



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير الرقم التسلسلي:/ 2019

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2019

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين

أداء مؤسسات التأمين في الجزائر

دراسة حالة: مؤسسة تراست الجزائر للتأمين

من إعداد الطالبين: من إعداد الطالبين: تحت إشراف الدكتور

جددي شوقي - دتوم نجم الدين

صوالحية محمد الصالح

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
مسعي بلال	أستاذ مساعد - أ	رئيسا
جددي شوقي	أستاذ محاضر - أ	مشرفا ومقررا
سعيدان عمر	أستاذ محاضر - ب	عضوا مناقشا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وقلبين

ربنا لك الشكر ولك الحمد ولك الثناء الحسن كما يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك

لتوفيقك لنا في إتمام هذا العمل

إن الحروف لتتهدى بكلماتها لتجسد لكم أجمل عبارات الشكر والثناء.

إن الكلمات لتقف عاجزة، والعبارات تائهة، بل والأفكار قاصرة حينما نريد أن نشكركم في مثل هذه اللحظات يتوقف القلم ليفكر قبل أن يخط الحروف لينظمها في سطور تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصور تجمعنا برفاق أناروا لنا دربنا.

فواجب علينا شكرهم ووداعهم ونحن نخطو الخطوات الأخيرة لإتمام هذه الرسالة

جزيل الشكر والعرفان إلى:

المشرف الدكتور: "جدي شوقي" الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل وكان لنا السند والعون الموجه في كل خطوات إعداد هذه الرسالة .

كل التقدير والاحترام لأساتذة قسم علوم التسيير

الذين وقفوا على المنابر وبذلوا مجهودات جبارة لينيروا دربنا

وجزيل الشكر إلى عمال مؤسسة تراسن للتأمينات الجزائرية .

إلى الأنامل الذهبية التي أنجزت هذه المذكرة الطاقم الرائع: "طاقم مكتبة النور".

إهداء

قال عز وجل { وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا } صدق الله العظيم

إلى نور العيون إلى البلم الشافى أمى الحنون

إلى الذى تاهت الكلمات فى وصفه الى سدى وعونى وقوتى مصدر فخرى إليك يا أبى الغالى

إلى الروح الراحلة من دنيانا الباقية فى قلبى أمى زوجتى وأمى الثانية

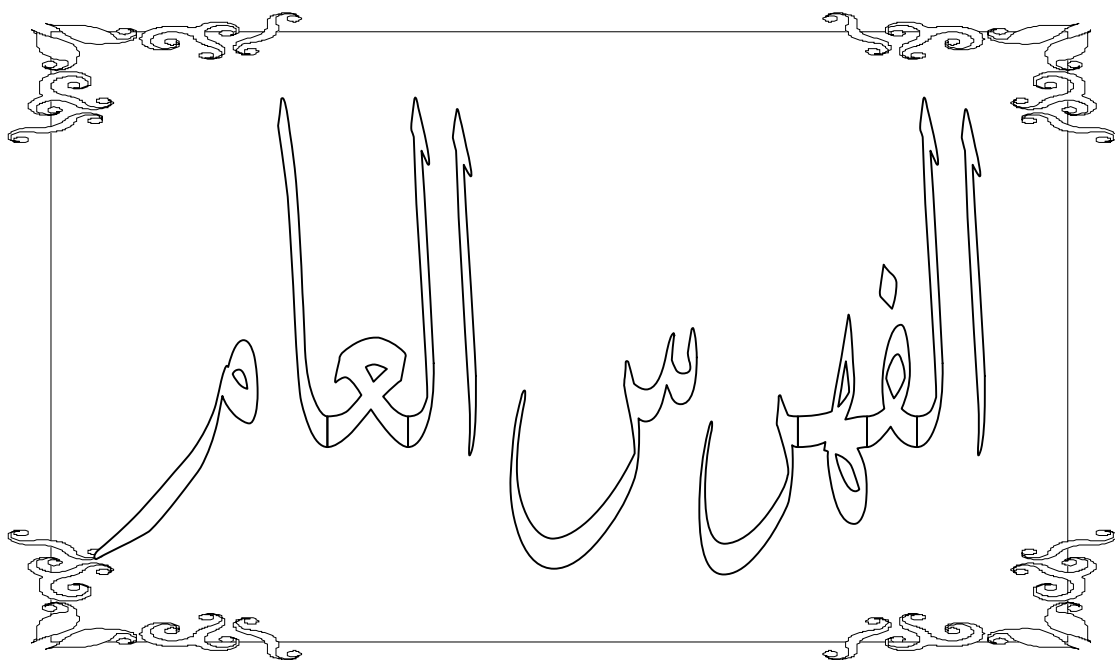
إلى صاحبة القلب الذى شملنى وشمل أبنائى بكل حب وعطف زوجتى الغالية

