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها[4].

---

[1] فوزية قديد، **مرجع سبق ذكره**، ص12.

[2] ياسمينة ياسع، **مرجع سبق ذكره** ص 67.

[3] Dictionnaire de la langue française « la rousse »edition 2001 ;p1179

[4] عبد المحسن توفيق محمد، **تقييم الأداء**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر 1998، ص03.

– تعرفه المنظمة العالمية للتقييس (iso9000) إصدار 2000 بأنه: "يشمل الكفاءة والفعالية، فهذه الأخيرة هي مدى بلوغ النتائج، أما الكفاءة هي العلاقة بين النتيجة المتحصل عليها والموارد المستعملة".

– " الأداء هو درجة تحقيق الفرد العام للمهام الموكلة إليه من حيث الجهد ،الجودة والنوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة"[1].

– "انعكاس الطريقة التي تم فيها استخدام المنشأة لمواردها البشرية والمادية وبالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"[2].

– " تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المرجوة "[3].

– " الأبعاد الكاملة لشيء ما، أما على مستوى التسيير فيعني إنجاز العمل المطلوب أو القيام بمهمته وتنفيذها على الوجه المطلوب، ويرتبط الأداء مع مفهوم الفعالية التي تعبر عن مدى مساهمة الأداء الذي يتم القيام به في تحقيق هدف موضوع بشكل مسبق".[4]

– كما تم تلخيص مفهوم الأداء في البعدين التاليين:[5]

1– الأداء في المنظمة هو كل وفقط ما يساهم في تحسين الثنائية: قيمة– تكلفة، بمعنى تخفيض التكلفة وزيادة القيمة في آن واحد.

2– الأداء في المنظمة هو كل وفقط ما يساهم في تحقيق وبلوغ الأهداف الاستراتيجية، أي الأهداف ذات المدى المتوسط والطويل.

---

[1] طاهر محمود كلادة، **الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية**، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، ص242.

[2] Alian femandez ;**les nouveaux tableaux de bord des décideurs** ;2eme édition ;edition dorganisation ; paris ;2007 ;p41

[3] االشيخ الداوي، **الأداء بين الكفاءة والفعالية**، مجلة الباحث، دورية أكاديمية محكمة، سنوية، العدد 07 ،2010/2009، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قصدي مرباح ورقلة، ص 218

[4] شرون رقية، **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال تحليل العائد والمخاطر**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية ونقود، 2006–2007، ص 57،58.

[5] P.bescos ;C. Mendoza ; **le management de performance** ; Ed comptables malesherbes ;Paris ;94 ;P 219

- عرفه (Kherakhem): " أنه تأدية عمل، أو إنجاز نشاط، أو تنفيذ مهمة، أي أنه يعبر عن الطريقة التي يمكن للمنظمة من خلالها القيام بفعل من أجل المساعدة للوصول إلى الأهداف المسطرة".[1]
- وعرفه (Drucker): " قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال، أي أن الأداء يعد مقياسا للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لهدفها الرئيسي، وهو البقاء في سوقها واستمرارها في نشاطها في ظل التنافس، ومن ثم تتمكن من المحافظة على التوازن في مكافأة كل من المساهمين والعمال".[2]

من خلال التعاريف المختلفة نجد أن الأداء يرتبط بمعايير مختلفة مثل أهداف المؤسسة وطريقة بلوغها، الكفاءة والفعالية، بالإضافة إلى درجة تحقيق المهام وعليه فلا يمكن أن نتقيد بأي من التعاريف سابقة الذكر.

ونظرا لارتباط الأداء بمصطلحات اقتصادية مختلفة يجدها الباحث في بعض الأحيان مرادفة له أهمها الكفاءة، الفعالية وعليه سنقدم تعاريف موجزة لها حتى يتضح الفرق بينها وبين الأداء.

الكفاءة (Efficacité ;Efficiency):" عمل الأشياء بطريقة صحيحة، فجوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم الناتج، وتدنية التكاليف، بمعنى آخر يمكن تمثيل الكفاءة بمعادلة يحتوي أحد طرفيها على بلوغ أقصى ناتج بتكاليف محدودة ومعينة، بينما يحتوي الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من الناتج بأقل تكلفة."[3]

وتقاس الكفاءة عادة كما يلي[4]:

$$\text{الكفاءة (نسبة)} = \frac{Rm}{Mr} = \text{المخرجات/المدخلات}$$

حيث:

Rm: النتائج المحققة (الأهداف المحققة).

Mr: الموارد المستخدمة (الوسائل المستعملة).

---

[1] بوجلال أنفال، **قياس الأداء المالي للبنوك الإسلامية في ظل الأزمات المالية** – دراسة مقارنة لبعض البنوك خلال الفترة 2013/2003، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2016/2015، ص 75

[2] Peter Drucker ; **Peaple and Performance** ; Havard Business School; 2007;p:23.

[3] الشيخ الداوي ، **مرجع سبق ذكره**، ص 221.

[4] الشيخ الداوي، **نفس المرجع السابق**، ص221.

هذه النسبة تقيس لنا الكفاءة المتحصل عليها، كما يمكن أن تقاس الكفاءة (نسبة) وفقا لما يلي:

$$\text{الكفاءة (نسبة)} = \frac{Rp}{Mp}$$

Rp: هي النتائج المتنبئ بها.

Mp: الموارد المتنبئ استخدامها لتحقيق النتائج المتنبئ بها.

الفعالية (Efficience ; Effectivenss) : "أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة، وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيكيون الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم – حسب نظرهم – تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة."[1]

وتقاس الفعالية بطريقتين: [2]

– الطريقة الأولى: تعتمد في القياس على عنصري النتائج المحققة والنتائج المتوقعة ومن ثم:

$$\text{الفعالية (نسبة)} = \frac{Rm}{Rp}$$

حيث : Rm: النتائج المحققة.

Rp : النتائج المتوقعة.

وهي تسمح بالحكم على درجة تحقيق الأهداف.

– الطريقة الثانية: تتبنى هذه الطريقة في القياس عاملي الإمكانات المستخدمة والإمكانات المتوقعة لتحقيق النتائج المتوقعة، ومن ثم:

$$\text{الفعالية (نسبة)} = \frac{Mm}{Mp}$$

Mm: الإمكانات المستخدمة.

Mp: الإمكانات المتوقعة لتحقيق النتائج المتوقعة.

[1] الشيخ الداوي، **مرجع سبق ذكره**، ص 219.

[2] الشيخ الداوي، **نفس المرجع السابق**، ص 220.

العلاقة بين الكفاءة والفعالية والأداء: "... الأداء هو الجمع بين الكفاءة والفعالية، حيث ترتبط الفعالة بالقيادة، وترتبط الكفاءة بالإدارة، لذلك فإن الفعالية تتحقق عندما تكون هناك رؤية واضحة وأهداف واستراتيجيات محددة، وتتحقق الكفاءة عندما يكون هناك تخطيط وتنظيم وإدارة للوقت ورقابة ومتابعة، وعندما تكون هناك فعالية ولا توجد كفاءة فإن الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة، وفي حالة عدم وجود فعالية ووجود كفاءة فإن الأعمال تنجز ولكن دون الأهداف الواضحة."[1]

الجدول رقم(3-1): مقارنة بين الفعالية والكفاءة

المفاهيم	الاهتمام	تعالج	التحليل	معايير القياس
الكفاءة	**بالوسيلة**	**الموارد**	**كيفية الوصول**	**المدخلات مثل العمل، المعلومات، المعدات.**
الفعالية	**بالهدف**	**النتائج**	**نقطة الوصول**	**المخرجات مثل الأرباح، العائد، رقم الأعمال.**

المصدر: شاوي صباح، أثر التنظيم الإداري على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية سطيف، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، ص:211

بما أنه لا يمكن بلوغ الأهداف المسطرة إلا بالاهتمام بالوسائل المستعملة لتحقيقها، كما أن دراسة نقطة الوصل (تحقيق الأهداف) يتطلب بالضرورة تحليل طريق الوصول إليها (كيفية استخدام المواد)، وبما أن المدخلات مكون في المخرجات ولذلك فالجدول يبين أن الكفاءة لا تعادل الفعالية لكنها أحد عناصرها، كما يبين أن الكفاءة ليست شرطا كافيا للفعالية ولكنها متطلب ضروري لها[2]، أما الجدول الآتي يبين العلاقة بينهما:

[1] شوقي بورقبة، **التمييز بين الكفاءة والفعالية والفاعلية والأداء**، ورقة بحث، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2008،ص10.

[2] دريدي أحلام، **دور استخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية**: دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه،، تخصص الأساليب الكمية للتسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر –بسكرة– 2018/2017 ص7

الجدول رقم(3-2): العلاقة بين الفعالية والكفاءة

فعالية / كفاءة	منخفضة ← عالية	
غير كفء	**الوضع السالب:** ▪ لا تتحقق الأهداف بالمستوى المطلوب. ▪ سوء استخدام الموارد.	**وضع غير ممكن:** ▪ تتحقق الأهداف. ▪ هدر واستخدام العديد من الموارد المكلفة.
كفء	**وضع الفشل:** ▪ لا تتحقق الأهداف. ▪ الاستغلال الأنسب والأمثل للموارد.	**وضع نموذجي:** ▪ تتحقق الأهداف المرغوبة. ▪ واستخدام الموارد أنسب استخدام.

المصدر: شاوي صباح، **مرجع سبق ذكره**، ص:211

يتضح من خلال هذه المصفوفة أن المؤسسة الناجحة هي التي تقوم بتوجيه استخدام الموارد في الاتجاه الصحيح الذي يضمن تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة والمجتمع، وعليه فإن الأداء في أي مؤسسة يرتبط بكل من الفعالية والكفاءة فلا يمكن تحقيق الأداء المرغوب فيه دون وجود كفاءة (استخدام رشيد للموارد دون تبذير وبأدنى تكلفة ممكنة) والفعالية تمكّن من بلوغ الأهداف ومنه يمكن القول أن كلا من الكفاءة والفعالية يشكلان قطبي معادلة الأداء[1].

المطلب الثالث: خصائص الأداء ومستوياته

بما أن الأداء مصطلح متعدد التعاريف فهو يدل على تعدد توجهاته وخصائصه.

الفرع الأول:خصائص الأداء.

للأداء مجموعة من الخصائص تجعل آراء الباحثين تختلف وبالتالي صعوبة تحديد مفهومه، وفيما يلي عرض لبعض النقاط التي توضح ذلك:[2]

- **الأداء مسألة إدراك:** يختلف الأداء بين الأفراد والجماعات والمنظمات، فبالنسبة لمالكي المنظمة قد يعني الربح، أما بالنسبة للقائد الإداري قد يعني المردودية والقدرة التنافسية، أما الفرد العامل فقد

[1] شاوي صباح، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 210-212.

[2] ياسع ياسمينة، **مرجع سبق ذكره**، 2011ص،ص:68-69.

يعني الأجور الجيدة أو مناخ العمل الملائم، في حين قد يعني للزبون نوعية الخدمات والمنتجات التي توفرها له المنظمة.

- **الأداء مفهوم متطور عبر الزمن:** إن المعايير التي يتحدد الأداء على أساسها، سواء كانت الداخلية منها أم تلك التي تحددها البيئة الخارجية للمنظمة، تكون متغيرة مع حياة المنظمة ومع تغير المواقف أو الظروف، إذ أن توليفات العوامل البشرية، التقنية، المالية والتنظيمية، التي تجعل الأداء مرتفعا، تختلف من موقف لآخر، لذلك فإن التحدي الأساسي الذي يواجه القادة الإداريين هو إيجاد التوليفة المناسبة لتحقيق الأداء المرتفع.
- **الأداء مفهوم شامل:** لا ينحصر في الجانب الاقتصادي فقط، بل يتعداه إلى الجانبين التنظيمي والاجتماعي، بحيث التنظيم الجيد هو وسيلة في خدمة أداء المنظمة من خلال احترام الهيكلة الرسمية، والحد أو على الأقل التقليص من النزاعات التي يمكن أن تحدث بين الصالح، بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق، الذي يسمح بالانتقال الجيد من المعلومات وبالتالي تحقيق الفعالية، إلى جانب مرونة الهيكلة والقدرة على التكيف مع قيود المحيط، كما أن إهمال الجانب الاجتماعي المتمثل في تحقيق الرضا لمختلف أفراد المنظمة، قد لا يخدم أداء المنظمة، لذا تعتبر المعايير المالية وحدها غير كافية للتعبير عن أداء المنظمة، فعلى القادة الإداريين أن يستخدموا إلى جانبها معايير غير مالية وخاصة المعايير الاجتماعية.
- **الأداء مفهوم غني بالتناقضات:** إن الأداء تحدده مجموعة من العوامل، منها المكملة لبعضها ومنها المتناقضة، وهذه الأخيرة تظهر مثلا عند السعي وراء تحقيق هدف تخفيض تكاليف الإنتاج والعمل في الوقت نفسه على تحقيق هدف تحسين النوعية في السلع والخدمات. لذا على القائد الإداري أخذ الأولويات بعين الاعتبار.
- **الأداء ذو أثر رجعي على المنظمة:** إن معرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه وتقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف، فإذا كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة فإنه يتوجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج والخطط وحتى الخيارات الاستراتيجية.

الفرع الثاني: مستويات الأداء

توجد مجموعة من المستويات للأداء يمكن للمؤسسة الاقتصادية من خلالها التعرف على مستوى أدائها، ولعل هذا الاختلاف يعود لاختلاف المعايير والمقاييس التي يتنباها الباحثين بهذا المجال، وتتمثل هذه المستويات في[1]:

- **الأداء الاستثنائي:** يبين التفوق في الأداء ضمن الصناعة على المدى البعيد والعقود المربحة، وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للمؤسسة.
- **الأداء البارز:** بالحصول على عقود عمل كبيرة، امتلاك أفراد ذوي كفاءة، امتلاك مركز ووضع مالي متميز.
- **الأداء الجيد جدا:** يبين مدى صلابة الأداء، واتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد.
- **الأداء الجيد:** يكون فيه للأداء وفق المعادلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات و/أو الخدمات وقاعدة العملاء، مع امتلاك وضع مالي مستقر.
- **الأداء المعتدل:** يمثل سيرورة أداء دون المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات و/أو الخدمات وقاعدة العملاء، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.
- **الأداء الضعيف:** الذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور تقريبا، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الإطارات المؤهلة، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

المطلب الرابع: تصنيف الأداء (أنواع الأداء)

إن القدرة على وضع تعريف للأداء سيمكن من بناء الإطار النظري السليم الذي يسمح بحل جل المسائل العالقة بالموضوع، إلا أن الصورة الحقيقية لن تكتمل في ظل انعدام وجود معالم واضحة تمكننا من إبراز إحداثياته، هذا ما يدفعنا إلى البحث فيها حتى نستطيع إعطاء مفهوم الأداء الصفة

[1] خالد محمد بن حمدان، ووائل محمد صبحي إدريس، **الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي**، دار اليازوري، عمان، الأردن،2009، ص 385-386.

النهائية التي تخول عملية قياسه بشكل صحيح، وفيما يلي محاولة لتوضيح هذه المعالم أو التصنيفات أو المعايير التي طرحها الباحثون[1].

الفرع الأول: حسب معيار المصدر[2].

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين، الأداء الداخلي أو الذاتي والأداء الخارجي وهما كما يلي:

1. **الأداء الداخلي: (أداء البيئة الداخلية)**

وهو يرتبط أساسا بجميع الأداءات الموجودة داخل المؤسسة سواء تعلق الأمر بالأفراد أي رأس المال البشري أو الأداء التقني أو المالي، إذ أن الأداء الداخلي أو أداء البيئة الداخلية يتعلق بكل ما يمكن للمؤسسة التحكم فيه والتأثير عليه؛ متمثلة في جميع النشاطات والوظائف من أهمها: الإنتاج، التمويل، التموين...، والعمليات الإدارية الأخرى، وبالتالي هي نتيجة تفاعل مختلف أداءات الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينتج من ثلاث توليفات من الأداء كالآتي[3]:

- **الأداء المالي:** يصف فعالية وكفاءة المنظمة في تعبئة الموارد المالية وتوظيفها.
- **الأداء التقني:** يتمثل في قدرة المنظمة على استخدام واستغلال تجهيزات الإنتاج وتحسين الاستثمارات بفعالية.
- **الأداء البشري:** وهو من أهم مصادر الأداء بالمنظمة، على اعتبار أن الموارد البشرية تسهم بأدائها بشكل أساسي في الأداء الكلي للمنظمة والذي يحدد بدرجة رئيسية مستويات الأداء السابقة كلها.

2. **الأداء الخارجي: (أداء البيئة الخارجية)**

ونقصد به ذلك " الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة"[4]، حيث يتمثل في جميع العوامل المحيطة والمؤثرة بشكل أو بآخر على الأداء الداخلي للمؤسسة سواء بالسلب

---

[1] عادل بوعافية، **هيكل الصناعة وأثره على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:** حالة مؤسسة موبيليس للهاتف النقال خلال الفترة(2001-2009)، رسالة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة 2017/2016 ص84

[2] عادل بوعافية، **نفس المرجع السابق،** ص85،86.

[3] عبد الناصر موسى، وسيلة واعر، **الرقابة الالكترونية وأثرها على زيادة فاعلية أداء المنظمة:** دراسة ميدانية، الملتقى الدولي العالمي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، 2009، ص:10.

[4] Bernard Martory ; **Contrôle de gestion Social** ; Librairie Vuibert ;Paris ;France ;1999 ;P236

أم بالإيجاب، ويشمل أداء الحكومات في الجانب الكلي بالإضافة إلى أداء مختلف الموردين والممولين، المنافسين، الوسطاء.

المعيار الثاني: حسب معيار الشمولية.

يتم تقسيم الأهداف إلى كلية وجزئية ويمكن تقسيم الأداء إلى[1]:

1- **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو...

2- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى:[2] أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.....

- **أداء الوظيفة المالية:** يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة، تحقيق مردودية جيدة وتكاليف منخفضة.

- **أداء وظيفة الإنتاج:** يتحقق الأداء الإنتاجي عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمثيلاتها في القطاع الذي تنتمي إليه، وإنتاج منتجات بجودة عالية وتكلفة منخفضة تسمح لها بمزاحمة منافسيها وتخفيض نسبة توقف الآلات والتأخر في تلبية الطلبيات.

- **أداء وظيفة الأفراد:** تتجسد أهمية الموارد البشرية بمدى قدرتها على توجيه الموارد الأخرى نحو هدف المؤسسة، يتجلى أداء وظيفة الأفراد في عدد الإجراءات التأديبية التي تتغير عكسيا مع الأداء الجيد، معدلات الغياب وعلاقات أرباب العمل والنقابات.

---

[1] الشيخ الداوي، **مرجع سبق ذكره**، ص89.

[22] بكوش لطيفة، **مساهمة التسيير على أساس الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة الدكتوراه، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2016، ص 15.

- **أداء وظيفة التموين:** يتمثل أداؤها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين، والحصول على المواد بجودة عالية وفي الآجال المحددة وبشروط دفع مرضية والحصول على آجال تسديد الموردين تفوق الآجال الممنوحة للعملاء، وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين.
- **أداء وظيفة البحث والتطوير:** يمكن دراسته بدراسة الجو الملائم للابتكار، وتيرة التجديد مقارنة بالمنافسين، نسبة وسرعة تحويل الابتكارات للمؤسسة لتنويع وقدرة المؤسسة على إرسال منتجات جديدة ودرجة مواكبة التطورات.
- **أداء وظيفة التسويق:** يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، يمكن معرفة هذا الأداء بمجموعة من المؤشرات منها: الحصة السوقية، إرضاء العاملين، السمعة، ومردودية كل منتج.
- **أداء وظيفة العلاقات العمومية:** الأداء بهذه الوظيفة هو بالنسبة لـ: (1) المساهمين: الحصول على عائد مرتقع واستقرار في الأرباح الموزعة؛ (2) الموظفين: هو توفير جو عمل ملائم؛ (3) الموردين: احترام المؤسسة آجال التسديد والاستمرار في التعامل و (4) العملاء: هو الحصول على منتجات في الآجال المناسبة وبجودة عالية.

المبحث الثاني: تقييم الأداء

تعتبر عملية تقييم الأداء ذات أهمية في معرفة واقع المؤسسة كونها تعتمد على مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تسعى للتحقيق الأهداف المنتظرة وهو ما سنتناوله خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: تعريف تقييم الأداء، الأهمية والأهداف

أصبح من الضروري على المؤسسات الاهتمام بكل ما له علاقة بضمان واستمرارية نشاطها بغية تحقيق أهدافها ويعتبر تقييم الأداء الطريقة الأنجح لذلك.

الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء.

يقصد به " نشاط الوحدة الاقتصادية في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة عادة سنة، واقتراح الحلول اللازمة للتغلب على النتائج السلبية بهدف الوصول إلى أداء جيد في المستقبل."[1]

[1] ميهوب سماح، **مرجع سبق ذكره**، ص 23.