وأوجه الشكر لأبنائى مريم وفراس وهيثم لأنهم النور الذى يضىء عمري ولأنهم مصدر طموحى

إلى الورود البهية الذى قاسمونى حنان الوالدين إخوتى وأخواتى

إلى كل أساتذتى الكرام

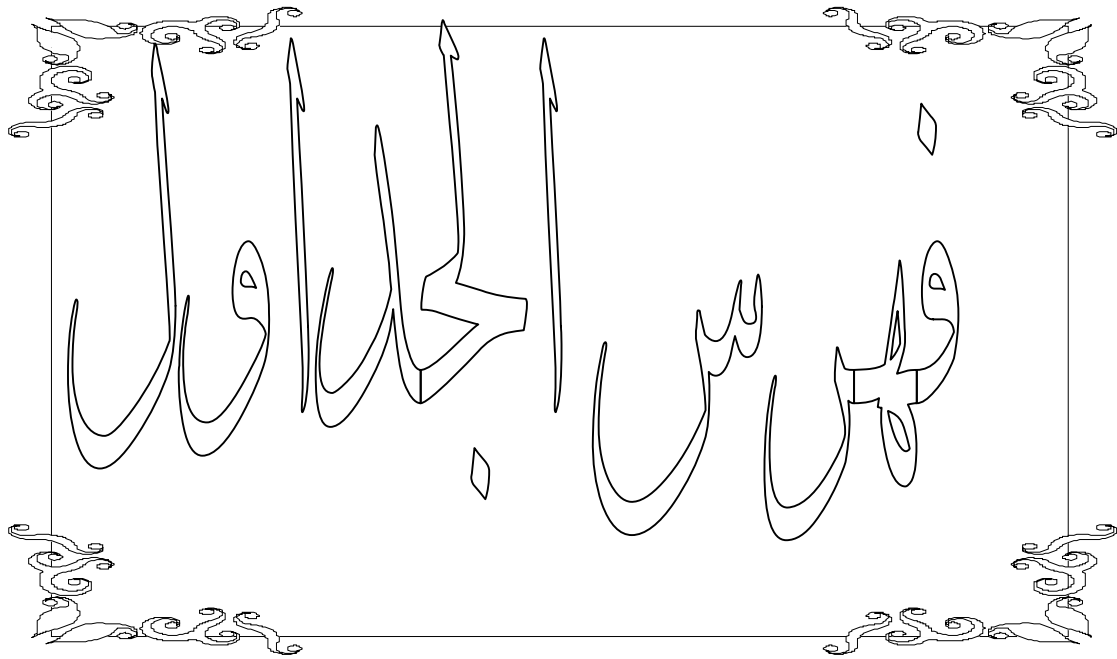
والى من ساهم من بعيد أو قريب فى إنجاح هذا الجهد المتواضع وفقهم الله فى مشوارهم وسدد خطاهم



الصفحة	المحتوى
-	شكر و عرفان
I	الفهرس العام
V	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
أ-هـ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري و الدراسات السابقة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	المطلب الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
08	المطلب الثاني: أهمية وخصائص وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	المطلب الثالث: مؤشرات ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء مؤسسات التأمين
13	المطلب الأول: ماهية مؤسسات التأمين
19	المطلب الثاني: مفهوم خدمات التأمين
22	المطلب الثالث: المطلب الثالث: مفهوم الأداء
23	المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتحسين الأداء في مؤسسات التأمين
27	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
27	المطلب الأول: الدراسات المحلية
30	المطلب الثاني: الدراسات العربية والأجنبية
35	المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
40	خلاصة

الفصل الثاني: دراسة حالة مؤسسة تراست الجزائر للتأمينات

42	تمهيد
43	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة ترست الجزائر للتأمينات
43	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة تراست الجزائر للتأمينات
44	المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة تراست الجزائر للتأمين
45	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي مؤسسة تراست الجزائر للتأمين
49	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة وخصائص عينة الدراسة
49	المطلب الأول: منهج وإطار الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، الأساليب الإحصائية للتحليل؛
52	المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات، تصميم استمارة الاستبيان واختبار صدقها؛
55	المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة
59	المبحث الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
59	المطلب الأول: تحليل فقرات محاور الدراسة.
63	المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية
66	خلاصة
68	الخاتمة عامة
71	قائمة المراجع
77	الملاحق



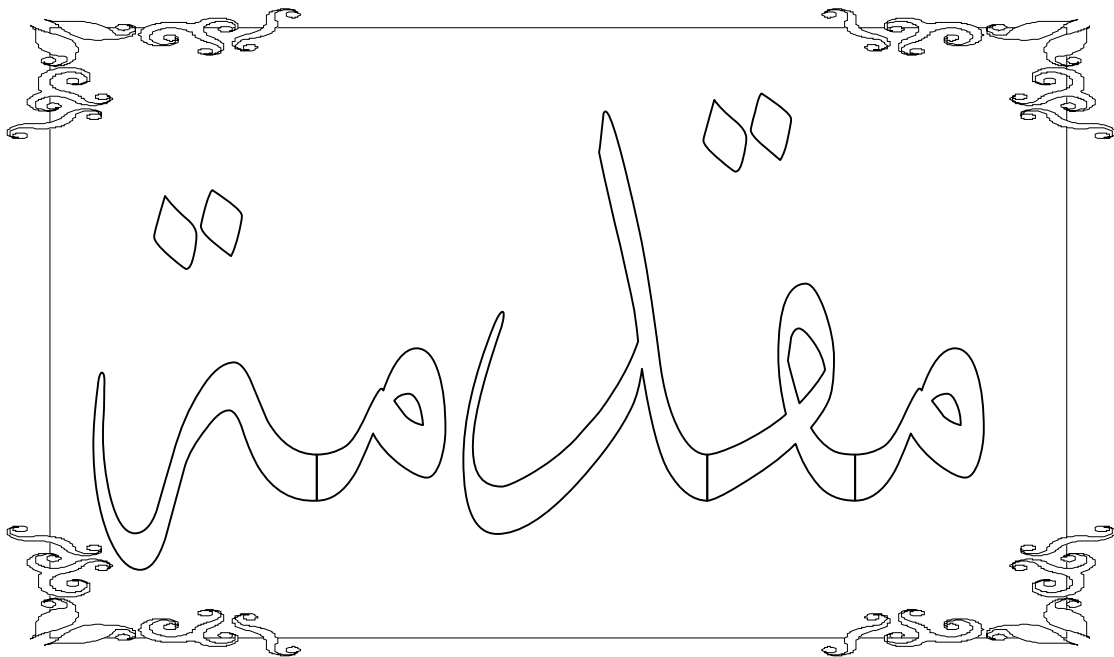
فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
12	يمثل ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	01
35	المقارنة بين الدراسات المحلية والدراسة الحالية	02
36	المقارنة بين الدراسات العربية والدراسة الحالية	03
38	المقارنة بين الدراسات المحلية باللغة الأجنبية والدراسة الحالية	04
50	نسبة استجابة أفراد العينة وعدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	05
53	توزيع عبارات الاستبيان على محاور الدراسة	06
53	مجالات الإجابة على أسئلة الاستبيان وأوزانها	07
54	معايير تحديد الاتجاه	08
54	قيمة معامل ألفا كرون باخ لمحاور الاستبانة	09
55	توزيع العينة حسب متغير الجنس	10
56	توزيع العينة حسب متغير السن	11
56	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	12
57	توزيع العينة حسب متغير الخبرة المهنية	13
58	توزيع العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	14
60	استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير المستقل التسويق الالكتروني	15
62	استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير التابع تحسين الأداء	16
64	نتائج التوزيع الطبيعي	17
65	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	18