ويعرف تقييم الأداء كذلك بأنه " العملية التي يتم من خلالها التعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية الخاصة بتحقيق الأهداف وإنجاز معدلات الأداء المستهدفة."[1]

" تقييم الأداء هو قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالمعايير التي سبق تحديدها والمستمدة من الأهداف المتوقعة وتحديد الانحرافات ووضع الخطط اللازمة لتحسين الأداء"[2].

ومن التعاريف الشاملة لتقييم الأداء أنه " عبارة عن تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به، فهو يساعد المسؤولين على معرفة جوانب الضعف والقوة في نشاط ذلك الفرد، والهدف المنشود من ذلك هو معالجة الضعف إن وجد وتدعيم جوانب القوة أيضا، ويركز هذا المفهوم على الأداء الفعلي في ظل متطلبات وظيفته ويعاير ذلك بالإنجاز المتوقع منه."[3]

الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء.

" تنصب أهمية تقييم الأداء في التأكد من توفر السيولة ومستوى الربحية في ظل كل من قرارات الاستثمار والتمويل وما يصاحبهما من مخاطر، بالإضافة إلى مقسوم الأرباح في إطار السعي لتعظيم القيمة الحالية للمنظمة، باعتبار أن أهداف الإدارة المالية هي زيادة القيمة الحالية للمؤسسة والمحافظة على سيولة المؤسسة لحمايتها من خطر الإفلاس والتصفية، وتحقيق العائد المناسب على الاستثمار (الربحية)" **بالإضافة الى الأسباب الآتية [4]:**

- توجيه نظر الإدارة العليا إلى مراكز المسؤولية التي تكون أكثر حاجة إلى الإشراف، وحيث يكون الإشراف أكثر إنتاجية.
- ترشيد الطاقة البشرية في المنظمة في المستقبل، حيث يتم إبراز العناصر الناجحة وتنميتها، وكذلك العناصر غير المنتجة التي يتطلب الأمر الاستغناء عنها، أو محاولة إصلاحها لزيادة كفاءتها، حيث يعتبر تقييم الأداء أساسا موضوعيا لوضع نظم الحوافز والمكافآت التشجيعية.

---

[1] سيد محمد جاد الرب، **استراتيجية تطوير وتحسين الأداء** (الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية)، دون دار النشر، مصر، 2009، ص:31

[2] زهير ثابت، **كيف تقيم أدا الشركات والعاملين**، سلسلة الدليل العملي لمدير القرن 21، قباء ، القاهرة، مصر، 2001، ص15.

[3] موسى محمد أبو حطب، **فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين**، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية فلسطين، 2009،ص 16.

[4] محمد قدرى حسن، **إدارة الأداء المتميز (قياس الأداء – تقييم الأداء – تحسين الأداء مؤسسيا وفرديا)** ، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2015/2014 ، ص175.

- مساعدة مديري الأقسام على اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف من خلال توجيه نشاطهم نحو المجالات التي ستخضع للقياس والحكم.
- إيجاد نوع من الاقتطاع الوظيفي، نتيجة تعرف المدير على كيفية أدائه العمل الذي سيتولى مهامه مقدما، وكذلك توفير الأساس السليم لإقامة نظام سليم وفعال للحوافز، وأيضا المساعدة في تحديد المدى الذي يتحقق عنده تحمل المسؤوليات الإدارية.
- معرفة الأساس الذي يتم بمقتضاه إجراء مقارنات بين القطاعات المختلفة داخل المنظمة، وكذلك بين منظمات الأعمال بعضها البعض.
- مساعدة المستويات الإدارية على التعرف على أسباب الانحرافات التي تم اكتشافها حتى يمكن اتخاذ الإجراءات اللازمة لتفاديها.

الفرع الثالث: أهداف تقييم الأداء. تستهدف عملية تقييم الأداء تحقيق ما يلي:[1]

- الوقوف على مستوى الإنجاز الاقتصادي للوظائف المكلفة بأدائها مقارنة بتلك الوظائف المدرجة في خطتها الإنتاجية.
- تحديد مسؤولية كل مركز في الوحدة الاقتصادية عن مواطن الضعف والخلل، وذلك من خلال قياس إنتاجية كل قسم من أقسام العملية الإنتاجية، وتحديد إنجازاته سلبا و إيجابا والذي من شأنه أن يخلق منافسة بين الأقسام باتجاه رفع مستوى الوحدة الاقتصادية وأدائها.
- مساعدة المستويات الإدارية على معرفة الانحرافات وبيان أسبابها واتخاذ الإجراء الإصلاحي لها.
- الوقوف على كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة يحقق عائدا أكبر بتكاليف أقل وبنوعية جيدة.

المطلب الثاني: الصعوبات والمتطلبات الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء

كون عملية تقييم الأداء مستمرة ودائمة تشمل جميع عناصر المؤسسة، فإنه من الطبيعي أن تعترضها مجموعة من العراقيل التي تحول دون القيام بها، لذا كان لابد من تحديد أهم المتطلبات التي تؤدي بها للنجاح.

[1] الجبوري، زياد خلف خليل، تقويم كفاءة للشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية SDI للمدة 1980-1999، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2002، ص 7.

الفرع الأول: صعوبة تقييم الأداء.

" إذا كانت عملية تقييم الأداء على المستوى النظري قد حظيت بشيء من الاتفاق بين الباحثين والمنظرين، وتبدو وحسب ما سبق سهلة نوعا ما باعتبارها مرحلة من مراحل عملية الرقابة، يقوم المسيرون من خلالها بقياس إنجازات المؤسسة كفاءة وفعالية، فإنها على المستوى التطبيقي طرحت ولازالت تطرح إشكاليات معقدة بالرغم من كثرة الدراسات والبحوث التي تهتم بالموضوع، وذلك لكون إنجازات المؤسسة هي نتائج تفاعل العديد من العوامل والظواهر غير المتجانسة فيما بينها من جهة وصعوبة تكميم الكثير منها من جهة أخرى، وتبريرا لصعوبة قياس الأداء يقول أحد الباحثين:" الأداء مفهوم مجرد اجتماعيا مكون في أذهان باحثي ومنظري التنظيمات"، مما جعل إسقاطه على واقع المؤسسات وتحويله إلى مفهوم ملموس أمرا صعبا خاصة إذا تعلق الأمر بقياسه أو تكميمه."[1]

هناك عدة صعوبات تحول دون نجاح عملية تقييم الأداء أهمها[2]:

- صعوبة تحديد المعايير المساهمة في الأداء.
- صعوبة تحديد أداء الفرد ومدى مسؤوليته عن هذا الأداء خاصة الأداء الناتج عن سلوكه.
- الاهتمام بالنتائج دون الاهتمام بالوسائل المقدمة لتحقيق هذه النتائج.
- كثرة المعايير وتشعبها مما يؤدي إلى تحريف النتائج وبالتالي اتخاذ قرارات تصحيحية خاطئة.
- خلق جو من اللاثقة والفوضى عند الأفراد نتيجة شعورهم بالرقابة والمحاسبة الدائمة.
- زيادة تكاليف العملية الرقابية بالنظر الى الإيرادات المرجوة من ورائها.
- صعوبة تحديد الأولويات والمتغيرات الأكثر أهمية وارتباطا بالأداء، فغالبا ما يكون التركيز على قياس العناصر السهلة بدلا من التركيز على القضايا الهامة التي تؤثر على مستقبل المؤسسة.
- سيطرة المقاييس الكمية في عملية القياس نظرا لسهولتها.
- غياب النظرة الشاملة للمخرجات والنتائج.
- النقص في الكوادر البشرية للقيام بعملية تقييم الاداء.

[1] بن خليفة حمزة، **مرجع سبق ذكره ،** ص 74،75.

[2] دريدي أحلام، دور **استخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية**، دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018/2017 ص ص : 19،20

الفرع الثاني: المتطلبات الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء.

هناك العديد من المتطلبات الأساسية التي يجب أن تتوفر في عملية تقييم الأداء نذكر منها:[1]

- أن يكون الهيكل التنظيمي للمؤسسة واضحا تتحدد فيه المسؤوليات والصلاحيات.
- أن تكون الأهداف واضحة وواقعية وقابلة للتنفيذ وهذا لا يتم دون دراسة هذه الأهداف ومناقشتها مع كل المستويات داخل المؤسسة لكي تكون هذه الأهداف متوازنة تجمع بين الطموح والإمكانيات المتاحة للتنفيذ.
- أن يتوفر للمؤسسة نظام متكامل وفعال للبيانات والمعلومات والتقارير اللازمة لتقييم الأداء بحيث تكون إنسيابية المعلومات وسريعة ومنتظمة تساعد المسؤولين في الإدارات على اختلاف مستوياتهم من اتخاذ القرار السليم والسريع في الوقت المناسب لتصحيح الأخطاء وتفادي الخسائر.
- أن تكون الإجراءات والآلية الموضوعة لمسار عمليات تقييم الأداء بين الإدارات المسؤولة عن تقييم الأداء في الهيكل التنظيمي واضحة وبسيطة.
- وجود نظام حوافز فعال سواء كانت هذه الحوافز مادية أم معنوية، بحيث يحقق هذا النظام ربطا متينا بين الأهداف المنجزة فعلا والمخططة.

بالإضافة إلى الشروط الآتية:

- ألاّ يقتصر هدف تقييم الأداء على كشف الانحرافات فقط، بل يجب أن يمتد إلى تحليل ودراسة أسبابها من أجل اقتراح وسائل التصحيح المناسبة.
- وجود نظام لتقييم الأداء يستمد فاعليته من خلال توفر الخصائص التالية[2]:
  - الشمول: فيجب أن يشتمل على مجالات تقييم الأداء المختلفة.
  - الوضوح والبساطة: بأن يكون واضحا للقائمين به يعتمد على عدد قليل من النماذج التي تستخدم في هذا المجال واستخدام أقل عدد من المعايير.
  - السرعة: أي يكون تقييم الأداء حركيا ومستمرا بحيث يمكن متابعة النتائج المحققة ومقارنتها أولا بأول مع النتائج المستهدفة.
  - التكامل: مع العملية الإدارية والتناسق مع الأنواع الأخرى من الرقابة في المنظمة.

---

[1] عبد المجيد الكرخي، **تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية** ، دار المناهج، بغداد، 2014،ص ص: 42،43.

[2] محمد قدرى حسن، **مرجع سبق ذكره**، ص ص: 190،191.

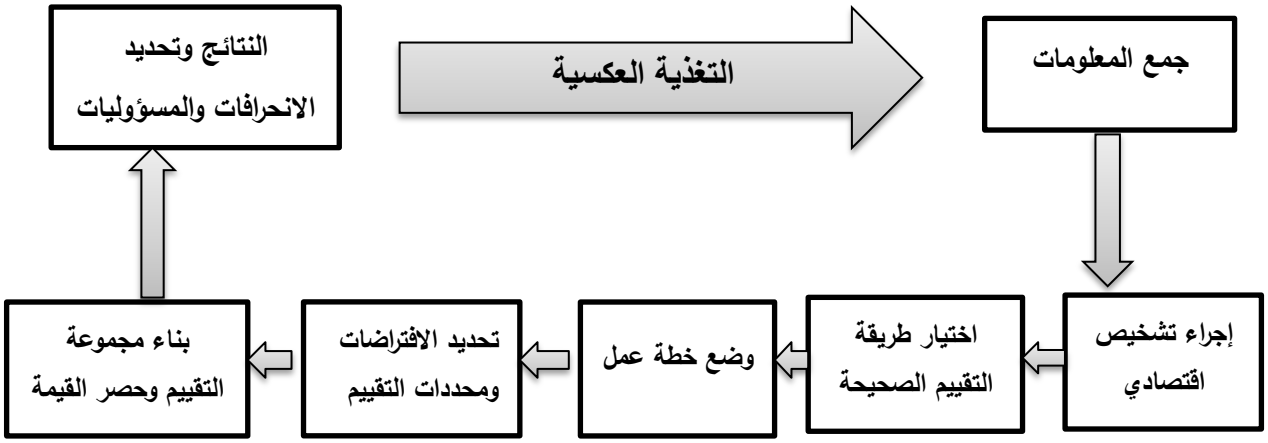
- وضع أساليب تقييم الأداء – التقليدية منها والحديثة – في صورة تمكن القائم بالعمل موضوع التقييم من استخدامها ببساطة، حيث يساعده ذلك في تقييم أدائه وقياس عائد العمل، وبذلك تصبح عملية التقييم أساسا صالحا للمراقبة والنقد الذاتي، وذلك بالإضافة إلى استخدام أسس رقابية إضافية بواسطة الأجهزة الرقابية الأخرى.

المطلب الثالث: مراحل تقييم الأداء الاقتصادي

اتفق معظم الاقتصاديين المهتمين بموضوع تقييم الأداء الاقتصادي على أن المراحل الأساسية لتقييم الأداء تتكون من[1]:

- **المرحلة الأولى:** مرحلة جمع البيانات الإحصائية اللازمة لدراسة الوحدة الاقتصادية بصورة تفصيلية، ويجب أن لا تقتصر هذه البيانات على مدة زمنية معينة، بل تأخذ بعين الاعتبار السلاسل الزمنية للوقوف على طبيعة التطور الصناعي لكافة أهداف الوحدة الاقتصادية.
- **المرحلة الثانية:** وهي مرحلة التحليل الفني والمالي للوحدة الاقتصادية، حيث يتم مراجعة الجوانب الفنية والمالية للوحدة الاقتصادية، وذلك بحسب طبيعة الوحدة الاقتصادية.
- **المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة الحكم على النتائج والانحرافات المتحققة في مجال التطبيق سواء كانت انحرافات نوعية، حيث لا تتطابق الوحدات المنتجة مع المواصفات والأنماط المحددة لها أو قد يكون الانحراف قيميا بسبب انخفاض الكمية المنتجة، أو فنيا بسبب اختلال العلاقات الصناعية المتداخلة.

والشكل الموالي يختصر مراحل تقييم الأداء:



الشكل (3-1): خطوات تقييم الأداء

المصدر: نبيل قبلي، دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لشركات التأمين، أطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر،2017، ص 74.

المطلب الرابع: أساليب تقييم الأداء في المؤسسة

تهدف أساليب تقييم الأداء المؤسسي إلى التعرف على حجم ومستوى المطابقة أو عدم المطابقة مع المعيار المحدد لكل أداء أو عملية إنتاجية، وتتعدد أساليب تقييم الأسلوب المؤسسي باختلاف الأنشطة والأعمال التي تمارس داخل المؤسسة ومن أهم أساليب تقييم الأداء ما يلي[1]:

أسلوب الموازنة التخطيطية: (Budgetary control method).

وهو أسلوب الرقابة المالية الذي يقوم على مقاييس كمية، وتكون الرقابة هنا على مستوى الأداء وكيفية الأداء.

وأسلوب الموازنة التخطيطية تبين للمديرين والمشرفين المبالغ والكميات المسموح باستخدامها أو تداولها أو إنفاقها، وأيضا تحقق التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة بالمنظمة، ومساعدتها على عدم تجاوز تلك الأرقام تجنبا للوقوع في أزمات مالية تكون المنظمة في غنى عنها، والالتزام ببنود الصرف والاستهلاك من الأصول ومواد الخام والتعيينات، ومن أهم الموازنات التخطيطية:

أ- الموازنة النقدية.

ب- موازنة المواد الخام و المنتجات.

[1] محمد قدرى حسن، **مرجع سبق ذكره**، بتصرف ، ص 173،176.

ت- موازنة الإيرادات و التكاليف.

ث- موازنة الإنفاق الرأسمالي.

أسلوب المقارنة: Comparison Method.

ويقوم هذا الأسلوب على معلومات رقمية وكمية للمعايير المطلوب الوصول إليها وأيضا معلومات بالأداء الفعلي المحقق، وتتم المقارنة هنا بين هذين البندين، وفي هذه الحالة تواجه المراقب ثلاث حالات من المقارنة بين الأداء المحقق والأداء المطلوب، فإما أن يكون الأداء بالمستوى المطلوب في المعيار، وإما أن يكون الأداء أعلى من المطلوب، وإما أن يكون الأداء أقل مما هو مطلوب فعلا.

أسلوب النسب المئوية: Percentage Method.

ويعتمد هذا الأسلوب على المؤشرات والقوانين والمبادئ الرياضية والاقتصادية والإحصائية والمالية في التعرف على مستوى أداء النشاط العام أو الخاص للمؤسسة، ومن أشهر هذه المؤشرات:

أ- نسبة السيولة: من أجل معرفة قدرة المنظمة على مواجهة التزاماتها المالية تجاه الغير.

ب- نسبة نشاط الأسهم: من أجل معرفة مدى قوة أسهم المنظمة في سوق الأسهم ومن خلال معدلات العائد على السهم أو معدل الربحية.

ت- نسبة المديونية: من أجل معرفة قدرة المؤسسة على تمويل عملياتها من ديون الغير.

ث- نسبة الربحية: من أجل معرفة قدرة المنظمة على تحقيق الأرباح من عملياتها الإنتاجية أو الاستثمارية.

ج- نسبة معدل العائد على المبيعات من أجل معرفة قدرة المنظمة على تحقيق أرباح من إجمالي مبيعاتها.

أسلوب المراجعة الإدارية: Managerial Auditing

وهو عبارة عن نظام مراجعة شامل لمكونات الهيكل التنظيمي بالمنظمة من حيث الإدارات والأقسام والوحدات التنظيمية الأخرى، بالإضافة إلى مراجعة الخطط والأهداف والسياسات والعمليات... الخ

أسلوب نقطة التعادل: break Even point Method

وهو أسلوب يقوم على دراسة العلاقة بين التكاليف الكلية والإيرادات الكلية عند نقطة معينة تكون عندها التكاليف الكلية تساوي الإيرادات الكلية وعند سعر معين وكمية معينة، وأيضا تكون المنظمة عند هذه النقطة لا تحقق ربحا ولا خسارة، أما بعد هذه النقطة فتحقق أرباحا، وأما قبلها فالمنظمة تحقق خسائر.

أسلوب دورة حياة المنتج: Product Cycle Method

وهو أسلوب يفيد العاملين في إدارتي الإنتاج والتسويق لمتابعة المنتج وبالذات الجديد الذي يطرح في السوق واحتمالات نجاحه أو فشله، وذلك من خلال فترات زمنية تعكس واقع هذا المنتج من حيث الانكماش أو الانتشار أو من حيث النجاح أو الفشل.

المبحث الثالث: قياس الأداء

" قياس الأداء في جوهره وسيلة بيد المنظمة لتقييم فاعلية القرارات التي تصنعها، ففي الوقت الذي تقوم بذلك تصبح قادرة على تقييم نجاح تخطيطها الاستراتيجي أو فشله، حيث إن فكرة نجاح المنظمة تتبع من خلاله أدائه الذي يمثل بدوره انعكاسا للقرارات التي يصنعها فيما يتعلق بالأهداف الاستراتيجية، والأسواق والظروف الداخلية والخارجية العديدة والمختلفة، كما يعد قياس الأداء وسيلة للحكم على نتائج المنظمة فيما إذا كانت جيدة أو رديئة ".[1]

المطلب الأول: مفهوم قياس الأداء

يعتبر قياس الأداء السلاح الفعال لدى مسير المؤسسة والذي يمّكنه من جمع البيانات وتحليلها والاعتماد عليها من أجل اتخاذ القرارات والتأكد من سلامة الطرق المعتمدة في العمل.

الفرع الأول: تعريف قياس الأداء.

- يمكن أن نعرفه بأنه: " هو مؤشر يوضح العلاقة بين عوامل النجاح والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة."[2]

[1] بن خوالدي نوال، **فعالية نموذج الصيرفة الشاملة ودوره في تطور أداء البنوك: دراسة حالة الجزائر**، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان،2015/2014 ص 129

[2] Hubert k Rampersad ; **Total Performance Scorecard**; Springer ; paris ; p 42.

- " المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المؤسسة وتسجيلها، ولا سيما مراقبة وتسجيل جوانب سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقا"[1].
- وهو " ذلك القياس الذي على أساسه يتحدد النجاح من الفشل عن طريق القرب أو البعد من مقاييس كل منهما."[2]

وحتى يؤدي القياس عمله الصحيح يجب أن يبحث في ثلاثة جوانب هامة هي[3]:

- **الأهداف المطلوبة ومدى تحقيقها:** قياس الأداء يعمل في هذا المستوى – كعامل أول – يبحث في الأهداف المرحلية التنفيذية، والتي تعمل في ظل الأهداف العامة، ويقيس مدى تحقيقها على أرض الواقع ومدى التقصير في تحقيقها.
- **البرنامج التنفيذي:** المستوى الثاني من مستويات عمل القياس هو البرنامج العملي التنفيذي للخطة الموضوعة ككل ويدخل في ذلك الأهداف والوسائل المستخدمة لتحقيقها والمحددات التي تحيط بالعمل وبالمنهجية الحركية للتنفيذ، ولا يمكن نجاح هذا النوع من القياس من خلال التقارير المكتوبة فقط، بل لابد من المراقبة الميدانية للعمل عن قرب ليتحقق المراد من القياس.
- **العوامل الخارجية:** وهي المستوى الثالث من مستويات القياس ويقصد بها ما يلي:

– مدى قبول أو رفض الخدمة المؤداة أو الإنتاج المعروض.

– المعوقات الخارجية.

– طريقة تعامل العاملين مع المجتمع الخارجي.

– الخصوم (المنافسين) الخارجيين.

الفرع الثاني: أهمية قياس الأداء: ويمكن ذكرها في النقاط الآتية[4].

– نتائج قياس الأداء تساهم في اتخاذ القرارات التصحيحية.

---

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص: 487.

[2] موسى سهام، **مساهمة في بناء نموذج قياس أثر المحاذاة الإستراتيجية لتكنولوجيا الأنترنت على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة الصناعية العلمة، سطيف)**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013، ص:99.

[3] عادل ثابت، **الإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنر والتوزيع، عمان، 2006، ص331 .

[4] شيهاني سهام وحاج غيسى سيد أحمد، **الرقابة الاستراتيجية ودورها في تحسين أداء المنظمات، ملتقى دولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة**، جامعة المسيلة، الجائر، 11/10 نوفمبر 2009 ص 55.

- تعمل نتائج قياس الأداء على اتخاذ القرارات من شأنها تحسين وضع المؤسسة للاستمرار في تطبيق استراتيجياتها والخطط المرسومة.
- قياس الأداء يحسن واقع العلاقات الداخلية بين العمال، وكذلك العلاقات الخارجية مع العملاء.
- يستخدم قياس الأداء في عملية التقييم الذاتي، حيث يستخدم لتقييم أداء العمليات وتحديد التحسينات المطلوب تنفيذها.
- يساعد قياس الأداء في عملية التحسين المستمر من خلال تحديد مصادر العيوب، منع الأخطاء، تحديد كفاءة وفعالية العمليات.
- يركز قياس الأداء على الاهتمام بما يجب إنجازه ويحث المؤسسة على توفير الوقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف، كما أن القياس يوفر التغذية العكسية حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف، وإذا ما كانت النتائج تختلف عن الأهداف فيكون بمقدور المؤسسة أن تعمل على تحليل الفجوات الموجودة في الأداء وإجراء التعديلات.
- يساعد في إعطاء توضيحات حول تنفيذ البرامج وتكاليف هذه البرامج.
- يمكن لقياس الأداء أن يبين بأن المؤسسة تعالج احتياجات المجتمع من خلال إحراز التقدم نحو تحقيق غايات اجتماعية.
- يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل، حيث إن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ القرارات السليمة حول عمليات المؤسسة.
- القياس يزيد من تأثير المؤسسة حيث يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.
- لا يمكن وجود تحسين دون قياس فإذا كانت المؤسسة لا تعلم أين هي الآن في الواقع لا يمكن أن تعرف ما مستقبلها وبالتأكيد لا يمكن الوصول إلى حيث تريد.

المطلب الثاني: أشكال قياس الأداء

نميز بين شكلين أساسيين من طرق القياس هما[1]:

[1] ميهوب سماح، مرجع سابق، ص33

طرق القياس الكمية: (Quantitative) هي استخدام مؤشرات كمية، حيث يعتمد على التقارير المالية والسنوية والإحصائيات السنوية المختلفة لمؤشرات الدراسة، والتي تحتوي على قيم رقمية لحجم التغير في عدد من المؤشرات.

طرق القياس الكيفية: (Qualitative) تستخدم هذه الطريقة في قياس العديد من المؤشرات التي تتميز بالذاتية وليس لها مقياسا كميا، منها مثلا قياس درجة رضا العملاء، معرفة سلوك المتعاملين تجاه خدمة معينة وغيرها من المؤشرات، ويتم هنا الاعتماد على كل من الاستبيانات والمقابلات بمختلف أنواعها، وهو المعيار الذي سنعتمده في دراستنا من خلال استخدامه كمؤشر لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين.

- **المؤشرات الكمية:** تعتبر من المؤشرات المهمة في قياس الأداء، لأنها تتصف بالسهولة والوضوح في تحديد اتجاهات الأداء من ناحية، ولتوافر البيانات الحسابية في المنظمة التي من خلالها يمكن قياس الأداء والحصول على معطيات رقمية من ناحية أخرى، ومن أهم هذه المؤشرات استخداما نجد ما يلي[1]:

أ- الإنتاجية:

إن الإنتاجية تعكس درجة الرشد في الأداء سواء كان العمل فنيا أم إداريا، وهي من المعايير الكمية في قياس الأداء والمقارنة للتعرف على مستوى الأداء في المنظمة بالنسبة لغيرها من المنظمات في فترات زمنية مختلفة، ويقصد بها الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج، بما تتضمنه من موارد بشرية ،معدات، مواد خام، رأس مال، معلومات... إلخ من أجل الحصول على أعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات. لذا ترتبط الإنتاجية بالأبعاد الثلاثة التالية: الكمية، القيمة والجودة.

ب-القيمة المضافة:

تعتبر القيمة المضافة بمثابة مؤشر أساسي لقياس أداء المنظمة، وتمثل الفرق بين قيمة الإنتاج والاستهلاكات (قيمة مستلزمات الإنتاج) الوسيطية، فكلما تحسن هذا الفرق دل ذلك على تحسن أداء المؤسسة.

ت-فائض الاستغلال الخام:

يقيس الأداء الكلي الاقتصادي للمنظمة عن طريق استغلال مواردها البشرية والمادية، وهو يمثل الفائض الاقتصادي الناتج فقط عن عملية الاستغلال، وهو يحدد بذلك المردودية الحقيقية للاستغلال.

[1] ياسع ياسمينة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 77-79

ث- النتيجة الصافية(ربح أو خسارة):

محاسبيا تعتبر النتيجة الصافية المقياس النهائي لمردودية المنظمة، الذي يسمح بقياس أدائها خصوصا من جانب المساهمين والمحللين الماليين.

ج-معيار العائد على رأس المال المستثمر:

يكتسب هذا المعيار أهمية كبيرة في دراسة تقييم كفاءة أداء المنظمة، ويعبر عنه بالصيغة التالية:

الربح/ رأس المال المستثمر

فكلما كانت نسبة هذا الأمل مرتفعة كان الأداء الاقتصادي كفءا، ويوضح هذا المؤشر السرعة أو الكفاءة التي تجري بها عملية استخدام أصول المنظمة في عملياتها التشغيلية.

إلى جانب هذه المؤشرات نجد عددا من النسب المالية كنسبة السيولة، نسبة المديونية...إلخ، التي تعكس الحالة المالية للمنظمة.

- **المؤشرات النوعية لقياس الأداء**[1]: المحيط الحالي الذي تتواجد به المنظمة قد تغير كثيرا، كما إن التغير التكنولوجي لا يتوقف عن خلق الجديد، كل هذا جعل المقاييس الكمية لا تجدي نفعا كأدوات لقياس الأداء، فهي ترتبط بالمدى القصير، لذا لا تتماشى مع المحيط التنافسي الحالي، حتى إنها يمكن أن تعرقل قدرة المنظمة على خلق القيمة الاقتصادية على المدى الطويل، فمثلا الاهتمام بالنتائج المالية على المدى القصير يدفع بالمنظمات إلى زيادة الاستثمار في هذه النتائج الآنية، وإهمال الاستثمار في الأصول غير المادية والفكرية التي من شأنها أن ترفع النمو المستقبلي للمنظمة، وبالتالي تحسين الأداء.

لذا اجتهدت الأدبيات في وصف المؤشرات النوعية التي تقيس الأداء، لأن المنظمة حاليا وغدا يحكم عليها وفق مدى تحقيقها للهدف الرباعي الآتي:

- القيمة للمساهمين بمنحهم سعر السهم وكذا حصة ربح السهم.
- القيمة للعمال بتوفير بيئة تحثهم على التقدم والتطوير؛
- القيمة للزبائن بأن تقدم لهم المنظمة منتجات وخدمات تلبي احتياجاتهم وربما تفوق رغباتهم.
- القيمة للمجتمع من خلال تحقيق رقي وازدهار المجتمع.
-

[1] ياسع ياسمينة، **مرجع سبق ذكره**، ص 79.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على قياس الأداء

هناك العديد من العوامل المؤثرة على قياس الأداء، ولعل أبرز هذه المؤثرات ما يلي:

الفرع الأول: حجم المؤسسة.

اتفقت العديد من الدراسات بأن هناك تعقيد متزايد في العمليات الداخلية للمؤسسات يرتفع طردا مع حجم المؤسسة، الأمر الذي يصعب من وضع مقاييس أداء قادرة على تقديم معلومات كافية تساير خاصيتي التعدد والتنوع في النشاطات هذا ما سيؤدي إلى تراكم المعلومات أكثر من الطاقة التحليلية لمتخذ القرار، على عكس المؤسسات الأقل حجما وتعقيدا والتي تستطيع بسهولة وضع مؤشرات الأداء خاصة بها، كما أن ازدياد حجم المؤسسة يؤدي إلى اعتمادها للمؤشرات المالية ويزداد تخليها عن المؤشرات غير المالية ، فيزداد حجم الأنشطة وهذا ما يتضح جليا في الهيكل التنظيمي.

الفرع الثاني:البيئة الخارجية للمؤسسة.

اتفقت العديد من الدراسات أن المؤسسات تعتمد المؤشرات المالية في قياس الأداء كلما كانت البيئة الخارجية أكثر استقرارا وأقل تعقيدا والعكس بالعكس، فبازدياد احتمال وجود تهديدات أكبر بالبيئة لدخول منافسين جدد أو ظهور منتجات بديلة، ستدفع المؤسسة إلى اعتماد مؤشرات غير مالية في محاولة لقراءة البيئة بشكل يسمح لها بتكييف استراتيجياتها وتعديل هيكلها بما يتوافق مع التغيرات، أي أن درجة استخدام المؤشرات الغير مالية متوقف على خاصيتي هما استقرار البيئة ودرجة تعقيدها.

الفرع الثالث: استراتيجية المؤسسة.

هناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين قياس الأداء والاستراتيجيات المختلفة التي تتبناها المؤسسة والمصنفة حسب Porter إلى استراتيجية التكلفة المنخفضة، حيث أشار إلى أن المؤسسات التي تعتمد هذه الاستراتيجية لابد وأن تعتمد مؤشرات مالية دقيقة ومتطورة تسمح لها بالتحكم في تكاليف الإنتاج حتى تتمكن من تقديم منتجاتها إلى السوق بالسعر المناسب وهنا يظهر الاختلاف بينها وبين استراتيجية التمييز والتي تتخذ بعدا آخرا في البحث عن مسببات الرضا عند العملاء وتنمية العلاقات معهم، مما يجبر المؤسسة على استخدام مؤشرات غير مالية بشكل أوسع ومن هنا يتضح أن الاختلافات في الاستراتيجيات داخل المؤسسة تؤثر على اختيار المقاييس المناسبة الأكثر قرة على التحليل وتذليل

التحديات، كما وضح Shanr 1989 هذه القاعدة بأن المؤسسات التي تتبنى استراتيجية التكلفة المنخفضة تطور لديها مجموعة من المؤشرات قادرة على التحكم في التكلفة على عكس المؤسسات التي تعتمد على استراتيجية التميز، والتي تطور لديها نوع آخر من المؤشرات تعكس الجودة وكفاءة العمليات الترويجية.

المبحث الرابع: قياس أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين

تعمل المؤسسات بشكل مستمر على تقييم وقياس أدائها نظرا للأهمية البالغة للأداء، فهو يسمح للمؤسسة بتشخيص العوائق التي تعترض سير العمل وكذا تصحيح وتوجيه الاختلالات للوصول إلى الهدف المسطر، وعليه فقد قمنا في هذا المبحث بالتعرف على مفهوم الأداء عموما ومن ثم معرفة عملية تقييمه وقياسه، لنخصص الجزء الأخير لدراسة قياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين كونها موضوع بحثنا.

المطلب الأول: علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء الشركات

" تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا فاعلا بالنسبة للشركة ذات التوجه الاستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية، وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء، حيث أن منظمات اليوم المتميزة والكفاءة لابد أن تتسم بامتلاكها تكنولوجيا المعلومات كي تتمكن من تحقيق الأداء العالي من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة فضلا عن تحسين عمليات الإنتاج والتسويق وخفض الكلفة وتحسين الجودة في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة العالمية.

فضلا عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير أداء الشركة حيث تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل حيث يمكن ملاحظة ذلك من خلال ما يلي[1]:

- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل الشركة.
- تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- توفر تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية.

[1] عصام قاسم حسن أبو عرة، **مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين**، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2018، ص ص، 19،20.

كما اكتسبت تكنولوجيا المعلومات أهميتها بسبب دورها الفاعل في تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للإتيان بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء فضلا عن استخدامها في دعم وتعزيز أنشطة إدارة المعرفة اللازمة لصنع القرارات الإدارية واكتشاف وتحليل المعرفة من خلال استخدام أماكن البحث وقواعد البيانات وإيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب.

وتبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المنظمي من خلال تأثيرها في الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

لقد تسارع الاتجاه إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بسبب حاجة المؤسسات المعاصرة لها لمجابهة التحديات التي تواجهها، ومن ذلك الاضطراب البيئي وزيادة حدة المنافسة وزيادة اهتمام المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية وتغير تركيبة قوة العمل وارتفاع وعي المستهلكين، وزيادة توقعاتهم وتصاعد الابتكارات وإلى غير ذلك من التحديات، وكذلك نظرا للفوائد التي تحققها المؤسسات من هذا الاستثمار كما أنه ليس هناك شك في أن التقدم في تكنولوجيا المعلومات أحدث العديد من التغيرات في طريقة العمليات التجارية وكذلك استخدامها يحقق فوائد على مستويات مختلفة سواء مؤسسات، حكومة، مجتمع، بحيث أكدت العديد من الدراسات أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة والإنتاجية، ويمكن إيجاز أهم تأثيراتها في الآتي:

الجدول رقم (3-3): تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة

النمو والربحية	• **تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة إنتاجية المؤسسة.** • **تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين القرارات المتخذة.** • **تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق كفاءة عمليات وأنشطة المؤسسة.** • **تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف المؤسسة.**

المخاطر والتكاليف	• **تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تمكين المؤسسة من إدارة العديد من المخاطر المحتملة وخفض احتمالاتها.** • **تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الكشف عن الانحرافات في وقت مبكر بهدف وضع المعالجات الدقيقة لها.** • **تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إمكانية تشغيل قدر هائل من المعاملات في وقت قصير وبتكلفة أقل.** • **تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض درجة الاعتماد على العنصر البشري.**
التحليـــل المـــالي والنظام المحاسبي	• **استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد كثيرا في التحليل المالي.** • **تكنولوجيا المعلومات أداء فعالة لتخفيض حجم النفقات وإعادة تنظيم وتخفيض حجم الجهاز الإداري والعمالة المستخدمة ما يؤدي إلى خفض تكاليف المعالجات المحاسبية.** • **يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توسيع مجال رقابة الإدارة العليا مع التوسع في عملية توزيع اتخاذ القرارات في الإدارة.** • **تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خلق قنوات اتصالات جديدة من خلال شبكة الاتصالات.**
الموارد البشرية	• **تقليص حجم القوى العاملة نتيجة الاحتياج إلى عدد أقل من العاملين.** • **الاتجاه الواضح لاختفاء فئة الإدارة الوسطى المتخصصة في أعمال الوساطة بين الإدارة العليا وفئات التنفيذيين على اختلاف مواقعهم التنظيمية.** • **الاتجاه إلى اختفاء الوسطاء وزبائنها أو موردیها، حيث تحل محلهم تقنيات المعلومات والاتصال مثل التوريد.**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على حجاج نفيسة ، **أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي " دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)**، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017 ص: 12-14.

مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة:

للربط بين الأداء بمفهومه المتطور وعصر التكنولوجيا في المؤسسة لابد أن نشير إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية وهي كما يلي[1]:

[1] بن رجدال جوهر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2، الجزائر، ص 209

- معدل الابتكار التكنولوجي: وهي اختيار واحد أو أكثر من مقاييس الأداء التكنولوجي للمنتجات والعمليات الرئيسية ورصد تقدمها عبر الزمن.
- إنتاجية البحوث والتطوير يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة التغير في المخرجات إلى التغير في المدخلات، وعلى سبيل المثال التحسن في أداء المنتج والعملية مقسوما على الاستثمار الإضافي في البحوث والتطوير.
- الموارد المخصصة للبحث والتطوير: وهو مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط وفي ظل مستوى المؤسسة ككل.
- معدل تقييم منتج جديد وهو يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنويا، عدد براءات الاختراع المتحصل عليها، أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة.
- التنويع المعتمد على التكنولوجيا: طالما أن استراتيجية التكنولوجيا موجهة جزئيا نحو هدف التنويع فإنه من المهم قياس درجة النجاح في إنجاز هذا الهدف من خلال نسبة المبيعات الناتجة من المجهودات الخاصة بالتنويع.

المطلب الثالث: المعايير الداخلية والمعايير الخارجية لتقييم وقياس أداء شركات التأمين

"عند البحث عن معايير أو مقاييس لتقييم أداء شركة التأمين ومدى نجاحها تواجهنا صعوبات غير عادية لا تواجهنا عند البحث عن معايير لتقييم أداء شركة من شركات إنتاج السلع الصناعية، ذلك لأن عددا هاما من العناصر التي تتكون منها معايير الأداء في شركة التأمين أغلبها مبني على تقديرات عامة وغير عادية ويمكن القول بأن معايير أو مقاييس تقييم الأداء في شركة التأمين قد تكون معايير خارجية أو معايير داخلية بالإضافة إلى المؤشرات التحليلية أي المؤشرات على شكل نسب مئوية، ويمكن أن نحددها في معايير داخلية وخارجية كالآتي[1]:

المعايير الخارجية: نقصد بالمعايير الخارجية العوامل الخارجية التي يهتم بها جمهور المتعاملين ويبني عليها حكمه على شركة التأمين، وأهم هذه العوامل ما يلي:

- الخدمة الجيدة للعملاء وأهمها السرعة والعدالة في تسوية التعويضات.
- تكلفة التأمين.

[1] إبراهيم أحمد عبد النبي حمودة، الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، قسم الرياضة والتأمين والإحصاء، نوفمبر 1998ص4.

- السمعة المالية العامة للشركة.

المعايير الداخلية: وحتى يمكن وضع معايير واقعية وأكثر تحديدا لقياس الأداء في شركة التأمين ومدى تطورها وتقدمها، نلجأ إلى تقييم العناصر الإدارية المختلفة في الشركة وكيفية أدائها لوظائفها ومدى تطورها، وهذا ما نقصده بالمعايير الداخلية، وأهمها ما يلي :

- الهيكل الوظيفي و الكفاءات.
- بحوث الإنتاج والتطوير.
- الاهتمام بعمليات الاكتتاب وإعادة التأمين.
- الرقابة على التعويضات.
- التسويق.
- الاستثمارات
- التخطيط المالي.
- الكوادر المالي.

" هناك عدة معايير أو أسس عامة نظرية لتقييم أداء شركات التأمين، أهمها الخدمة الجيدة للعملاء مثل سرعة تسوية التعويضات وبحوث الإنتاج والتطوير والاهتمام بالكوادر وتدريبها والرقابة على التعويضات والتوظيف الجيد للاستثمارات وغير ذلك، وهناك عوامل كثيرة تؤثر على أداء وملاءة شركات التأمين وقد قسمها البعض إلى عوامل قانونية، سياسية، اجتماعية، فنية وغير ذلك "[1].

[1] إبراهيم أحمد عبد النبي حمودة، الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، قسم الرياضة والتأمين والإحصاء، نوفمبر 1998، ص39.

خلاصة:

حاولنا في الفصل الثالث التطرق لأداء المؤسسة من خلال معرفة تعريفه وأهميته وأهدافه بالإضافة إلى استعراض عمليتي التقييم و القياس، حيث تعتبران من المفاهيم الرئيسية التي ترتبط بمفهوم الأداء.

تستطيع أي مؤسسة معرفة مدى نجاحها أو فشلها من خلال معرفة أدائها، من خلال عمليات التقييم أو القياس، فتتمكن من اختزال مشاكلها وتطوير نفسها مستقبلا من خلال تحسين أدائها وهو الأمر الذي أصبح ضروريا وجوهريا للبقاء والاستمرار في السوق.

تعتمد شركات التأمين على العديد من المؤشرات والمعايير لقياس أدائها مثل الاستثمارات والإنتاج وسرعة تسوية التعويضات، بالإضافة إلى الخدمة الجيدة للعملاء وحديثا أصبحت لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في الرفع من أداء شركات التأمين من خلال الاستغلال الأمثل لها، فهي تساهم في تحسين الأداء وهو ما توصلنا إليه في الجانب النظري وسنحاول تبيانه بصورة أوضح في الجانب التطبيقي من دراستنا.