فيس الاستكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
45	الهيكل التنظيمي لمؤسسة تراسن الجزائر	01
55	التوزيع البياني للعينه حسب متغير الجنس	02
56	التوزيع البياني للعينه حسب متغير الجنس	03
56	التوزيع البياني للعينه حسب المستوى التعليمي	04
57	التوزيع البياني للعينه حسب الخبرة المهنية	05
58	التوزيع البياني للعينه حسب المستوى الوظيفي	06



شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرون تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة حيث انتشرت بشكل سريع وواسع وتتنوع استعمالها على مستوى المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة على اختلاف أنشطتها وأحجامها وأشكالها إذا أصبحت هذه التكنولوجيا تشكل موردا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن المورد المالي أو البشري أو المادي إذ لا يمكن الاستغناء عنه، فمن خلاله أصبح التحكم في تسيير النشاطات الحيوية والهامة للمؤسسة الخاصة قدرة أكبر وأسرع على الاستجابة لمتطلبات السوق، حيث استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من فرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة في مؤسسات التأمين الجزائرية ذلك لما لها من أهمية في تنمية وتطوير الاقتصاد الجزائري ويتضح ذلك أكثر في التنافس الشديد بين هاته المؤسسات والصراع على تحقيق البقاء والاستمرار والنمو، ونظرا لشدة هذا الصراع أصبح تفوق مؤسسات التأمين الجزائرية مرتبط بما تملكه من مميزات عن باقي المؤسسات الأخرى سواء في منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها أو طرق عملها، حيث أثبتت التجارب أن المؤسسات التأمينية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتفوق في أدائها عن المؤسسات التي لا تستخدمها خاصة في ظل حرصها المتواصل على تحسين وتطوير أدائها للوصول للأداء المطلوب على المدى البعيد، فمن خلال استخدام شبكة الانترنت والحواسيب الفعالة والآليات والهواتف الذكية يتحسن أداء العاملين داخل المؤسسة وبالتالي تتحقق الرفاهية في ظل هذه التطورات الجديدة. إضافة إلى ذلك خدمة التثقيف والتعليم وتوفير المعلومات للعاملين والمنظمات بكل سهولة ذلك لانتشارها الواسع في أنحاء العالم، فمن خلال ما تم التطرق إليه لا بد إلقاء الضوء على هذه الموضوعات الهامة والمعاصرة لأننا بحاجة ماسة إليها من أجل تطوير وترقية مؤسسات التأمين.

1- الإشكالية

ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين أداء المؤسسات التأمينية

في الجزائر؟.

2- التساؤلات الفرعية

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وفيما تتمثل أهميتها وخصائصها ومختلف أهدافها؟
- ما هي مؤشرات ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- وما هي مؤسسات التأمين؟ وما المقصود بخدمات التأمين؟

- ما المقصود بالأداء؟ وما هي خطواته ومراحل تحسينه؟
- ما هي علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتحسين الأداء في مؤسسة ترست الجزائر؟

3- فرضية الدراسة

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-.