الفصل الرابع:

دراسة حالة شركات التأمين

أم البواقي

- تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الجانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، شركات التأمين والأداء، وبيّنا الأهمية التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين، ولغرض استكمال بحثنا والتأكد من صحة الجزء النظري قمنا في هذا الفصل بإسقاط جانب الدراسة النظري على واقع شركات التأمين في الجزائر، وذلك من خلال التعرف على وجود أو عدم وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع من خلال اختبار مدى صحة الفرضيات التي تم طرحها في مقدمة بحثنا وذلك من خلال ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة.
- المبحث الثاني: وصف محاور الدراسة حسب إجابات عينة للدراسة.
- المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة والنتائج.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

اعتمدت دراستنا على جمع المعلومات والبيانات الضرورية من أجل استخدامها في المنهج الوصفي التحليلي كونه الأنسب لوصف وفهم متغيرات الدراسة والعلاقة بينها للوصول إلى أدق النتائج حول " **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين** ".

نتطرق في هذا المبحث إلى عرض الإطار المنهجي للدراسة الميدانية من خلال تحديد مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة المستهدف، عيّنة الدراسة وأدوات جمع البيانات بصفة دقيقة، إلى جانب الأساليب الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات

سنعمل من خلال هذا العنصر على معرفة مجالات الدراسة وكذا طريقة اختيار عينة الدراسة.

الفرع الأول: مجالات وعينة الدراسة.

1. مجالات الدراسة:

- المجال المكاني: تمت الدراسة الميدانية على مستوى مجموعة من شركات التأمين في مدينة أم البواقي.
- المجال الزمني: تتحدد في فترة الدراسة حسب طبيعة الموضوع وقدرة الباحث على جمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم توزيع استمارات الاستبيان على كافة الموظفين بشركات التأمين، والتي تمت في مدة شهر سنة 2020.
- المجال البشري: تم توزيع الاستبانة على جميع موظفي شركات التأمين محل الدراسة.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

- **مجتمع الدراسة:** يتمثل المجتمع محل الدراسة من مجموعة من شركات التأمين المتواجدة على مستوى مدينة أم البواقي والتي تضم الشركات التالية: **ALLIANCE , TRUST , CIAR , SALAMA CRMA, SAA , CAAT , CAAR.**
- **عينة الدراسة:**

قمنا باختيار عينة احتمالية عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تم تحديد حجم العينة باستخدام القانون الآتي[1]:

[1] Yamane; Teiichi;(1976): Statistics; An Intrductory Analysis;2 nd edition; New York; Harper and row; p886

$$n = \frac{N}{N*\alpha^2+1}$$

$$n = \frac{65}{65*0.05^2+1} \cong 56$$

n = حجم العينة.

N = حجم المجتمع.

α = مستوى الدلالة.

ومنه حجم العينة حسب هذا القانون يساوي 56 عاملا، حيث تم توزيع الاستمارات مباشرة عن طريق الاتصال بوكالات شركة التأمين.

الفرع الثاني: أدوات جمع المعلومات:

من أجل جمع المعلومات الأساسية الخاصة بالدراسة الحالية، تم الاعتماد على الاستمارة (الاستبيان) التي تعتبر الأداة الأكثر شيوعا في الاستخدام من طرف الباحثين، ولأجل جمع بيانات الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، حيث تم توزيع 56 استبيان على 08 شركات تأمين في مدينة أم البواقي.

وقد شملت الاستمارة ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

- **القسم الأول:** عبارة عن معلومات شخصية عن الموظف (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة واسم الشركة التي يعمل بها).
- **القسم الثاني:** يحوي مجموعة من الفقرات التي تقيس مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال المحاور التالية:
  - المعدات التكنولوجية: تحتوي على أربع فقرات.
  - أنظمة المعلومات: تحتوي على سبع فقرات.
  - درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات: تحتوي على خمس فقرات.
- **القسم الثالث:** يعرض معلومات تقيس أداء شركة التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال المحاور التالية:
  - زيادة الحصة السوقية والمبيعات: ستة فقرات.
  - التطور والإبداع في الشركة: أربع فقرات.
  - رضا الزبائن (المؤمنين) : سبع فقرات.

- خفض التكلفة: أربع فقرات.

وقد تم الاعتماد في الإجابة على المقياس الإسمي بالنسبة للقسم الأول، أما القسمين الثاني والثالث فكانت وفق مقياس ليكرت الخماسي كالآتي:

الجدول رقم: (4-1): جدول مقياس ليكرت

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5

المطلب الثاني : الاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة

يمكن التعرف على صدق وثبات الاستبانة المستخدمة في الدراسة ، باستخدام عدة اختبارات ندرجها فيما يلي :

-الصدق الظاهري:

تم بعرض الاستبيان على لجنة تحكيم مختصة الموضوع أنظر الملحق رقم 01.

- الصدق البنائي لأداة الدراسة:

حتى نتمكن من معرفة الصدق البنائي لأداة الدراسة تم حساب مصفوفة الارتباط بين عبارات الاستبيان و الدرجة الكلية للأداة ، ندرج الجدول التالي :

الجدول رقم (4-2) : نتائج معامل الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

المحاور	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
المحور الأول: معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة	**0.919**	**0.000**
البعد الأول : المعدات التكنولوجية	0.731	0.000
البعد الثاني: أنظمة المعلومات	0.899	0.000
البعد الثالث: درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات	0.838	0.000
المحور الثاني: معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**0.803**	**0.000**

البعد الأول: زيادة الحصة السوقية والمبيعات	0.447	0.001
البعد الثاني: التطور والإبداع في الشركة	0.570	0.000
البعد الثالث: رضا الزبائن (المؤمنين)	0.852	0.000
البعد الرابع: خفض التكلفة	0.511	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبين الجدول نتيجة معامل الارتباط برسون بين المحاور والدرجة الكلية للأداة، حيث نلاحظ أنها كلها معنوية بالنظر إلى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ما يدل على وجود علاقة ارتباط بينهم، كما يمكن تأكيد الارتباط البنائي للاستبانة من خلال التعرف كذلك على علاقة الارتباط بين العبارات و الأداة ككل والجدول الآتي يبين ذلك:

الجدول رقم (4-3) : نتائج معامل الارتباط

العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ع1	0.390	0.003	ع14	0.589	0.000	ع27	0.361	0.006
ع2	0.318	0.017	ع15	0.719	0.000	ع28	0.329	0.013
ع3	0.706	0.000	ع16	0.495	0.000	ع29	0.623	0.000
ع4	0.848	0.000	ع17	0.401	0.001	ع30	0.503	0.000
ع5	0.492	0.000	ع18	0.354	0.007	ع31	0.510	0.000
ع6	0.876	0.000	ع19	0.378	0.004	ع32	0.628	0.000
ع7	0.771	0.000	ع20	0.353	0.008	ع33	0.699	0.000
ع8	0.817	0.008	ع21	0.332	0.013	ع34	0.526	0.000
ع9	0.899	0.000	ع22	0.556	0.000	ع35	0.392	0.003
ع10	0.778	0.000	ع23	0.275	0.040	ع36	0.304	0.023

ع11	0.745	0.000	ع24	0.402	0.002	ع37	0.471	0.000
ع12	0.755	0.000	ع25	0.344	0.009			
ع13	0.706	0.000	ع26	0.604	0.000			

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبين الجدول أعلاه معنويات معاملات الارتباط في كل عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية، حيث كان أقوى ارتباط بين الدرجة الكلية للاستبيان والعبارات، في العبارة 9 إذ بلغ قيمة 0.899، وأقل ارتباط كان في العبارة 23 حيث قدرت قيمته ب 0.275 ، ما يؤكد على الارتباط البنائي للاستبانة.

- **اختبار ثبات أداة الدراسة:**

تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة درجة ثبات الاستبيان والجدول الآتي يبين لنا النتائج:

الجدول رقم (4-4) : معامل الثبات *ألفا كرونباخ*

المتغير	قيمة الاختبار *ألفا كرونباخ*	مستوى القياس
المحور الأول: معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة	0,940	**ممتاز**
البعد الأول : المعدات التكنولوجية	0,941	ممتاز
البعد الثاني: أنظمة المعلومات	0,940	ممتاز
البعد الثالث: درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات	0,940	ممتاز
المحور الثاني: معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,942	**ممتاز**
البعد الأول: زيادة الحصة السوقية والمبيعات	0,943	ممتاز

البعد الثاني: التطور والإبداع في الشركة	0,942	ممتاز
البعد الثالث: رضا الزبائن (المؤمنين)	0,941	ممتاز
البعد الرابع: خفض التكلفة	0,943	ممتاز
الاستبيان ككل	**0.943**	**ممتاز**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

توضح نتائج الجدول معاملات الثبات الجزئية، حيث نلاحظ أنها حققت نتائج ممتازة في كل المحاور، والأبعاد، حيث بلغت قيمة اختبار ألفا كرونباخ قيمة تراوحت ما بين: 0.940-0.943، أما ثبات الأداة ككل فقد قدرت قيمة ألفا كرونباخ بـ 0.943، وهي تدل على ثبات ممتاز لنتائج الدراسة.

المطلب الثالث : التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة

نهدف من عملية التحليل الإحصائي لفقرات الاستبيان المختلفة للتعرف على مختلف الإجابات والوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها من الدراسة.

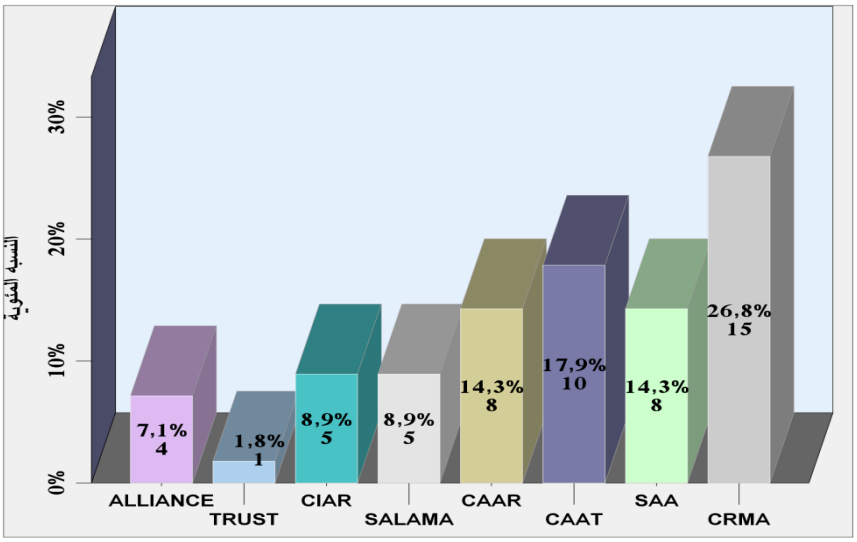
الفرع الأول: وصف عينة أفراد شركات التأمين المدروسة سيتم تحليل مجتمع لعينة الدراسة حسب متغير شركة التأمين خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-5) : أفراد شركات التأمين المدروسة

اسم شركة التأمين	التكرار	النسبة المئوية
ALLIANCE	4	%7,1
TRUST	1	%1,8
CIAR	5	%8,9
SALAMA	5	%8,9
CAAR	8	%14,3

%17,9	10	**CAAT**
%14,3	8	**SAA**
%26,8	15	**CRMA**
%100	56	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23



الشكل رقم (4-1) :أفراد شركات التأمين المدروسة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبين الجدول والشكل أعلاه أن الشركة التأمين التي احتلت أعلى نسبة من العينة المدروسة هي **CRMA** ،حيث بلغ عدد أفرادها 15 فرد أي ما يمثل نسبة 26.8%، تليها بعد ذلك **شركة التأمين CAAT** بنسبة % 17.9 أي ما يقارب 10 أفراد، في حين بلغت كل من شركات التأمين CAAR وSAA نفس النسبة تقدر ب % 14.3 أي 8 أفراد ومن جهة أخرى حققت كل من CIARوSALAMA أيضا النسبة نفسها قدرت ب 8.9% أي 5 أفراد، أما شركة التأمين ALLIANCE بلغ عدد أفرادها 4 أفراد متمثلة في نسبة 7.1% من العينة المدروسة، أما في الأخير تأتي TRUSTمع فردا واحدا. وهكذا قد تعرفنا على مجتمع العينة المدروسة المشتقة من شركات التأمين الناشطة في مدينة أم البواقي.

الفرع الثاني: وصف البيانات الشخصية للأفراد المدروسين.

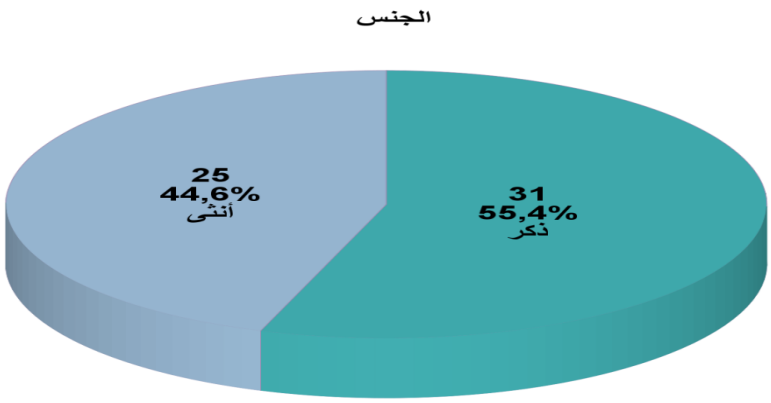
- **وصف متغير الجنس:**

سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير الجنس من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-6) : وصف متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	31	%55.4
أنثى	25	%44.6
المجموع	56	%100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23



الشكل رقم (4-2) : وصف متغير الجنس.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الشكل والجدول أن العينة المدروسة تمثل نسبة 55.4% ذكور أي ما يعادل 31 شخص و ما يقدر بـ 44.6 % إناث وحصولنا على هذه النتائج يرجع للتوزيع العشوائي للعينة المدروسة، حيث إن تنوع عينة الدراسة سيمكننا من معرفة آراء كلى الجنسين.

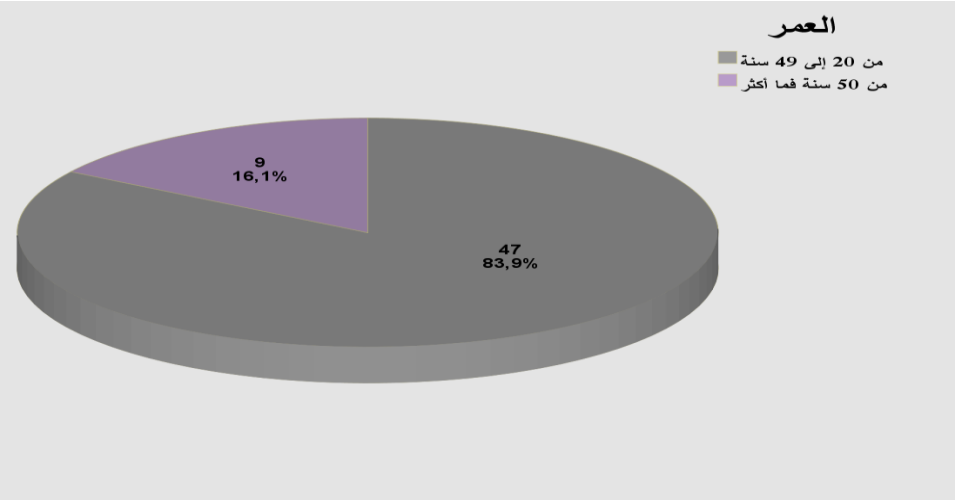
- **وصف متغير العمر:**

حتى نتمكن من التعرف على عمر العينة نعرض الجدول والشكل الأتيين:

الجدول رقم (4-7) وصف متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 49 سنة	47	%83.9
من 50 سنة فما أكثر	9	%16.1
المجموع	56	%100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23



الشكل رقم (4-3): وصف متغير العمر

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يتضح من خلال الشكل و الجدول أن ما نسبته 83.9% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 20 إلى 49 سنة، ما يبين أن أغلب العمال من الشباب تلتها الفئة العمرية من 50 سنة فما أكثر بنسبة 16.1%، وهو ما يبين وجود تنوع في الفئات العمرية لكن بأغلبية شبابية، يمكن إرجاعه إلى سعي شركات التأمين على توظيف الفئة الشبابية ناهيك عن الاستفادة من التقاعد على مستوى الشركات.

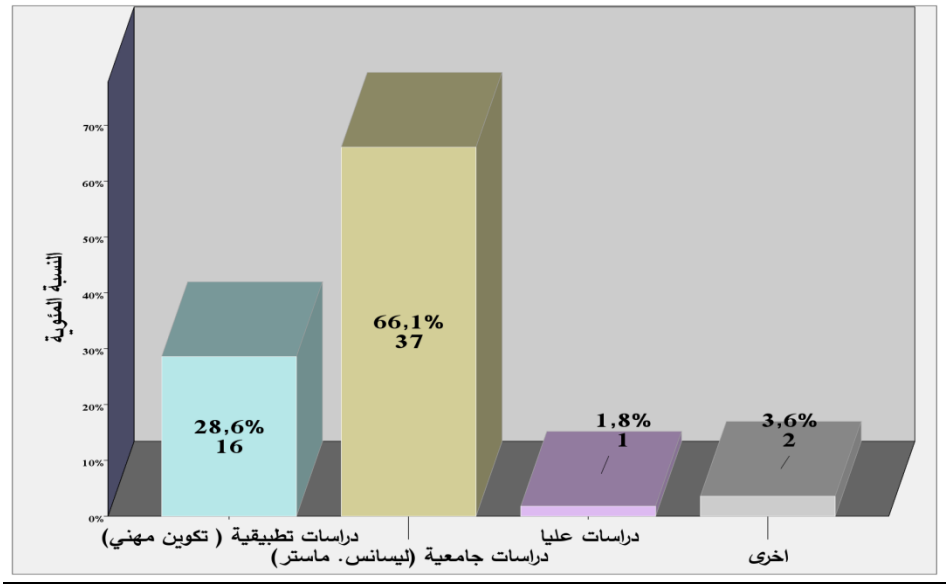
- **وصف متغير المؤهل العلمي:**

حتى نتمكن من التعرف على المستوى التعليمي لعينة الدراسة نعرض الجدول والشكل الآتيين:

الجدول رقم (4-8) : وصف متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دراسات تطبيقية (تكوين مهني)	16	%28,6
دراسات جامعية (ليسانس. ماستر)	37	%66,1
دراسات عليا	1	%1,8
أخرى	2	%3,6
المجموع	**56**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23



الشكل رقم (4-4) : وصف متغير المؤهل العلمي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامجIBM*Spss*Statistics V23

تشير المعطيات أعلاه إلى أن فئة المتحصلين على دراسات جامعية (ليسانس. ماستر) هم أعلى فئة في شركات التأمين الناشطة بمدينة أم البواقي من العينة المدروسة، حيث بلغت نسبتهم 66.1%، أي ما يقدر بـ 37 موظف مؤهلا وذو كفاءة، تلتها بعد ذلك فئة دراسات تطبيقية (تكوين مهني) بنسبة 28.6% أي 16 فردا، أما دراسات عليا قدرت نسبتهم بـ 1.8% و هي أضعف فئة حيث مثلت فردا واحدا، أما في الأخير تأتي فئة أخرى التي حققت نسبة 3.6% ما يمثل فردين من العينة المدروسة ويعود العدد الكبير لحاملي الشهادات الجامعية إلى فتح الجامعات لتخصصات جديدة مرتبطة أكثر بمجال التأمين

، وكذا حرص وسعي شركات التأمين على توظيف اليد العاملة المؤهلة والتي تلقت تكوين متخصص يسمح لهم بالرفع من كفاءة الشركة.

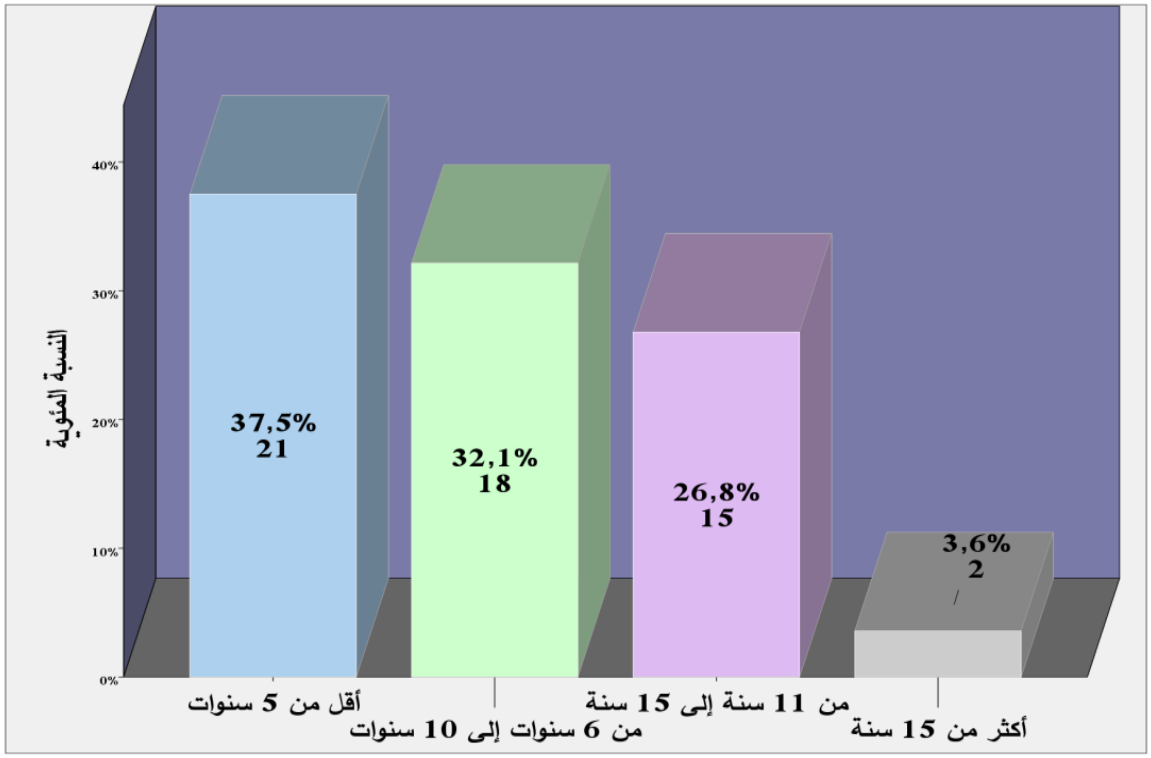
- **وصف متغير سنوات الخبرة:**

يمكن توضيح سنوات الخبرة لعينة الدراسة من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-9):وصف متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	21	%37,5
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	18	%32,1
من 11 سنة إلى 15 سنة	15	%26,8
أكثر من 15 سنة	2	%3,6
المجموع	**56**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23



الشكل رقم (4-5): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

توضح المعطيات السابقة أن أغلب الموظفين في الشركات التأمين الناشطة بمدينة أم البواقي من الفئة حديثة الخبرة، حيث بلغت عدد سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات أعلى نسبة قدرت بـ 37.5% أي ما يمثل 21 موظفا من العينة المدروسة، كما نلاحظ أن الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة من 6 سنوات إلى 10 سنوات قد بلغت نسبتهم 32.1% أي 18 فردا ، تلتها بعد ذلك سنوات الخبرة من 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة 26.8% أي سجلت 15 موظفا، في الأخير احتلت الخبرة المهنية أكثر من 15 سنة أضعف نسبة قدرت بـ 3.6%، أي ما تمثل فردين من العينة المدروسة. نظرا لسياسة التوسع التي تعتمدها الشركات وفتح أكبر عدد من الشبابيك لخدمة المؤمنين وتسهيل عملية الاكتتاب، فقد لجأت إلى زيادة عدد الموظفين في السنوات الأخيرة.

المبحث الثاني : وصف محاور الدراسة حسب إجابات عينة الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى وصف وعرض محاور الدراسة والمتمثلة في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل شركة التأمين) والمتغير التابع (معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال).

المطلب الأول: وصف فقرات المحور الأول (المستقل) تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل القيام بعملية الوصف الإحصائي لمختلف الإجابات، تم تحديد المقياس المعتمد في تقييم اتجاهات آراء عمال شركات التأمين من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى}}{\text{الأعلى الفئة قيمة}}$$

يحتوي مقياس ريكارت الخماسي على 5 خيارات ، ومنه نستنتج ما يلي:

$\frac{4}{5}$ = طول الفئة =0.8، حيث المدى =5-1=4، ومن ثم يمكن وضع الوزن النسبي للخيارات على النحو الآتي:

جدول رقم: (4-10) مجالات تقييم الوزن النسبي للمتوسط الحسابي

مجال الموافقة	[1-1,8]	[1,8-2,6]	[2 ,6-3,4]	[3,4-4,2]	[4,2-5]
الوزن النسبي	غير موافق بشدة	غير موافق	درجة الموافقة المتوسطة	موافق	موافق بشدة

المصدر: مصطفى طويطي، ميلود وعيل، أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية – منظور إحصائي ، مطبوعة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة البويرة ، 2014. ، ص111.

الفرع الأول: وصف فقرات البعد الأول. المعدات التكنولوجية

نبدأ الآن بالتعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد، من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-11) وصف متغير خاص بالمعدات التكنولوجية

العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
البعد الأول : المعدات التكنولوجية	**4,49**	**0,575**	**موافق بشدة**
تمتلك الشركة أجهزة كمبيوتر في كل الأقسام.	4,93	0,260	موافق بشدة
تمتلك الشركة أجهزة كمبيوتر حديثة وذات جودة عالية.	4,48	0,786	موافق بشدة
تعتمد الشركة على مختلف وسائل الاتصال الحديثة (هاتف ذكي آلات التصوير الحديثة).	4,48	0,874	موافق بشدة
تتبنى الشركة باستمرار أحدث التقنيات والمعدات التكنولوجية.	4,05	0,840	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

تبين معطيات الجدول أعلاه أن مستوى استجابة الموظفين لبعد المعدات التكنولوجية حقق وزنا نسبيا موافقة بشدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقراته بـ 4.49 بانحراف معياري 0.575 ما يدل على أن هناك اتفاق كبير بين العينة على ما جاء في فقرات المتغير، ما يدل على تبني الشركة لوجود معدات تكنولوجية ستنعكس بصورة جيدة على نشاط الشركة في المستقبل، أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى اتفاق في العبارة (1)" تمتلك الشركة أجهزة كمبيوتر في كل الأقسام " بمتوسط حسابي قدر بـ 4.93، ما يؤكد أن الشركة تقوم باستخدام المعدات التكنولوجية في جميع أقسامها، في حين أظهرت نتائج الفقرة (4) " تتبنى الشركة باستمرار أحدث التقنيات والمعدات التكنولوجية " أقل متوسط حسابي بقيمة 4.05 ، أما لو تطرقنا إلى الانحراف المعياري للفقرات لوجدنا قيمها تتراوح ما بين 0.260 و0.840 ما يبين الاتفاق النسبي للموظفين المدروسين حول ما جاء في محور فقرات المعدات التكنولوجية.

عموما ومن خلال وصف متغير المعدات التكنولوجية فإن الشركة تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفر الأجهزة والمعدات الضرورية لتبني هذا النشاط موجودة، كما أنها تعتمد تقنيات حديثة بصورة شبه دائمة.

الفرع الثاني: وصف فقرات البعد الثاني. أنظمة المعلومات

نبدأ الآن بالتعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور، من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (4-12) وصف متغير خاص بأنظمة المعلومات

العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
البعد الثاني: أنظمة المعلومات	**4,29**	**0,753**	**موافق بشدة**
تتوفر الشركة على مختلف الأنظمة التي تساعد على أداء وظائفها (orass).	**4,07**	**1,042**	**موافق**
تطور الشركة بصفة دورية أنظمتها وبرامجها.	**4,20**	**0,796**	**موافق بشدة**
تعتمد الشركة على أنظمة لتسهيل الاتصال الداخلي بين أقسامها.	**4,39**	**0,867**	**موافق بشدة**
تعتمد الشركة على أنظمة تمكن الموظفين من الاطلاع على مختلف قواعد البيانات.	**4,29**	**0,948**	**موافق بشدة**
تساهم أنظمة جمع المعلومات في الحصول على المعلومات بالسّرعة المناسبة.	**4,21**	**0,756**	**موافق بشدة**
تعتمد الشركة على أنظمة تساعدها في تحديث بياناتها بصفة دورية.	**4,52**	**0,786**	**موافق بشدة**
تعتمد الشركة على نظام خاص للتبليغ عن الحوادث من خلال المعلومات الشخصية للمؤمنين.	**4,32**	**1,064**	**موافق بشدة**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبين الجدول أعلاه استجابة أفراد عينة الدراسة لبعد أنظمة المعلومات، حيث نلاحظ بلوغ مجموع الإجابات الوزن النسبي موافق بشدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقرات البعد بـ 4.29 بانحراف معياري 0.753 ما يدل على أن هناك اتفاق نسبي بين العينة على فقرات المتغير، أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى قبول للعبارة (6) " تعتمد الشركة أنظمة تساعدها في تحديث بياناتها بصفة دورية." بمتوسط حسابي قدر بـ 4.52، في حين أظهرت نتائج الفقرة (1) " تتوفر الشركة على مختلف الأنظمة التي تساعد على أداء وظائفها " أقل متوسط حسابي بقيمة 4.07، أما لو نظرنا إلى الانحراف المعياري لوجدنا قيمه تتراوح ما بين 0.756 –1.064 ما يبين تشتت آراء للموظفين المدروسين حول ما جاء في فقرات أنظمة المعلومات.

أي وجود أنظمة بصورة جيدة لكن بعدد محدد ما يساعد شركة التأمين في نشاطاتها.

الفرع الثالث: وصف فقرات البعد الثالث. درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات

نبدأ الآن بالتعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحـــور، من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (4–13) وصف متغير خاص بدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات

العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
البعد الثالث: درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات.	**3,58**	**0,826**	**موافق**
جميع الموظفين لديهم القدرة الكافية لاستخدام المعدات.	4,27	0,674	موافق بشدة
جميع الموظفين لديهم القدرة الكافية على التعامل بأنظمة المعلومات الخاصة بالشركة.	4,11	0,867	موافق
جميع الموظفين لديهم القدرة الكافية للولوج لقواعد البيانات	3,30	1,413	الموافقة المتوسطة

تقوم الشركة بإعداد دورات تدريبية دائمة للموظفين لتحسين كفاءتهم في استخدام الأنظمة.	4,07	1,488	موافق
تنظم الشركة تربصات بالخارج للعمال	2,14	0,883	غير موافقا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبين الجدول أعلاه استجابة أفراد عينة الدراسة لبعد درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات، حيث حققت وزنا نسبيا موافق، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقرات البعد بـ 3.58 بانحراف معياري 0.826، ما يدل على أن هناك اتفاق نسبي بين العينة على فقرات المتغير، أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى قبول للعبارة (1) " جميع الموظفين لديهم القدرة الكافية لاستخدام المعدات." بمتوسط حسابي قدر بـ 4.27 في حين أظهرت نتائج الفقرة (5) " تنظم الشركة تربصات بالخارج للعمال " أقل متوسط حسابي بقيمة 2.14 ، أما لو نظرنا إلى الانحراف المعياري لوجدنا قيمه تتراوح ما بين 0.674 و1.488 ما يبين تشتت آراء عينة الدراسة حول عبارات درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات.

يوجد تحكم من طرف الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومة بسبب عمليات توظيف خريجي الجامعات بصفة كبيرة ومن ثم العمل على تكوينهم وتطويرهم من خلال الدورات والتكوينات والتدريبات.

المطلب الثاني: وصف فقرات المحور الثاني (التابع): معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرع الأول: وصف فقرات البعد الأول. زيادة الحصة السوقية والمبيعات

نبدأ الآن بالتعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور، من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-14) وصف متغير خاص بزيادة الحصة السوقية والمبيعات

العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
البعد الأول: زيادة الحصة السوقية والمبيعات	**4,01**	**0,379**	موافق
يمكن التوسع الجغرافي للشركة بشكل أسهل من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3,71	0,929	موافق
يتم جذب أكبر عدد من الزبائن عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3,73	0,904	موافق
تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض زيادة توزيع منتجات الشركة	4,29	0,456	موافق بشدة
تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإعلان عن منتجات جديدة	4,14	0,645	موافق
تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وضع أسعار منخفضة للمنتجات	4,02	1,152	موافق
تستخدم الشركة مواقع خاصة في التعريف بمنتوجاتها المعروضة	4,18	0,606	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبين الجدول أعلاه آراء العينة المدروسة حول بعد زيادة الحصة السوقية والمبيعات، حيث نلاحظ أنها حققت وزنا نسبيا موافق، نتيجة لبلوغ متوسطها الحسابي لمجموع فقراته بـ4.01 بانحراف معياري 0.379 ، ما يدل على أن هناك اتفاق كبير بين العينة على فقرات المتغير، أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى قبول للعبارة (3) " تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض زيادة توزيع منتجات الشركة " بمتوسط حسابي قدر بـ 4.29، في حين أظهرت نتائج الفقرة (1) " يمكن التوسع الجغرافي للشركة بشكل أسهل من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال " أقل متوسط حسابي بقيمة 3.71 ، أما لو نظرنا إلى الانحراف المعياري لوجدنا قيمه تتراوح ما بين 0.456 و 1.152 ما يبين تشت النسبي للآراء عينة الدراسة حول عبارات زيادة الحصة السوقية والمبيعات.

وهو ما يوضح أن شركات التأمين تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة من أجل زيادة الحصة السوقية والمبيعات من خلال عمليات التسويق الإلكتروني وكذا تقديم خدمات منافسة تجذب الزبائن.

الفرع الثاني: وصف فقرات البعد الثاني. التطور والإبداع في الشركة

نبدأ الآن بالتعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور، من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-15) وصف متغير خاص بالتطور والإبداع في الشركة.

العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
البعد الثاني: التطور والإبداع في الشركة	**3,98**	**0,437**	موافق
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير منتجات تأمينية جديدة	4,34	0,514	موافق بشدة
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أنظمة العمل وتسريع مختلف الإجراءات المرتبطة بعرض وتقديم الخدمة	4,20	0,699	موافق بشدة
تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تطوير عمليات الكشف عن الاحتيال على الشركة	3,61	0,947	موافق
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير ورفع الإبداع لدى الموظفين	3,79	0,680	موافق

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

تبين معطيات الجدول أعلاه أن مستوى استجابة العينة المدروسة لبعد التطور والإبداع في الشركة كانت موافق، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقراته بـ 3.98 بانحراف معياري 0.437 ما يدل على أن هناك اتفاق نسبي بين العينة على فقرات المتغير، أمّا فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى قبول للعبارة (1) " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير منتجات تأمينية جديدة " بمتوسط حسابي قدر بـ 4.34 ، في حين أظهرت نتائج الفقرة (3) " تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تطوير عمليات الكشف عن الاحتيال على الشركة " أقل متوسط حسابي بقية 3.61 ، أمّا لو نظرنا إلى

الانحراف المعياري لوجدنا قيمه تتراوح ما بين 0.514 و 0.947 ما يبين تشت النسبي لآراء عينة الدراسة حول عبارات التطور والإبداع في الشركة.

وهو ما يبين أن شركات التأمين تهتم بتطوير وتحسين أنظمتها حتى تتمكن من تأدية مهامها بصورة أدق، وتقديم منتجاتها بطريقة مبتكرة ومميزة.

الفرع الثالث: وصف فقرات البعد الثالث. رضا الزبائن (المؤمنون)

نبدأ الآن بالتعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات البعد من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-16) وصف متغير خاص برضا الزبائن (المؤمنين).

العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
البعد الثالث: رضا الزبائن (المؤمنين)	**3,80**	**0,465**	**موافق**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع رضا الزبائن من خلال سرعة إبرام العقد	**4,27**	**0,556**	**موافق بشدة**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع رضا الزبائن من خلال التقليص من مدة التعويض	**4,11**	**0,705**	**موافق**
تسهل و تسرع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية الاتصال مع الزبون	**4,16**	**0,654**	**موافق**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعرف على توقعات الزبون من خلال نظم جمع المعلومات وتحليلها	**3,43**	**0,931**	**موافق**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عرض خدمات خاصة وفريدة لكل زبون	**3,38**	**0,865**	**الموافقة المتوسطة**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التواصل المستر والدائم مع الزبون	**3,52**	**0,874**	**موافق**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاهتمام بمختلف الشكاوي المقدمة من طرف الزبائن بوقت قصير	**3,73**	**0,674**	**موافق**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

تبين معطيات الجدول أعلاه أن مستوى استجابة العينة المدروسة حول البعد الثالث رضا الزبائن (المؤمّنين) كانت موافق، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقراته بـ 3.80 بانحراف معياري 0.465 ما يدل على أن هناك اتفاق بين العينة على فقرات المتغير، أمّا فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى

مستوى قبول للعبارة (1) " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع رضا الزبائن من خلال سرعة إبرام العقد " بمتوسط حسابي قدر بـ 4.27 ، في حين أظهرت نتائج الفقرة (5) " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عرض خدمات خاصة وفريدة لكل زبون " أقل متوسط حسابي بقية 3.38 ، أمّا لو نظرنا إلى الانحراف المعياري لوجدنا قيمته تتراوح ما بين 0.556 و 0.931 ما يبين تشت آراء عينة الدراسة حول فقرات رضا الزبائن (المؤمنون).

ترى الباحثة أن شركات التأمين تعمل على كسب زبائنها وتوفير أسهل الطرق التي تشبع رغباتهم كون تقديم أحسن الخدمات للزبائن له أثر كسب أكبر عدد من الزبائن.

الفرع الرابع: وصف فقرات البعد الرابع. خفض التكلفة

نبدأ الآن بالتعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور، من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-17) وصف متغير خاص بخفض التكلفة

العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
البعد الرابع: خفض التكلفة	**3,99**	**0,429**	**موافق**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خفض تكلفة معالجة الملفات	**4,07**	**0,420**	**موافق**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض الأعباء الإدارية	**4,04**	**0,380**	**موافق**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليص المعاملات الورقية	**3,77**	**0,991**	**موافق**
تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليص حجم العمالة في الشركة	**4,09**	**0,438**	**موافق**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

تبين معطيات الجدول أعلاه أن مستوى استجابة العينة المدروسة لبعد خفض التكلفة حققت وزنا موافقا، حيث قدر المتوسط الحسابي لمجموع فقراته بـ 3.99 بانحراف معياري 0.429 ما يدل على أن هناك اتفاق بين العينة على فقرات المتغير، أمّا فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى مستوى قبول للعبارة (4) " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليص حجم العمالة في الشركة " بمتوسط حسابي قدر

بـ 4.09 ، في حين أظهرت نتائج الفقرة (3) " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليص المعاملات الورقية ." أقل متوسط حسابي بقية 3.77 ، أمّا لو نظرنا إلى الانحراف المعياري لوجدنا قيمه تتراوح ما بين 0.380 و 0.991 ، ما يبين تشت نسبي في آراء عينة الدراسة حول عبارات خفض التكلفة.

يفسر ذلك كون شركة التأمين تهتم كثيرا بتقليص التكاليف، ذلك من خلال خفض الأعباء من خلال تعويض الموظفين والمعاملات الورقية بمعدات وبرامج تعمل على تسريع وتسهيل تقديم الخدمة.

الفرع الخامس: وصف محور الدراسة الرئيسية مجتمعة.

نبدأ الآن بالتعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص المحـــاور، من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-18) وصف متغير خاص بالمحاور **الدراسة.**

العبـــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
المحور الأول (المستقل): معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة	**4,12**	**0,649**	**موافق**
المحور الثاني (التابع): معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**3,95**	**0,322**	**موافق**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يوضح الجدول أن آراء الموظفين في شركات التأمين الناشطة في مدينة أم البواقي حول المتغير المستقل في الدراسة ألا وهي معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة، حيث نلاحظ أنها مالت إلى المجال الموافق، بمتوسط حسابي قدر بـ 4.12 **ما يفسر تأكيد الموظفين للأهمية الكبيرة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمة التأمينية، لذا فهي تسعى لتوفير معدات وأنظمة وكذا القيام بدورات تكوينية وتدريبية للموظفين**، في حين حقق المتغير التابع الذي يقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث وزن النسبي موافق بمتوسط

حسابي جاء أعلى قدر بـ 3.95، **ما يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحسن من أداء شركات التأمين من خلال زيادة الحصة السوقية والمبيعات وكذا خفض التكلفة**، أمّا الانحراف المعياري فقد حقق قيما متدنية في كلا المتغيرين ما يؤكد على اتفاق العينة في العموم حول ما جاء فيهما.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات والنتائج

سنقوم في هذا المبحث بالتأكد من صحة فرضيات الدراسة من عدمها، واستخلاص مجموعة من النتائج التي تفيد دراستنا.

المطلب الأول: اختبار الفرضيات

تم اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

الفرع الأول: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

إن هذه المرحلة أساسية في البحث باعتبارها مرحلة التحقق من فرضيات الدراسة باستخدام الاختبارات الملائمة والتحقق من شروط تطبيقها.

1-اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور وأبعاد الدراسة:

قبل التحقق من الفرضيات لابد من التعرف على أن المتغيرات المعتمدة في الدراسة، تتبع التوزيع الطبيعي بهدف تحديد الاختبار المناسب.

و الجدول الآتي يعرض لنا نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور وأبعاد الدراسة .

الجدول رقم: (4-19) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov

المحور	اختبار Kolmogorov-Smirnov	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول: معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة	0,197	0,200
البعد الأول: المعدات التكنولوجيا	0,231	0,139
البعد الثاني: أنظمة المعلومات	0,198	0,200
البعد الثالث: درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات	0,207	0,200
المحور الثاني: معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,162	0,200

البعد الأول: زيادة الحصة السوقية والمبيعات	0,195	0,200
البعد الثاني: التطور والإبداع في الشركة	0,236	0,121
البعد الثالث: رضا الزبائن (المؤمنين)	0,179	0,200
البعد الرابع: خفض التكلفة	0,240	0,107

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامجIBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من الجدول أعلاه أن اختبار التوزيع الطبيعي قد حقق مستوى دلالة في كل الأبعاد والمحورين قيم أكبر من 0.05، ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على خضوع المتغيرات محل الدراسة للتوزيع الاعتدالي أو الطبيعي.