4- أهمية الدراسة

- تتبع أهمية الدراسة من الأهمية التي تحظى بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر وما تحققه من قوة وتفوق للمؤسسات الرائدة؛

- حداثة الموضوع كونه يربط بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مساهمة وتتبع المؤسسة للتطورات التكنولوجية؛

- تبيان أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على أداء مؤسسات التأمين؛

- إبراز خصوصية مؤسسات التأمين على الأضرار، ومعرفة طبيعة نشاطها التقني المعقد والقائم أساسا على تحمل المخاطر المهددة للأنشطة الاقتصادية المختلفة.

5- أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في:

- تقديم إطار نظري علمي منظم، من خلال دراسة الأهمية البالغة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات بالنسبة للمؤسسة؛
- التعرف إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسن أداء مؤسسات التأمين؛
- الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات؛
- إبراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسن الأداء بمؤسسات التأمين؛
- إبراز النشاط والعمليات الأساسية في مؤسسات التأمين على الأضرار بغية توضيح الرؤية للأطراف ذات الصلة بالعملية التأمينية.

6- أسباب اختيار الدراسة : هناك اسباب موضوعية وأخرى ذاتية

6-1- أسباب موضوعية

إن الأسباب الدافعة لاختيارنا للموضوع محل البحث دون غيره تتمثل الأهمية التي يحظى بها موضوع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين (في مؤسسة تراست الجزائر ميدان الدراسة).

6-2- الأسباب الذاتية

رغبة منا في التعرف أكثر على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسن أداء مؤسسات التأمين وخاصة في مؤسسة تراست الجزائر للتأمينات.

7- منهج الدراسة

إنطلاقا من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع والاستعانة بأسلوب دراسة حالة لذا سيتم استخدام الأدوات التالية:

- الاستبيان؛

- عرض وتحليل نتائج الاستبيان.

8- محددات الدراسة

سوف يتم اختصار الدراسة في هذا البحث على تحديد مختلف المفاهيم المتعلقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى عرض المفاهيم بالأداء في مؤسسات التأمين، ثم دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في تحسين الأداء في مؤسسة تراست الجزائر.

8-1- الحدود الزمانية

تمت دراسة الفترة الحالية لذا فإن كل المعلومات المسجلة تخص فقط الحالية ولا علاقة لها لفترات سابقة ولاحقة، حيث كانت فارة التربص من 15-04-2019 إلى غاية 15-05-2019.

8-2- الحدود المكانية

يتم استنباط المفاهيم النظرية التي تم عرضها في هذه الدراسة على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين وقد تم اختيار مؤسسة تراست الجزائر للتأمينات.

9- تقسيم الدراسة

تم تقسيم الدراسة هذه الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة قسم إلى ثلاث مباحث: المبحث الأول جاء بعنوان مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء مؤسسات التأمين، في حين المبحث الثالث: الدراسات السابقة

الفصل الثاني: دراسة حالة دراسة حالة مؤسسة تراست الجزائر، تم التطرق فيه لثلاث مباحث بعنوان الأول: تقديم عام لمؤسسة ترست الجزائر، أما المبحث الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة وخصائص عينة الدراسة، في حين المبحث الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الأول:

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

لا يمكن للمؤسسات الجزم بما سيحدث في المستقبل البعيد، ما جعل طموح كل منظمة ذلك التحدي في تلقين أفرادها، وتمكينهم من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باعتبارهم رأس المال المعرفي الوحيد و المرن في استيعاب هذه التكنولوجيا الجديدة، و بهذا يمكنها تخيل ما سيكسب هذا التزاوج بين التقنية الجديدة والموارد البشرية من أدوار جديدة، ذات طبيعة إلكترونية و موقع استراتيجي لهذه الأخيرة من جهة، وتحديث أنظمتها من جهة أخرى بتوفير المعلومة المناسبة في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة، هذا لا يعني أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد سيطرت على الجانب الاقتصادي والإداري فحسب، باعتبارها الأكثر احتكاكا بنتائج العولمة، وإنما أرخت بظلالها على كل الميادين.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية كما يلي:

- المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء مؤسسات التأمين؛
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد اثرت التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال في كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان وخاصة الصناعية منها، وأصبح الاقتصاد الرقمي سمة العصر في هذه البلدان وتأثر عالم المال والأعمال بهذه الموجة الجديدة وتعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال، إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات المناسبة وتوجه وتتقد مختلف عملياتها وهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها.

ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق للنقاط التالية:

- المطلب الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- المطلب الثاني: أهمية وخصائص وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- المطلب الثالث: مؤشرات ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات وكذا مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك كالآتي:

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات عدة تعاريف نذكر أهمها:

1-تعريف تكنولوجيا المعلومات

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: "تكنولوجيا المعلومات بأنها كافة أنواع البرمجيات والأجهزة والمعدات المتعلقة بالحساب والاتصال سواء كان حاسوباً شخصياً أو هاتفاً محمولاً أو عن طرق نظم المعلومات الإدارية".¹

ونعرف أيضاً على أنها: " على أنها المعالجة الآلية للمعلومات، والصفة الرقمية هي التي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة".²

¹ عصام قاسم حسن أبو عرة، مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، القدس - فلسطين، 2018، ص: 10.

² - هناء عبد اوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص: 77.

عرف "لودن" (Laudon) تكنولوجيا المعلومات بأنها: "المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، البيانات وتقنيات الخزن وتوفير محفظة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمة".¹ وهناك تعريف يقدمها بطريقة أكثر تفصيلاً "تكنولوجيا المعلومات هي نموذج تقني اقتصادي جديد، تؤثر على تسيير ومراقبة أنظمة الإنتاج والخدمات في الاقتصاد، يعتاد على مجموعة مترابطة من الاكتشافات المعقدة في ميدان الحواسيب الإلكترونية هندسة البرمجيات، أنظمة المراقبة والاتصالات البعيدة، مما سمح من تخفيض تكاليف التخزين، المعالجة، تبادل وتوزيع المعلومات بشكل كبير جداً".²

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص

هي³:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن - إلكترونياً - متجاوزة؛
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة؛
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام؛
- **النمنمة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات؛
- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى؛
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومراسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

¹ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، الملتقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 90 و 92 نوفمبر 2005، ص: 237.

² عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص: 22.

³ عامر إبراهيم قندلجي، المرجع السابق، ص: 29.

3- فوائد تكنولوجيا المعلومات

- تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تسمح بالتواجد في كل مكان؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية؛
- تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛
- تعطي التفاعل مع تحركات المنافسين بمسايرة تطورات الحديثة التي تماس طرق الإنتاج والتوزيع.

ثانياً: تكنولوجيا الاتصال

لتكنولوجيا الاتصال تعاريف مختلفة ومتعددة أهمها:

1- تعريف تكنولوجيا الاتصال

تعرف تكنولوجيا الاتصال على أنها: "مجموع تكنولوجيا الإعلام الآلي ووسائل الاتصال، التي تسمح بتبادل المعلومات ومعالجتها، في إطار ما يعرف بشبكة الانترنت".
 كما تعرف بأنها: "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات ثم تخزينها واسترجاعها ونقلها ومبادلتها"¹.
 وتعرف أيضاً بأنها "تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها، وتتضمن الأجهزة وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة".

وتعني أيضاً مجموعة منظمة من الوسائل والإجراءات التي يمكن بواسطتها تجميع، وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل الذي يتعلق بأنشطة المؤسسة وعملياتها، وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية، والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المؤسسة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار.²

¹- بوياح عالية، دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسنطينة: جامعة منتوري، 2011، ص: 49.

²- عبد السلام الشناق، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010، ص: 33.