2- اختبار العلاقة ما بين متغيرات الدراسة:

يبرز الجدول الآتي نتائج اختبار العلاقات التشابكية ما بين المتغير المستقل وأبعاده والمتغير التابع وأبعاده في الدراسة.

الجدول رقم: (4-20):نتائج معامل الارتباط بين متغير ات الدراسة

		المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة	البعد الأول : المعدات التكنولوجية	البعد الثاني: أنظمة المعلومات	البعد الثالث: درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات	المحور الثاني: الأداء الاقتصادي لشركات التأمين	البعد الأول: زيادة الحصة السوقية والمبيعات	البعد الثاني: التطور والإبداع في الشركة	البعد الثالث: رضا الزبائن (المؤمنين)	البعد الرابع: خفض التكلفة
المحور الأول	م. بيرسون	1	0,860	0,933	0,907	0,503	0,368	0,271	0,618	0,239
	م.الدلالة		0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,043	0,000	0,076
البعد الأول	م. بيرسون		1	0,758	0,639	0,303	0,178	0,171	0,381	0,165
	م.الدلالة			0,000	0,000	0,023	0,189	0,207	0,004	0,223
البعد الثاني	م. بيرسون			1	0,760	0,560	0,272	0,397	0,669	0,310
	م.الدلالة				0,000	0,000	0,043	0,002	0,000	0,020
البعد الثالث	م. بيرسون				1	0,465	0,495	0,158	0,582	0,166
	م.الدلالة					0,000	0,000	0,245	0,000	0,221
المحور الثاني	م. بيرسون					1	0,424	0,841	0,933	0,760
	م.الدلالة						0,001	0,000	0,000	0,000
البعد الأول	م. بيرسون						1	0,029	0,378	-0,051
	م.الدلالة							0,833	0,004	0,711
البعد الثاني	م. بيرسون							1	0,760	0,654
	م.الدلالة								0,000	0,000
البعد الثالث	م. بيرسون								1	0,607
	م.الدلالة									0,000
البعد الرابع	م. بيرسون									1
	م.الدلالة									

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبن الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين المتغيرين الرئيسين للدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما 0.503 ما يبين العلاقة طردية المتوسطة، ما بين متغير معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة ومعلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما يبين الجدول أعلاه علاقة الارتباط بين أبعاد كل المتغيرات، حيث نجدها معنوية وقوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد أنظمة المعلومات حيث قدرت بـ 0.933 ، وأضعف علاقة كانت ما بين تكنولوجيا المعلومات والتطور والإبداع حيث قدرت بـ 0.271 ، كما لم

تحقق عدد من المتغيرات علاقة الارتباط فيما بينها وسوف يتم تحليلها وتفسيرها أكثر من خلال دراسة الفرضيات واختبارها.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

تم اتباع منهجية اختبار الجزء ثم الانتقال إلى الكل، أي من الفرضيات الفرعية إلى الرئيسية، إذ تم تقسيم الفرضيات إلى فرضية رئيسية ومجموعة من الفرضيات الفرعية.

- **الفرضية الفرعية الأولى:** تنص على ما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 للمعدات التكنولوجية على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي.

بهدف اختبار الفرضية نعرض الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-21) تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA .

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبارF	معنوية الاختبار
تباين الانحدار	0,523	1	0,523	**5,471**	**0,023**
تباين البواقي	5,166	54	0,096	/	/
التباين الكلي	5,689	55	/	/	/
معامل التحديد	**0.092**	معامل التحديد المعياري	**0.075**		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامجIBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 5.471، لدراسة أثر المعدات التكنولوجية على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.023 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، **وقبول الفرض البديل الذي يتضمن ما يلي:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعدات التكنولوجية على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة.

كما يبين الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد البالغة 0.092، والتي تعني أن التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي سببها ما نسبته 9.2% من التغير الذي يحدث في المعدات التكنولوجية وهي نسبة ضعيفة: إذن التغيرات التي تنتج عن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي نسبة ضعيفة جدا كونها لا تعتمد على تكنولوجيا جد متقدمة.

أما نموذج الانحدار الخطي الذي يربط المتغيرين ببعضهم البعض وكذا الذي يبين طبيعة الأثر يمكن التعرف عليه من خلال محتوى الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-22) نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.

النموذج	B معامل الانحدار	الخطأ المعياري	Beta	الاختبار T	مستوى الدلالة T
الثابت	**3,185**	0,328	/	9,707	0,000
المعدات التكنولوجية	**0,170**	0,073	0,303	2,339	0,023
المتغير التابع: الأداء الاقتصادي					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

كما سبق و أن ذكرنا، الجدول يبّين العلاقة الرياضية التي تربط المتغيرين ببعضهما البعض ويمكن تصميمها من خلال المعادلة التالية:

الأداء الاقتصادي = 3.185+0.170× المعدات التكنولوجية

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير **في المعدات التكنولوجية** بوحدة واحدة سيؤدي إلى تغير **الأداء الاقتصادي بـ 0.170** ، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، من خلال مساهمتها في تحسين جودة الخدمة وسرعة إبرام العقود، ومعالجة البيانات بطريقة سريعة ودقيقة.

أما باقي التغيرات التي تحدث في **الأداء الاقتصادي** تفسرها عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 3.185 .

- **الفرضية الفرعية الثانية:**

محتواها كما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي.

للإجابة عن هذه الفرضية نعرض جدول تحليل التباين الآتي:

الجدول رقم (4-23): تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرين ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار F	معنوية الاختبار
تباين الانحدار	1,782	1	1,782	**24,631**	**0,000**
تباين البواقي	3,907	54	0,072	/	/
التباين الكلي	5,689	55	/		/
معامل التحديد	**0.313**	معامل التحديد المعياري	**0.301**		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 24.631 ، لدراسة أثر أنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.00 ، إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، **وقبول الفرض البديل الذي يتضمن ما يلي:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة.

كما يبين الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد البالغة 0.313، والتي تعني أن التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي سببها ما نسبته 31.3% من التغير الذي يحدث في المعدات التكنولوجية، أما نموذج الانحدار الخطي الذي يربط المتغيرين ببعضهم البعض وكذا الذي يبين طبيعة الأثر يمكن التعرف عليه من خلال محتوى الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-24) : نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.

النموذج	B معامل الانحدار	الخطأ المعياري	Beta	الاختبار T	مستوى الدلالة T
الثابت	**2,921**	0,210	/	13,942	0,000
أنظمة المعلومات	**0,239**	0,048	0,560	4,963	0,000
المتغير التابع: الأداء الاقتصادي					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

كما سبق وأن ذكرنا الجدول يبيّن العلاقة الرياضية التي تربط المتغيرين ببعضهما البعض ويمكن تصميمها من خلال المعادلة الآتية:

الأداء الاقتصادي = 2.921+0.239× أنظمة المعلومات

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في أنظمة المعلومات بوحدة واحدة سيؤدي إلى التغير في الأداء الاقتصادي بـ 0.170 ، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، والذي يفسر الأهمية الكبيرة لنظم المعلومات على الأداء من خلال تسيير مختلف العمليات في شركات التأمين بطريقة فعالة وبأقل قدر من الأخطاء.

أما باقي التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي تفسرها عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 2.921 .

- **الفرضية الفرعية الثالثة:**

محتواها كما يلي :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي.

للإجابة عن هذه الفرضية نعرض جدول تحليل التباين الآتي:

الجدول رقم: (4-25) تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبارF	معنوية الاختبار
تباين الانحدار	1,229	1	1,229	**14,883**	**0,000**
تباين البواقي	4,460	54	0,083		
التباين الكلي	5,689	55			
معامل التحديد	**0.216**	معامل التحديد المعياري	**0.202**		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامجIBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 14.883 ، لدراسة أثر لدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.00 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، **وقبول الفرض البديل الذي يتضمن ما يلي:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة.

كما يبين الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد البالغة 0.216، والتي تعني أن التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي سببها ما نسبته 21.6% من التغير الذي يحدث في درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات.

أما نموذج الانحدار الخطي الذي يربط المتغيرين ببعضهما البعض، وكذا الذي يبين طبيعة الأثر يمكن التعرف عليه من خلال محتوى الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-26) نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.

النموذج	B معامل الانحدار	الخطأ المعياري	Beta	الاختبار T	مستوى الدلالة T
الثابت	**3,298**	0,172	/	19,142	0,000
درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات	**0,181**	0,047	0,465	3,858	0,000
المتغير التابع: الأداء الاقتصادي					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

كما سبق وأن ذكرنا الجدول يبيّن العلاقة الرياضية التي تربط المتغيرين ببعضهما البعض ويمكن تصميمها من خلال المعادلة الآتية:

الأداء الاقتصادي = 3.298+0.181× درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات بوحدة واحدة سيؤدي إلى تغير الأداء الاقتصادي بـ 0.181 ، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، ما يفسر الأهمية الكبيرة التي تعكسها مدى تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات، فهي الأداء التي يتم من خلالها ممارسة جميع العمليات وكلما زادت درجة التحكم فيها يزيد أداء المعدات والأنظمة.

أما باقي التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي تفسرها عوامل الأخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 3.298 .

- **الفرضية الفرعية الرابعة:**

محتواها كما يلي :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة الحصة السوقية والمبيعات لشركات التأمين بمدينة أم البواقي.

للإجابة عن هذه الفرضية نعرض جدول تحليل التباين الآتي:

الجدول رقم: (4-27) تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرين ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار F	معنوية الاختبار
تباين الانحدار	1,067	1	1,067	**8,459**	**0,005**
تباين البواقي	6,814	54	0,126	/	/
التباين الكلي	7,881	55	/	/	/
معامل التحديد	**0.135**	معامل التحديد المعياري	**0.119**		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 8.459، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة الحصة السوقية والمبيعات لشركات التأمين بمدينة أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.005 ، إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، **وقبول الفرض البديل الذي يتضمن ما يلي:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة الحصة السوقية والمبيعات لشركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة.

كما يبيّن الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد البالغة 0.135، والتي تعني أن في الحصة السوقية والمبيعات سببها ما نسبته 13.5% من التغير الذي يحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما نموذج الانحدار الخطي الذي يربط المتغيرين ببعضهما البعض وكذا الذي يبين طبيعة الأثر يمكن التعرف عليه من خلال محتوى الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-28) نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين.

النموذج	B معامل الانحدار	الخطأ المعياري	Beta	الاختبار T	مستوى الدلالة T
الثابت	**3,128**	0,308	/	10,166	0,000
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**0,215**	0,074	0,368	2,908	0,005
المتغير التابع: زيادة الحصة السوقية والمبيعات					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

كما سبق وأن ذكرنا الجدول يبيّن العلاقة الرياضية التي تربط المتغيرين ببعضهما البعض ويمكن تصميمها من خلال المعادلة الآتية:

زيادة الحصة السوقية والمبيعات = 3.128+0.215× تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة سيؤدي إلى التغير في الحصة السوقية والمبيعات بـ 0.215 ، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، ذلك أن المؤمّنين ينجذبون إلى شركات التأمين التي توفر لهم سهولة في إبرام العقود وتجنبهم الانتظار الطويل في حالة وقوع حادث من أجل التعويض وهو ما تسهله تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال سرعة دراسة الملفات، بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات التسويق والإشهار والتعريف بمختلف منتجاتها.

أما باقي التغيرات التي تحدث في زيادة الحصة السوقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 3.128 .

- **الفرضية الفرعية الخامسة:**

محتواها كما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور والإبداع في شركات التأمين بمدينة أم البواقي.

للإجابة عن هذه الفرضية نعرض جدول تحليل التباين الآتي:

الجدول رقم: (4-29) تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار F	معنوية الاختبار
تباين الانحدار	0,771	1	0,771	**4,284**	**0,043**
تباين البواقي	9,712	54	0,180	/	/
التباين الكلي	10,482	55		/	/
معامل التحديد	**0.075**	معامل التحديد المعياري	**0.056**		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامجIBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 4.284 ، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور والإبداع في شركات التأمين بمدينة أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.043 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، **وقبول الفرض البديل الذي يتضمن ما يلي:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور والإبداع في شركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة.

كما يبين الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد البالغة 0.075، والتي تعني أن التغير في التطوير والإبداع سببها ما نسبته 7.5% من التغير الذي يحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما يؤكد أنها تساهم بنسبة ضعيفة في شركات التأمين.

أما النموذج الانحدار الخطي الذي يربط المتغيرين ببعضهما البعض، وكذا الذي يبين طبيعة الأثر يمكن التعرف عليه من خلال محتوى الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-30) نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين

النموذج	B معامل الانحدار	الخطأ المعياري	Beta	الاختبار T	مستوى الدلالة T
الثابت	3,231	0,367	/	8,796	0,000
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,182	0,088	0,271	2,070	0,043
المتغير التابع: التطوير والإبداع					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

كما سبق و أن ذكرنا الجدول يبيّن العلاقة الرياضية التي تربط المتغيرين ببعضهما البعض ويمكن تصميمها من خلال المعادلة الآتية:

التطور والإبداع = 3.231+0.182× تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة سيؤدي إلى التغير في التطور والإبداع بـ 0.182 ، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، ما يفسر عمل شركات التأمين على تطوير طرقها المختلفة سواء في معالجة الأمور الداخلية أم الخارجية وخاصة مع المؤمّنين من خلال ابتكار طرق جديدة لمكافئة المؤمّنين وتحفيزهم لمحاولة تجنب الحوادث مثل القيام بفرزهم وتقديم خصومات للذين لا يرتكبون الحوادث وهو ما تقوم به أنظمة المعلومات.

أما باقي التغيرات التي تحدث في التطور والإبداع تفسرها عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 3.231 .

- **الفرضية الفرعية السادسة:**

محتواها كما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا الزبائن (المؤمّنين) في شركات التأمين بمدينة أم البواقي.

للإجابة عن هذه الفرضية نعرض جدول تحليل التباين الآتي:

الجدول رقم: (4-31) تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبارF	معنوية الاختبار
تباين الانحدار	4,539	1	4,539	**33,444**	**0.000**
تباين البواقي	7,329	54	0,136	/	/
التباين الكلي	11,868	55	/	/	/
معامل التحديد	**0.382**	معامل التحديد المعياري	**0.371**		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 33.444، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا الزبائن (المؤمّنين) في شركات التأمين بمدينة أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنويته البالغ قيمته 0.00، إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، **وقبول** الفرض البديل الذي يتضمن ما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا الزبائن (المؤمّنين) في شركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة.

كما يبين الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد البالغة 0.382، والتي تعني أن تغير في رضا الزبائن (المؤمّنين) سببها ما نسبته 38.2% من التغير الذي يحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يؤكد الحفاظ على الحصة الموجودة في السوق.

أما نموذج الانحدار الخطي الذي يربط المتغيرين ببعضهم البعض، وكذا الذي يبين طبيعة الأثر يمكن التعرف عليه من خلال محتوى الجدول الآتي:

الجدول رقم: (4-32) نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين

النموذج	B معامل الانحدار	الخطأ المعياري	Beta	الاختبار T	مستوى الدلالة T
الثابت	**1,975**	0,319	/	6,190	0,000
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	**0,443**	0,077	0,618	5,783	0,000
المتغير التابع: رضا الزبائن					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

كما سبق و أن ذكرنا الجدول يبين العلاقة الرياضية التي تربط المتغيرين ببعضهما البعض ويمكن تصميمها من خلال المعادلة الآتية:

رضا الزبائن = 0.443+1.975 × تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة سيؤدي إلى تغير في رضا الزبائن (المؤمّنين) بـ 0.443، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع. وهو ما يفسر الجهد الذي تبذله شركات التأمين للحفاظ على رضا زبائنها من خلال تقديم مختلف التسهيلات عند القيام بعقد التأمين، وكذا تسهيل عملية معرفة نوع بوليصة التأمين المناسبة من خلال السرعة التي توفرها معدات و أنظمة المعلومات.

أما باقي التغيرات التي تحدث في رضا الزبائن تفسرها عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 1.975 .

- **الفرضية الفرعية السابعة:**

محتواها كما يلي :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض التكلفة في شركات التأمين بمدينة أم البواقي.

للإجابة عن هذه الفرضية نعرض جدول تحليل التباين الآتي:

الجدول رقم: (4-33) تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار F	معنوية الاختبار
تباين الانحدار	0,579	1	0,579	3,277	0,076
تباين البواقي	9,541	54	0,177	/	/
التباين الكلي	10,121	55	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ قيمة اختبار فيشر 3.277، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض التكلفة في شركات التأمين بمدينة أم البواقي، حيث نلاحظ أنها غير دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمته 0.076 ، إذ أنه أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى قبول الفرض الصفري الذي يقر **بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض التكلفة في شركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة** وهو ما يمكن تفسيره أن شركات التأمين بالرغم من محاولاتها المستمرة للعمل بواسطة مختلف تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلا أنها لم تصل إلى مرحلة خفض التكلفة كونها لا تستطيع الاستغناء عن المعاملات الورقية مثلا بسبب وجوب طبعها وتسليمها لسائق السيارة لتقديمها في حالات التفتيش من طرف عناصر الأمن، أو القيام بالتسوية الودية في حالة وقوع حادث، كما أن عقلية الفرد الجزائري و ضعف البنية التحتية تحد من إمكانية الاعتماد عليها بصورة مطلقة.

الفرضية الرئيسية للدراسة:

محتواها كما يلي :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي.

للإجابة عن هذه الفرضية نعرض جدول تحليل التباين الآتي:

الجدول رقم: (4-34) تحليل التباين لنموذج الأثر بين المتغيرينANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار F	معنوية الاختبار
تباين الانحدار	1,441	1	1,441	18,326	0,000
تباين البواقي	4,247	54	0,079	/	/
التباين الكلي	5,689	55	/	/	/
معامل التحديد	0.253	معامل التحديد المعياري	0.240		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامجIBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ قيمة اختبار فيشر 18.326، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي، حيث نلاحظ أنه ذو دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمته 0.00، إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، **وقبول** الفرض البديل الذي يتضمن ما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة.

كما يبين الجدول أعلاه قيمة معامل التحديد البالغة 0.253، والتي تعني أن التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي سببها ما نسبته 25.3% من التغير الذي يحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

أما نموذج الانحدار الخطي الذي يربط المتغيرين ببعضهم البعض وكذا الذي يبين طبيعة الأثر يمكن التعرف عليه من خلال محتوى الجدول الآتي :

الجدول رقم: (4-35) نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغيرين

النموذج	B معامل الانحدار	الخطأ المعياري	Beta	الاختبار T	مستوى الدلالة T
الثابت	2,918	0,243	/	12,014	0,000
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,250	0,058	0,503	4,281	0,000
المتغير التابع: الأداء الاقتصادي					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

كما سبق و أن ذكرنا الجدول يبين العلاقة الرياضية التي تربط المتغيرين ببعضهما البعض ويمكن تصميمها من خلال المعادلة الآتية:

الأداء الاقتصادي = 2.918+0.250× تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة سيؤدي لتغير الأداء الاقتصادي بـ 0.250 ، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، أما باقي التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي تفسرها عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 2.918 .

الفرع الثالث: دراسة فرضيات جودة النموذج الممثل للفرضية الرئيسية للدراسة:

تتحقق جودة نموذج الانحدار البسيط بتوفر شروط طريقة المربعات الصغرى والمتمثلة فيما يلي:

1-شرط المعنوية الكلية للنموذج:

يوضح الجدول السابق(4-35)، الممثل لتحليل التباين قيمة اختبار فيشر والبالغة 18.326، حيث نلاحظ أن النموذج معنوي عند النظر إلى مستوى الدلالة البالغ 0.00 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ، وعليه يمكن القول بأنه يوجد ميل للانحدار يختلف عن الصفر، ما يؤكد توفر شرط المعنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط بين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الاقتصادي لشركات التأمين بمدينة أم البواقي حسب العينة المدروسة.

2- شرط المعنوية الجزئية للنموذج:

نلاحظ من خلال الجدول رقم: **(4-35)** أن قيمة اختبار ستودنت قد بلغت 4.281 جاءت معنوية بمستوى دلالة 0.00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد ما يؤكد شرط المعنوية الجزئية للنموذج.

3-شرط اعتدالية التوزيع الطبيعي للبواقي:

يوضح الجدول التالي توزع البواقي المرتبطة بالنموذج .

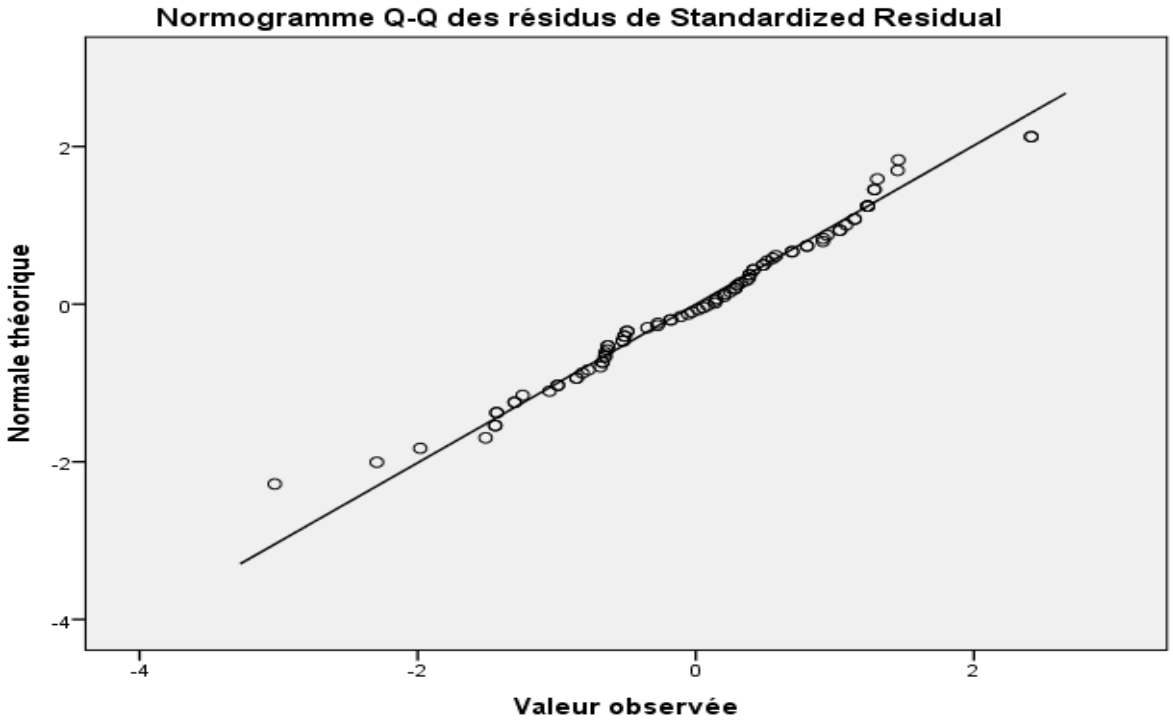
الجدول رقم: (4-36) التوزيع الطبيعي لبواقي النموذج

نوع الاختبار	Kolmogorov-Smirnov اختبار			Shapiro-Wilk اختبار		
	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة
قيم الاختبار	0.211	56	0.12	0.826	56	0.11

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبين الجدول أعلاه أن اختبار Kolmogorov-Smirnov قد حقق مستوى دلالة يقدر بـ 0.12 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ما يقدونا لقبول الفرض الصفري الذي يقر بأن البواقي تخضع للتوزيع الطبيعي.

كذلك يمكن تأكيد ذلك بالنظر إلى مستوى دلالة اختبار Shapiro-Wilk البالغة قيمة 0.11 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ، ما يعني كذلك أن البواقي تخضع للتوزيع الطبيعي، والشكل التالي يؤكد ذلك أيضا.



الشكل رقم: (4-6) التوزيع الطبيعي لبواقي النموذج

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

نلاحظ من خلال الشكل أن النقاط تتجمع حول الخط الأفضل ما يؤكد التوزيع الطبيعي للبواقي المرتبطة بالنموذج.

4- شرط الارتباط الذاتي للبواقي:

نستخدم اختبار Durbin-Watson، للتعّرف على شرط الارتباط الذاتي للبواقي والجدول التالي يبين ذلك

الجدول رقم (4-37): اختبار دربن وتسن DW

الاختبار	القيمة
دربن وتسن DW	2.03

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

يبين الجدول أعلاه أن قيمة الاختبار دربن واتسن البالغة 2.03، ولتأكد من تحقيق الاختبار للشرط نرجع للجدول الإحصائي للتوزيع نلاحظ أنها تنتمي إلى مجال استقلالية البواقي المستخرج من الجدول الخاص بالقيم الحرجة مع الأخذ بعين الاعتبار إلى أن عدد الحالات 56 وعدد المتغيرات المستقلة.

1- يكون لدينا المجال التالي:

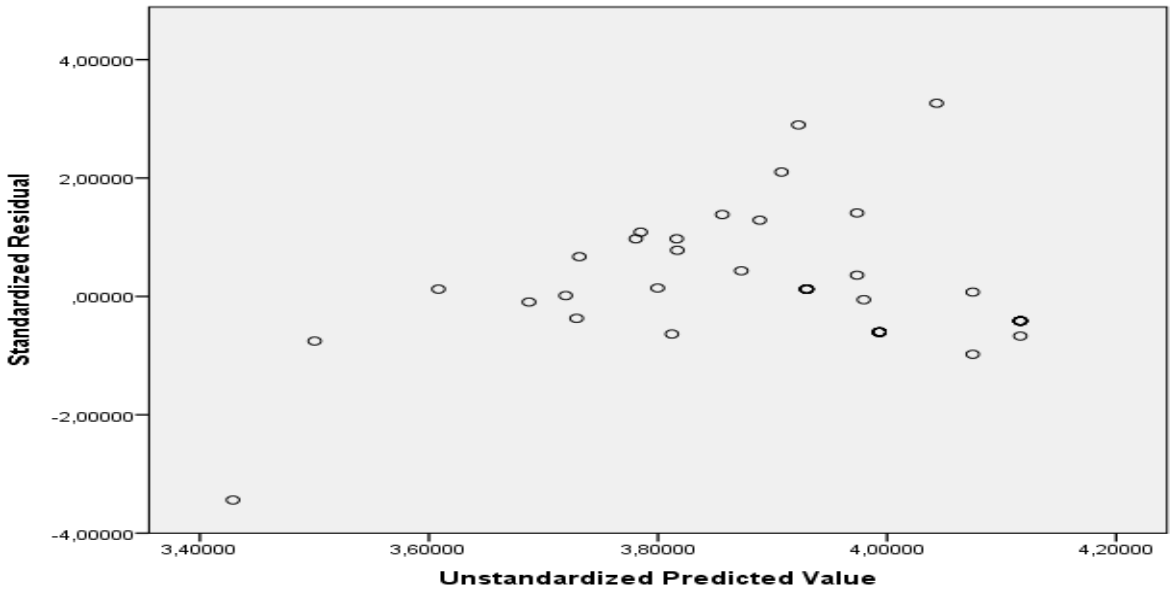
كانت قيم D_L=1.356 و D_U=1.428 عند مستوى دلالة 5%، وعليه:

$$4 - D_U > DW > 2 \Rightarrow 4 - 1.428 > 2.014 > 2 \Rightarrow 2.572 > 2.03 > 2$$

بما أن قيمة الاختبار تقع في المجال حسب ما ورد في المعادلة أعلاه فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود ارتباط ذاتي للبواقي.

5-شرط تجانس التباين:

لقد اعتمدنا شكل انتشار سحابة النقاط للبواقي المعيارية على القيم المقدرة المعيارية للمتغير التابع لاختبار شرط تجانس التباين والشكل التالي يوضح النتيجة:



الشكل رقم: (4-7) سحابة انتشار البواقي للنموذج

المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد على مخرجات برنامج IBM*Spss*Statistics V23

من خلال الشكل نلاحظ انتشار البواقي بشكل عشوائي، حيث إنها لا تعبر عن شكل معين لتباين هذه البواقي، ما يؤكد أن هناك تجانس في تباين البواقي.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة

سمح لنا التحليل السابق من وضع أهم النتائج كما يلي:

الفرع الأول: النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة).

من خلال الدراسة والمعالجة الإحصائية فيما سبق، توصلنا إلى جملة من النتائج يمكن الإشارة إليها فيما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسة من خلال قياس وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين.

✓ أنه من خلال حساب معامل التحديد فإن أنظمة المعلومات تبرز أهميتها بصورة كبيرة في شركات التأمين بنسبة 31.3%، تليها درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات بـ 21.6%، أما النسبة الأخيرة فتحققها المعدات التكنولوجية بمعامل حدد قدره بـ 9.2% وهو ما يوضح أن امتلاك المعدات التكنولوجية في المؤسسة يعتبر أمرا عاديا أما نوع الأنظمة المستعملة ومعرفة الموظفين لطريقة عملها هو ما يحدث الفرق في طريقة أداء شركات التأمين.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء الاقتصادي).

✓ أما بالنسبة لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركة التأمين فقد كان الأثر الأكبر في رضا الزبائن بمعامل تحديد نسبته 38.2% ، يليها زيادة الحصة السوقية والمبيعات بنسبة 13.5% ثم يليها التطور والإبداع بـ 7.5% أما بالنسبة لخفض التكلفة فلا تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليها لأسباب سبق وذكرناها.

✓ بالرغم من محاولات شركات التأمين لتوفير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنها تبقى تعاني بسبب غياب الاستغلال الأمثل لها وغياب الدورات التكوينية والتدريبية بصفة مستمرة.

✓ أصبحت شركات التأمين تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كوسيلة روتينية لتنفيذ الأعمال لكنها لا تستخدمها من أجل الابتكار والتميز.

✓ تستخدم جميع شركات التأمين البرنامج نفسه ORASS ما يجعلها تفقد ميزة المنافسة والتميز في السوق فالمؤمن ينظر لجميع شركات التأمين بنفس الطريقة.

- خلاصة:

من خلال ما سبق يمكن أن نخلص إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر أداة قوية في يد المؤسسات عامة وخاصة شركات التأمين، وعليه فقد حاولنا إظهار هذه الأهمية من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها وذلك من خلال قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين عن طريق الاستبيان وعليه فقد درسنا أولا مدى استخدام شركات التأمين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ووجدنا أنها تستخدم مجموعة من المعدات والأنظمة وأن درجة تحكم الموظفين لا بأس بها.

ثم درسنا مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين وخلصنا إلى أنها تؤثر على زياد الحصة السوقية وحجم المبيعات وكذا خفض التكلفة و زيادة التطور والإبداع وأخيرا رضا الزبائن.

لنخلص في الأخير إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر كبير على تحسين الأداء الاقتصادي في شركات التأمين.

خاتمة عامة

تعيش المجتمعات في القرن 21 أهم وأكبر تغير منذ عدة عصور نظرا لما تشهده من تسارع لاستخدام مختلف أوجه التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي فرضت ظروفا جديدة لعالم الاقتصاد والأعمال بل في كافة أنشطة البشرية دون استثناء ما أجبر المؤسسات على استخدامها وحسن استغلالها من أجل تحسين أدائها للبقاء والاستمرار.

تناولت هذه الدراسة أحد أهم المواضيع المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين، وقد تم التعرف من خلال هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي على الإطار المفاهيمي لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التأمين وكذا الأداء، كما تم اختيار مجموعة من شركات التأمين كميدان للدراسة من أجل الإجابة على فرضيات الدراسة واختبار فرضيات البحث.

حيث يمكن تلخيص أهم النتائج التي تم التوصل إليها فيما يلي:

✍ **النتائج:** خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- ✓ تتسارع جميع دول العالم لامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا للأهمية الكبيرة لها وهذا منذ عشرات السنين، وتسعى باستمرار لتطوير أنظمة ومعدات تمكنها من احتلال الريادة بغية الوصول لنقاط القوة التي توفرها هذه التكنولوجيا.
- ✓ من خلال الاحصائيات التي تم التطرق إليها في الفصل الأول يمكن القول أن مكانة الجزائر حسب مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تزال غير مرضية كونها تحتل المرتبة 102 عالما وتأتي بعد دول الجوار(تونس المرتبة 99، والمغرب المرتبة 100) بالرغم من الجهود والمحاولات التي تقوم بها الدولة للرقي بهذا المجال، والتطور الكبير لعقلية الفرد الجزائري من ناحية الإقبال على استخدام مختلف الوسائل والأنظمة سواء كانت معدات مثل الهاتف (ثابت أو نقال)، أم أنظمة أم الاتصال بشبكة المعلومات.
- ✓ من المستحيل الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد دون توفير بنية تحتية جيدة تغطي جميع مناطق الوطن وتضمن لهم تدفق عالي للأنترنت وإلا أصبحت هذه التكنولوجيا عبئا على المواطن وتسبب له تعطيل مصالحه؛ خاصة في ظل لجوء الدولة لاعتماد الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية كبديل عن المعاملات التقليدية.

- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتطلب أفرادا لديهم معارف وخبرات لاستغلالها، وإلا أصبحت عائقا عليهم.
- ✓ تعتبر شركات التأمين مؤسسة مالية خدماتية تشبه البنوك لكنها تقوم بوظائف مختلفة عنها.
- ✓ تعمل شركات التأمين على اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف معاملاتها من خلال اعتمادها على معدات وأنظمة تساعدها في عمليات التسيير الإداري (الإدارة الإلكترونية) أو تكنولوجيا التأمين.
- ✓ شهدت سوق التأمين الجزائرية تطورا كبيرا منذ سنة 2000 وهو ما يبدو جليا من خلال زيادة عدد شركات التأمين والمنتجات التأمينية وكذا عدد المؤمّنين بسبب السياسة التي تنتهجها الدولة وهو الأمر الذي يجعل من الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة من أجل تنظيم هذا السوق وتسهيل المعاملات.
- ✓ تعتمد شركات التأمين على أبسط البرامج في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تسيير أعمالها الروتينية مثل إبرام العقود واستخراجها فقط، ولكنها لا تقوم بعملية تواصل مع المؤمّنين باستخدام تطبيقات حديثة، بالرغم من تطور رقم أعمالها على مدى السنوات الأخيرة وارتفاع عدد المؤمّنين بشكل كبير.
- ✓ تعتمد مختلف شركات التأمين على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعاملاتها وتوفر أجهزة كمبيوتر على مستوى جميع المصالح من أجل القيام بأعمالها، لكنها لا توفر برامج وتطبيقات باهظة الثمن من أجل القيام بالأعمال على أحسن وجه.
- ✓ من خلال نتائج دراسة حالة، يمكن أن نخلص إلى أن شركات التأمين بمدينة أم البواقي لا تعتمد على عمليات تدريبية وتكوينية دائمة لموظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يحسن من أداء شركات التأمين من خلال زيادة المبيعات والحصة السوقية فالمؤمّن يسعى دائما للتعامل مع شركة التأمين التي لها سرعة الأداء في إبرام العقود وتسوية التعويضات ومعالجة الملفات في أقل وقت زمني.
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يساعد على خفض التكلفة في شركات التأمين حسب عينة الدراسة بمدينة أم البواقي كون شركات التأمين لا تزال مجبرة على طباعة عقود التأمين التي لا يمكن الاستغناء عنها ولكنها تعمل على الرفع من مستوى التطور والإبداع .

- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين بمدينة أم البواقي لا يهدف إلى التقليل من عدد الحوادث أو تجنبها بل إلى معالجة الملفات بطريقة سريعة من أجل جبر ضرر المؤمّنين.
- ✓ تشير نتائج الدراسة إلى أن الأداء الاقتصادي في شركات التأمين يتأثر بأنظمة المعلومات بنسبة 31.3%، تليها مدى تحكم الموظفين في استخدام الأنظمة والمعدات بنسبة 21.6% وأخيرا المعدات التكنولوجية بنسبة 9.2% نظرا للأهمية الكبيرة التي أصبحت لأنظمة المعلومات فيمكن تشبيهها بعقل الإنسان الذي كلما زاد مستوى ذكائه استطاع توجيه الجسد للقيام بأداء أفضل.
- ✓ كما بينت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر في رضا الزبائن بنسبة 38.2%، واستخدامها يزيد من الحصة السوقية والمبيعات بنسبة 13.5% ورفع من قدرات التطور والإبداع في شركات التأمين بمدينة أم البواقي بنسبة 7.5%، إلاّ أنها لا تؤثر على خفض التكلفة في شركات التأمين حسب عينة الدراسة.
- ✓ كنتيجة رئيسية يمكننا القول أنه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين وهو ما يظهر من خلال قيمة معامل التحديد التي بلغت 25.3% حسب آراء عينة الدراسة وهذه القيمة مقبولة جدا كون الأداء يتأثر بالعديد من العناصر التي لم تؤخذ في الحسبان.

✍ **التوصيات:** من النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي نسقطها على شركات التأمين بمدينة أم البواقي خاصة:

- ✓ الأخذ بعين الاعتبار عقلية الفرد الجزائري ومستواه الثقافي والاجتماعي عند الاعتماد على مختلف التطبيقات والبرامج الحديثة.
- ✓ تحديث البرامج والتطبيقات المستخدمة في شركات التأمين بما يتناسب ومتطلبات المؤمّنين مثل الاعتماد على تطبيقات خاصة تذكر المؤمّنين بتاريخ انتهاء سريان عقدهم أو بانتهاء عملية دراسة ملفاتهم في حالة التعويض.
- ✓ يجب على شركات التأمين أن تقوم بدراسة دائمة لمدى رضى زبائنهم من الخدمات التي تقدمها لهم ومحاولة معالجة النقائص بصورة دائمة.
- ✓ ضرورة الاهتمام بقسم للتطوير والإبداع في شركات التأمين والاعتماد فيه على خبرات الموظفين.
- ✓ العمل على القيام بعمليات تدريبية وتكوينية لموظفي شركات التأمين على أعلى مستوى لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاع التأمين في الدول المتقدمة.

✍ أفاق البحث:

من خلال تناولنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين ومحاولة الإحاطة بجميع أبجديات الدراسة، فإننا نقترح مجموعة من المواضيع التي تمثل إثراء لموضوعنا على النحو التالي:

- ✓ تطوير وسائل الدفع في شركات التأمين.
- ✓ الاستثمارات الإلكترونية في شركات التأمين.
- ✓ تطوير تطبيقات نظم التأمينات الإلكترونية.

قائمة المصادر والمراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1- إبراهيم الأخرص ، **الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية** ، الانترنت والمحمول نموذج ، ط01، أتريك للنشر والتوزيع ، مصر، ، 2008.

2- اسامة عزمي سلام ، شقيري عزمي نوري، **ادارة الخطر والتأمين**، ط1،، دار الحامد. ، عمان، 2007،

3- حسن مظفر الرزو ، **مقومات الاقتصاد الرقمي و مدخل إلى اقتصاديات الانترنت** ، الرياض ، السعودية 2006.

4- خالد محمد بن حمدان، ووائل محمد صبحي إدريس، **الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي**، دار اليازوري، عمان، الأردن،2009.

5- ربحي مصطفى عليان وعدنان محمد الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة**،ط 01، دار الصفاء،عمان الاردن، 2005.

6- رمضان أبو السعود، **أصول التأمين**، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، 2000.

7- زهير ثابت، **كيف تقيم أدا الشركات والعاملين**، سلسلة الدليل العملي لمدير القرن 21، قباء ، القاهرة، مصر، 2001.

8- سعد غالب ياسين، **الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.

9- سيد محمد جاد الرب، **إستراتيجية تطوير وتحسين الأداء** (الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية)، دون دار النشر، مصر، 2009.

10- الصباغ عماد عبد الوهاب، **نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها**، ط01، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، ، عمان، الأردن، سنة 2000.

11- طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **الإدارة الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل**،ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

12- طاهر محمود كلادة، **الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية**، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.

13- عادل ثابت، **الإدارة المعاصرة**، دار أسامة للنر والتوزيع، عمان، 2006.

14- عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي ، **شبكات المعلومات و الاتصالات** ، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2009 .

15- عبد الرحمان الهاشمي ، فائزة محمد العزاوي ، **المنهج و الاقتصاد المعرفي** ، عمان ، الأردن ، دار المسيرة ، 2007.

16- عبد السلام أبو قحف، **مقدمة في الأعمال**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003.

17- عبد العزيز هيكل، **مقدمة في التأمين**، دار النهضة العربية، بيروت، 1980.

18- عبد الله فرغلي علي موسى، **تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني** إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة 2007.

19- عبد المحسن توفيق محمد، **تقييم الأداء**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر 1998.

20- عثمان بابكر أحمد، **قطاع التأمين في السودان، تجربة التحول من نظام التأمين التقليدي إلى نظام التأمين الاسلامي**، البنك الاسلامي للتنمية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، جدة، 1997.

21- عدنان داود محمد العذاري، هدى زبير مخلف الدعمي، **الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التنمية البشرية (نظرية وتحليل في دول عربية مختارة)** ، ط 01، دار جرير،الاردن، ، سنة 2010، ص 65.

22- عدنان عواد الشوابكة، **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، ط01، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ، 2011 ،.

23- عز الدين فلاح، **التأمين مبادئه وانواعه**، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.

24- علي محمود بدوي، **التأمين(دراسة تطبيقية)**، ط01، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية ، 2009.

25- غسان قاسم داوود اللامي، **إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية**، ط 01 ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن 2007 .

26- فضل جميل كليب، **اقتصاد المعلومات راس مال اقتصاد الامم وتطورها**،رسالة المكتبة، م40، ع1 ، و2 ، 2005.

27- فليح حسن خلف، **اقتصاد المعرفة**، ط01، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الأردن،2007

28- قاسم عبد الرزاق، ، **نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية**، ط1،الدار العلمية و الدار الثقافية للنشر والتوزيع،عمان، سنة 2003.