كما عرفت من قبل المهتمين بنظرية المؤسسة" بأنها العلم المستخدم في الإنتاج وتطوير أساليب العمل إضافة إلى العمليات والتقنيات والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المعلومات والأفكار والمواد) إلى مخرجات (منتجات وخدمات).¹

ويعرفها روجر كارتر Roger Carter بأنها: " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المترakمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات ومعالجتها وبنها وتخزينها، بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع.

2- خصائص تكنولوجيا الاتصال

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالعديد من الخصائص من أبرزها²:

2-1- التفاعلية

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر".

2-2 - اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت)

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دون حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

2-3- الحركية

تتجه وسائل الاتصال الجديدة على صغر الحجم مع إمكانية الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر في أثناء تحرك مستخدميها، بمعنى أنه إذا كان اللاتزامنية تحرر المستقبل من قيود الزمان، فإن الحركية تتولى استكمال التحرر من قيود الزمان والمكان.

¹ -Richard.L Daft, **Organisation Theory and Design**, USA, éd,Thomson,2004, p30.

² -سمرة شخاني، "الإعلام الجديد في عصر المعلومات"، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني، سوريا، 2010، ص ص: 446-447.

3-تقنيات تكنولوجيا الاتصال

اعتمدت تكنولوجيا الاتصال على مجموعة من التقنيات تمثلت فيما يلي:¹

- الأقمار الصناعية وخاصة أقمار الاتصالات بنمطها، وهما نمط أقمار التوزيع ونمط أقمار البث المباشر؛
- شبكات الكابل؛
- أقمار الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل؛
- نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه.
- الألياف البصرية (الضوئية)؛
- التلفزيون فائق الجودة؛
- نظم البث الإذاعي فائقة القدرة؛
- تقنيات المعلومات المتطورة، وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات أليا، كذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنتاجها وعرضها المناسب مرئية أو مصورة أو مسموعة.

ثالثا: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: "كل أشكال التكنولوجيا المستعملة لأجل خلق، تسجيل، تبادل، عرض واستعمال المعلومات بمختلف الأشكال (معطيات، أصوات، صور...)، وفي جميع الميادين فقد أعطت التحولات التي أتت بها العولمة للإعلام والاتصال بعدا أكثر اتساعا، حيث أثبت الإعلام بتقنياته الهائلة أنه محرك التحولات في السياسة، الاقتصاد، الفكر، الفن، والثقافة بل هو محورها ومحرضها، وعلى هذه الدلالة كان له ذلك الجبروت في تشكيل المعرفة وخلق المعايير الجديدة وفي تدمير أنظمة القيم التقليدية السابقة".²

ويرى معالي فهمي خيضر بأن التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا

¹ - بشير كوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013، ص: 23.

² - بوقفول الهادي، بالغرسة عبد اللطيف، الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول المعرفة، بسكرة، 90 و 92 نوفمبر 2005، ص: 09.

الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات¹.

يعرف المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي تكنولوجيا المعلومات *information technologie* على أنها: "الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحواشيب وتفاعلها مع الإنسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها"².

المطلب الثاني: أهمية وخصائص وأهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سيتم التطرق في هذا المطلب الى اهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا أهدافها كما يلي:

اولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي³:

-المساهمة في التنمية الاقتصادية، حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع. وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا.

- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً ورخاء لجميع سكانه. وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهام إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

- تمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صانع القرار على المستويين المحلي والدولي وبوسعها

¹ - إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بالتنمية وتطوير الداء، المؤتمر العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 4 و 1 مارس 2014، ص: 25.

² - عبد الناصر الحبوشي، فعالية نظم تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2011، ص: 66.

³ - معالي فهمي خيضر، نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص: 253.