29- كمال محمود جبرا، **التأمين وإدارة الخطر**، الأكاديميون للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، ط01، 2015.

30- ليلى حسام الدين، **أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية ، القاهرة ، 2001.

31- محمد الزغبي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2004.

32- محمد جمال علي هلالي، عبد الرزاق شحاتة، **محاسبة المؤسسات المالية (البنوك التجارية، وشركات التأمين)**، ط01، دار المناهج للنشر والتوزيع،عمان الاردن، 2009 .

33- محمد حسن قاسم، **محاضرات في عقد التأمين**، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1999.

34- محمد سمير أحمد، **الادارة الالكترونية**، ط1، دارالمسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009.

35- محمد عواد الزيادات، **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، عمان ، دار الصفاء ، 2008.

36- محمد فتحي عبد الهادي، **المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد** ، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة،مصر، 2000.

37- محمد قدرى حسن، **إدارة الأداء المتميز(قياس الأداء – تقييم الأداء – تحسين الأداء مؤسسيا وفرديا)** ، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2015/2014 .

38- محمد محمود العلجوني، **معايير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال** ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2006.

39- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، **لمعرفة والادارية الالكترونية**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ،الاردن، 2011،.

40- مصطفى يوسف كافي، **الاقتصاد المعرفي**، ط01 ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن ، 2003.

41- معراج هواري، جهاد بوعزوز، أحمد مجدل، **تسويق خدمات التأمين، واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل**، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2012.

42- منى محمد إبراهيم البطل، **تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية و الإدارية و نظم المعلومات**،ط1، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة 2004.

43- نبيل محمد مختار، **اعادة التأمين**، دار الفكر العربي، الاسكندرية.

44- نعيم ابراهيم الظاهر، **ادارة المعرفة**، عالم الكتب الحديث، الطبعة 01 ، 2009، الاردن .

45- هالة محمد لبيب عنبة، **إدارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي**، ط 02 ، دليل عملي لكيفية البدء بمشروع صغير وإدارته في ظل التحديات المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، ، 2008،

46- هدى زوير مخلف الدعمي، عدنان داود محمد العذاري، **الاقتصاد المعرفي وانعكاساته على التمية البشرية**، ط01، دار جرير للنشر والتوزيع، 2010 .

47- هوشيار معروف، **تحليل الاقتصاد التكنولوجي**، ط01، دار جرير للنشر والتوزيع جامعة البلقاء التطبيقية الاردن، 2013 ، ..

48- وليم روك، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي، **تطور نظرية الإدارة منذ ما قبل اختراع watt إلى عصر المعلومات**، أيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000.

49- يوسف حجيم الطائي، كاظم الموسوي، حسين البديري، هاشم فواز العبادي، **ادارة التأمين والمخاطر**، ط 01، اليازوردي، عمان ،الاردن، 2011.

الرسائل الجامعية:

❖ أطروحة دكتوراه:

1. أسماء سفاري، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات السياحية لدول المغرب العربي، الجزائر، تونس، المغرب**، اطروحة دكتوراه العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي- الجزائر- 2015/2014 .
2. برعي عثمان الشريف عبد العزيز، **تقويم أثر إعادة التأمين على إدارة الاخطار المكتتبة لدى شركات التأمين المباشر**، دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية في السودان 2004.2005 أطروحة دكتوراه ، جامعة الرباط، 2016 .
3. بكوش لطيفة، **مساهمة التسيير على أساس الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة الدكتوراه، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2016،
4. بن جاب الله محمد، **أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية** " دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الالكتروني، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012، 2013.
5. بن خوالدي نوال، **فعالية نموذج الصيرفة الشاملة ودوره في تطور أداء البنوك: دراسة حالة الجزائر**، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان،2015/2014 .
6. بوجلال أنفال، **قياس الأداء المالي للبنوك الإسلامية في ظل الأزمات المالية** – دراسة مقارنة لبعض البنوك خلال الفترة 2013/2003، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2016/2015.
7. حجاج نفيسة ، **أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي " دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014)**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017 .
8. دريدي أحلام، دور استخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية: دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص الأساليب الكمية للتسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر –بسكرة- 2018/2017

9. رواسكي خالد ، **أثر تكنولوجيا المعلومات بو الاتصالات على النمو الاقتصادي في إقليم شمال إفريقيا و الشرق الأوسط**، دراسة قياسية للفترة 2011/2001، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، 2013 ،

10. السعيد بريكة، **واقع عمليات الصيرفة الالكترونية (E-Banking) وآفاق تطورها في الجزائر**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2011-2010

11. سهام عبد الحكيم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة**، دراسة حالة عينة من المؤسسات (نادي المقاولين الصناعيين المتيجة) اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03 ، سنة 2013/2012

12. صباح بلقيدوم ، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة 02 ، 2013/2012،.

13. ضيف أحمد، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمدخل لتفعيل إدارة التغيير بالمؤسسة الاقتصادية** ، حالة المؤسسة الجزائرية، جامعة أبي بكر القايد، تلمسان، الجزائر، أطروحة دكتوراه 2013/2012 ،.

14. طبايبية سليمة، **دور محاسبة شركات التأمين في اتخاذ القرارات وفق معايير الابلاغ المالي الدولية**، دراسة حالة، الشركات الجزائرية للتامين، اطروحة دكتوراه، جامعة سطيف1 ، 2013.2014.

15. عبد الحكيم حططاش، **دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن « CRM » دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكترونية 2013**، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 01،الجزائر،2018/2017

16. كريمة شيخ ، **إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري**، اطروحة دكتوراه، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أبي يكر بلقايد ، تلمسان ، 2009 ، 2010.

17. محمد الأمين عسول ، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي**، دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2016/2015،.

18. موسى سهام، **مساهمة في بناء نموذج قياس أثر المحاذاة الإستراتيجية لتكنولوجيا الأنترنت على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالمنطقة الصناعية العلمة، سطيف)**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مخمد خيضر بسكرة، 2014/2013.

19. نبيل قبلي، **دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لشركات التأمين**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والمالية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر،2017.

20. الهاشمي بن واضح، **تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، حالة قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2014.

21. هناء عبداوي، **مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا معلومات و الاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية**، دراسة حالة شركة جزائرية للهاتف النقال موبيليس ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2016/2015

❖ رسالة ماجستير

1. الجبوري، زياد خلف خليل، تقويم كفاءة للشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية SDI للمدة 1980–1999، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2002.
2. زينب بوقابة، **التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية** حالة: مؤسسة المعمل الجزائري الجديد للمصبراتNCA–Rouiba مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة الجزائر 3، 2011/2010.
3. شرون رقية، **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال تحليل العائد والمخاطر**، رسالة ماجستير، تخصص مالية ونقود، 2006–2007.
4. عادل بوعافية، **هيكل الصناعة وأثره على أداء المؤسسة الإقتصادية الجزائرية**: حالة مؤسسة موبيليس للهاتف النقال خلال الفترة(2001–2009)، رسالة ماجستير، العلوم الإقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2017/2016.
5. عصام قاسم حسن أبو عرة، **مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين**، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2018.
6. فوزية قديد، **المورد البشري وتحسين أداء المؤسسة**: دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2006/2005.
7. معوش محمد الأمين، **دور الرقابة على النشاط التقني في شركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملاءتها المالية، دراسة حالة شركة الجزائرية للتأمينات 2A**، مذكرة ماجستير،قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات التأمين، جامعة فرحات عباس، سطيف1، 2013/ 2014

8. موسى محمد أبو حطب، **فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين**، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية فلسطين، 2009.
9. ميادة لطفي محمد المنجي حماد، ، **تاثير تكنولوجيا الاتصال على التنشئة الاجتماعية للطفل "دراسة مقارنه في مدينة المنصورة**،رسالة ماجستير، مصر، سنة 2011،.
10. نور الهدى العميد، **واقع سوق التأمين الجزائري في ظل الانفتاح الاقتصادي**، مذكرة ماجستير، تخصص علوم تسيير، جامعة المسيلة، 2010/2009.
11. ياسع يسمينة، **دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة**، دراسة حالة شركة القطن الممتص socothyd ، مذكرة ماجيستير، في العلوم الإقتصادية، جامعة بومرداس، 2011/2010، .

المجلات

1. ابراهيم أحمد عبد النبي حمودة، **الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين**، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، قسم الرياضة والتأمين والإحصاء، نوفمبر 1998.
2. آمنة عراس، **واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين– دراسة تطبيقية لنظام الكتروني متكامل لإدارة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR**، مجلة دفاتر اقتصادية المجلد 11 العدد 1 ، جامعة سطيف، 2019.
3. بالي مصعب، مسعود صديقي، **تطور قطاع التأمين في الجزائر**، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 11، ديسمبر 2016.
4. بن رجدال جوهر، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2، الجزائر،
5. بيتر دروكر ، ترجمة عصام الشيخ قاسم ، **نشوء مجتمع المعرفة** ، مجلة الثقافة العلمية العدد 71 ، 1995
6. بيشاري كريم، **واقع سوق التأمين في الجزائر**، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، عدد 27، مجلد1، 2013 .
7. **تكنولوجيا التأمين تحدث ثورة في نماذج التشغيل بالشركات وخدمة العملاء**، مجلة التأمين الإلكتروني، انشوريا وسطاء التأمين، نشرت بتاريخ، 2019/08/08 ، تم الاطلاع عليها يوم 2020/07/16 الساعة 17:47 https://insuria.com.lb/ar/
8. جوهر بن رجدال، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ف تنمية الأداء في المنظمة، مع لمحة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعو البليدة 02، الجزائر

9. حسين شنيني، **واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من الجزائر، مصر والامارات خلال الفترة 2000-2010 دراسة مقارنة** ، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، الجزائر ، ع 2011/09.

10. سميرة حمادوش، محمد تقرورت، **واقع البنية التحتية للخدمات الإلكترونية لقطاع التأمين في الجزائر**، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 21، جانفي 2019.

11. الشيخ الداوي، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010.

12. الصديق بن بوزة، إيمان بن زيان، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2000-2016** ، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 34 دوان 2016 ، جامعة باتنة1 .

13. الصديق بن نورة، إيمان بوزيان ، **واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خلال الفترة 2000-2016**، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة باتنة، العدد 34 جوان 2016.

14. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، **نظم معلومات الموارد البشرية**، دراسة تطبيقية، مجلة الإداري العدد 72، مارس، 1998.

15. عبد الغفور حسن كنعان المعماري، حافظ جاسم عرب المولى، **تقييم كفاءة الأداء الاقتصادي للشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى للمدة (2002-2007)** دراسة تحليلية مقارنة، تنمية الرافدية، جامعة الموصل، العدد 99 مجلد 32 سنة 2010.

16. عيساني عامر، سلالي بوبكر، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لترقية السياحة في الجزائر** ، مجلة الحكمة للدراسات العلمية، مجلد 249، 2013،

17. محمد بن حسن بن عبد العزيز آل الشيخ، **عقد التأمين التجاري للتعويض عن الضرر حقيقته وحكمه**، العدد 08 ،2011.

18. ميادة رشيد كامل، **الاستثمار في شركات التأمين وأثره على التنمية الاقتصادية في العراق، دراسة ميدانية في شركتي التأمين الوطنية والعراقية للمدة 2011-2014**، مجلة الاقتصاد الخليجي، العدد 29 ، أيلول 2016.

19. **نشرة الاتحاد المصري للتأمين**، عدد أسبوعي، رقم 80 ، تم الاطلاع عليه يوم 2020/07/16 على الساعة 16:20

20. وهيبة عبد الرحيم، **تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المركز الجامعي لتمنراست المجلد: 08 العدد: 01 السنة 2019.

الملتقيات والمطبوعات

1. شوقي بورقبة، **التمييز بين الكفاءة والفعالية والفاعلية والأداء**، ورقة بحث، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2008.
2. شيهاني سهام وحاج غيسى سيد أحمد، **الرقابة الإستراتيجية ودورها في تحسين أداء المنظمات، ملتقى دولي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة**، جامعة المسيلة، الجائر، 11/10 نوفمبر 2009.
3. عبد الناصر موسى، وسيلة واعر، **الرقابة الالكترونية وأثرها على زيادة فاعلية أداء المنظمة**: دراسة ميدانية، الملتقى الدولي العالمي حول أداء وفعالية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، جامعة المسيلة، 2009.
4. مصطفى طويطي، ميلود وعيل، **أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية** – منظور إحصائي، مطبوعة، كلية العلوم الإقتصادية ، التجارية و علوم التسيير ، جامعة البويرة ، 2014

تقارير

1. تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات :**اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآفاقها في المنطقة العربية** ، قطر من 5 الى 7 مارس 2012 .
2. تقرير التنمية العربية https://www.un.org/ar/ اطلع عليه في 2018/05/23
3. تقرير قياس مجتمع المعلومات لعام 2018– ملخص تنفيذي سويسرا جنيف ص 3، تم الاطلاع عليه في الموقع :www.itu.int 5جوان 2019

المراجع الإلكترونية

1– محمد دياب، **اقتصاد المعرفة أين نحن منه** ، موقع الكتروني اطلع عليه يوم 2017/11/10 **www.balag.com/islam/isami.htm**

2– **https://www.bdcs.dz**

3– **Pages/stat/default.aspx**

4– **www.itu.int**

5– http://dspaceancien.univbouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327?mode=full

قوانين

1– قانون التأمينات الجزائري

2– القانون المدني الجزائري

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

Les Livres :

1- Alianfemandez ;**les nouveaux tableaux de bord des décideurs** ;2eme édition ;edition dorganisation ; paris ;2007 .
2- Anelka _T_ **économie d entreprise** ;bréaledition ; paris 1999 .
3- Bernard Martory ; **Contrôle de gestion Social** ; Librairie Vuibert ;Paris ;France ;1999.
4- Dodge ;D ;managementinformatio , system in the new millennium ;common; wealth publisher; New Delhi 2000 .
5- Griselda deelstra et guillaume plantin ; **théorie du risque et réassuranc ; économico ;**paris ;2006**.**
6- Hubert k Rampersad **;Total Performance Scorecard**; Springer ; paris

7- IAIS **; On Solvency ; Solvency Assessments and Actuarial Issues**; Committee on Solvency and actuarial issues; March 2000 .
8- P.bescos ;C. Mendoza ; **le management de performance** ; Ed comptables Malesherbes ;Paris ;94 .
9- Peter Drucker ;**Peaple and Performance** ; Harvard Business School; 2007.
10- Yamane; Teiichi;(1976): **Statistics; An Introductory Analysis**;2 nd edition; New York; Harper and row

Les théses

1- Benabderrahman eyasmina**, management des connaissances, déploiement des TIC et GRH des organisations : cas de l'Algérie**, thèse de doctorat, université Montpellier 3, France,2012,

dictionaire

1- Dictionnaire de la langue française « la rousse »edition 2001

الملاحق

أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الجامعة
01	ميهوب سماح	جامعة قسنطينة
02	العوادي حمزة	جامعة أم البواقي
03	العايب سناء	جامعة قسنطينة

ملحق رقم 02

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص تقنيات التحليل المالي والاقتصادي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد:

بصدد إعداد مـذكرة تخـرج تدخل ضمن نيـل شهادة دكتوراه ل م د في الاقتصاد

تخصص " تقنيات التحليل المالي والاقتصادي – نمذجة واستشراف –" تحت عنوان:

" أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات

هذا الاستبيان موجه لعمال شركات التأمين وأشكركم على تعاونكم ومشاركتكم في هذه الدراسة الاستقصائية، تساهم دقة إجابتكم في الوصول إلى مختلف النتائج بصورة **صحيحة** وصادقة، كما نؤكد لكم أن المعلومات المقدمة **في اجاباتكم تمتاز بالسرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.**

طالبـــة دكتـــوراه ل م د

سلايمية أمينـــة

البريد الإلكتروني: selaimia.amina@yahoo.com

إشراف الأستاذ الدكتور: السعدي رجال

اسم شركة التأمين :

ALLIANCE	TRUST	GAM	SALAMA	ضع الرقم المقابل اسم شركة التأمين
1	2	3	4	
CAAR	CAAT	SAA	CRMA	.....
5	6	7	8	

أخرى لأذكرها.....

القسم الأول: معلومات شخصية (الجنس، المؤهل العلمي،.....)

- الجنس:
  - ذكر ☐
  - أنثى ☐

- العمر:
  - من 20 إلى 49 سنة ☐
  - من 50 سنة فما أكثر ☐

- المؤهل العلمي:
  - دراسات تطبيقية (تكوين مهني) ☐
  - دراسات جامعية(ليسانس. ماستر) ☐
  - دراسات عليا ☐
  - اخرى ☐

- عدد سنوات الخبرة في النشاط التأميني:
  - من 1 إلى 5 سنوات ☐
  - من 6 سنوات إلى 10 سنوات ☐
  - من 11 سنة إلى 15 سنة ☐
  - أكثر من 15 سنة ☐

القسم الثاني: معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة

البعد الأول : المعدات التكنولوجية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. تمتلك الشركة أجهزة كمبيوتر في كل الاقسام .					
2. تمتلك الشركة أجهزة كمبيوتر حديثة وذات جودة عالية					
3. تعتمد الشركة على مختلف وسائل الاتصال الحديثة (هاتف ذكي آلات التصوير الحديثة)					
4. تتبنى الشركة باستمرار أحدث التقنيات والمعدات التكنولوجية					

البعد الثاني : أنظمة المعلومات

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. تتوفر الشركة على مختلف الأنظمة التي تساعد على أداء وظائفها (orass)					
2. تطور الشركة بصفة دورية أنظمتها وبرامجها.					
3. تعتمد الشركة أنظمة لتسهيل الاتصال الداخلي بين أقسامها.					
4. تعتمد الشركة أنظمة تمكن الموظفين من الإطلاع لى مختلف قواعد البيانات.					
5. تساهم أنظمة جمع المعلومات في الحصول على المعلومات بالسرعة المناسبة.					
6. تعتمد الشركة أنظمة تساعدها في تحديث بياناتها بصفة دورية.					
7. تعتمد الشركة نظام خاص للتبليغ عن الحوادث من خلال المعلومات الشخصية للمؤمنين					

البعد الثالث: درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. **جميع الموظفين لديهم القدرة الكافية لاستخدام المعدات**					
2. **جميع الموظفين لديهم القدرة الكافية على التعامل بأنظمة المعلومات الخاصة بالشركة.**					
3. **جميع الموظفين لديهم القدرة الكافية للولوج لقواعد البيانات**					
4. **تقوم الشركة بإعداد دورات تدريبية دائمة للموظفين لتحسين كفاءتهم في استخدام الأنظمة.**					
5. **تنظم الشركة تربصات بالخارج للعمال**					

القسم الثالث: معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا الملومات والاتصال

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC): هي النظم الآلية والإلكترونية للتعامل مع المعلومات، وتشمل وسائل الحوسبة والاتصال وما نتج عن إدماجها من وسائط عالية يعبر عليها عموما بنظام الكمبيوتر

البعد الأول: زيادة الحصة السوقية والمبيعات

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. **يمكن التوسع الجغرافي للشركة بشكل أسهل من خلال** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
2. **يتم جذب اكبر عدد من الزبائن عند استخدام** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات					
3. **تستخدم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **بغرض زيادة توزيع منتجات الشركة**					
4. **تستخدم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في الإعلان عن منتجات جديدة**					
5. **تستخدم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في وضع أسعار منخفضة للمنتجات**					
6. **تستخدم الشركة مواقع خاصة في التعريف بمنتوجاتها المعروضة** .					

البعد الثاني : التطور والإبداع في الشركة

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في تطوير منتجات تأمينية جديدة**					
2. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في تطوير أنظمة العمل وتسريع مختلف الاجراءات المرتبطة بعرض وتقديم الخدمة .**					
3. **تسهل** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **من تطوير عمليات الكشف عن الاحتيال على الشركة.**					
4. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في تطوير ورفع الإبداع لدى الموظفين**					

البعد الثالث: رضا الزبائن (المؤمنين)

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في رفع رضا الزبائن من خلال سرعة ابرام العقد**					
2. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في رفع رضا الزبائن من خلال التقليص في مدة التعويض**					
3. **تسهل و تسرع** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في عملية الاتصال مع الزبون**					
4. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في التعرف على توقعات الزبون من خلال نظم جمع المعلومات وتحليلها.**					
5. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في عرض خدمات خاصة وفريدة لكل زبون**					
6. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في التواصل المستر والدائم مع الزبون**					
7. **تساهم** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات **في الاهتمام بمختلف الشكاوي المقدمة من طرف الزبائن بوقت قصير**					

البعد الرابع: خفض التكلفة

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. تساهم تكنولوحيا المعلومات والاتصالات **في خفض تكلفة معالجة الملفات**					
2. تساهم تكنولوحيا المعلومات والاتصالات **في تخفيض الاعباء الادارية**					
3. تساهم تكنولوحيا المعلومات والاتصالات **في تقليص المعاملات الورقية .**					
4. تساهم تكنولوحيا المعلومات والاتصالات **في تقليص حجم العمالة في الشركة**					

شكرا لمنحنا جزءا من وقتكم