تمكين الأفراد، والمجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق، ويمكنها أيضاً المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- 1- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.
- 2- **اللاتزامية:** نعني بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.¹
- 3- **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأسره.
- 4- **قابلية التواصل:** أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة الصنع، وذلك بغض النظر عن المؤسسة أو البلد المنتج لهذه الأجهزة.
- 5- **قابلية التحرك والحركة:** أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل: الحاسب الآلي النقال والهاتف النقال.²
- 6- **قابلية التحويل:** بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- 7- **اللاجماهيرية:** إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.
- 8- **الشيوع والانتشار:** بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.³

¹ - بوماليلة سعاد وفارس بوباكور، اثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجنت، العدد 03 مارس 2004، ص: 205.

² - سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2007، ص: 327.

³ - مزهر شعبان العاني، العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2015، ص78

9- **العالمية والكونية:** المقصود به المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر مختلف محيط عملها، فتسمح مثلا لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا، خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي ليسمح لها باختزال عائق المسافة والمكان على المستوى الدولي.

10- **تخفيض الوقت:** بإمكاننا القول ودون مبالغة أن تكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الانترنت، التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جدا مهما كان موقعه الجغرافي. بالإضافة إلى ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت في رفع الثقل عن المهام الصعبة والمتعبة للعامل، من خلال معالجة المعلومات ونقلها مع إنجاز العمليات في الثانية الواحدة وبدقة متناهية لم يكن يتصورها العقل البشري.

11- **تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

12- **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها، وأبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها، والقيام بالعمليات المعقدة، وحتى القيام بالاتصال من بعيد أو من قريب... كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية، وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدود الاستعمال.¹

ثالثا: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أهداف نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:²

- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها؛
- التكاليف الكلية للنظام؛
- الأداء (حجم المبيعات)؛
- طبيعة وخبرة المستخدم؛
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات؛
- أمن المعلومات؛

¹- بومائلة سعاد وفارس بوباكور، المرجع السابق، ص: 207.

²- محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2011، ص: 155.

- إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛
- سرعة تطوير النظام؛
- القدرة على التغيير والتعديل؛
- القدرة على الاستغلال الأمثل للإمكانيات؛
- زمن الضمان؛
- المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

المطلب الثالث: مؤشرات ومزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يجب توفر عدد من المؤشرات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يمكن استخدامها لقياس مدى استعداد أي قطاع، وكذلك معرفة مزايا هذا النظام الفعال.

أولاً: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سيتم ذكر أهم المؤشرات كما يلي:

1- مؤشرات الاستعداد الشبكي الرقمي: يعتمد حساب هذا المؤشر على عناصر رئيسية هي كالتالي:

- توافر عناصر أساسية لبناء مجتمع المعلومات أو المجتمع الرقمي والاستفادة منه كالأفراد والحكومات؛
- درجة الاستعداد لدى تلك العناصر في المجتمع لاستخدام تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- وجود بيئة اقتصادية وأساسية مناسبة.¹

2- مؤشر الرقم القياسي للنفوذ الرقمي: يعتمد حساب هذا القياس على عوامل أو مؤشرات رئيسية

تؤثر على قدرة بلد ما في النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي كالتالي:

- البنية التحتية؛
- القدرة المادية؛
- المعرفة؛
- الاستعمال الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.²

¹ - سمير طاجين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013، ص: 73.

² - بن دوايدية وهبية، واقع آفاق قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مداخل مقدمة في المنتدى الدولي الثاني حول الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين مزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، ص: 04.

3- الفجوة الرقمية: يقصد بها عدم المساواة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الدول المتقدمة والمناطق الريفية، وتقاس الفجوة الرقمية بدرجة توافر أساس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات والعلمية وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات.¹

ثانياً: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في الإيجابيات والسلبيات:

جدول رقم (01): يمثل إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الإيجابيات	السلبيات
التمكن من إنجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة للأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد	حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد، ستوقف بعض الوظائف
مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع الأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن	تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وهذا يعد تعدياً على خصوصياتهم وحررياتهم الفردية.
امكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبي المرضى	استخدامها المكثف يسبب الإرهاق، والمشاكل الصحية
التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة، من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي، السيطرة الآلية على الطائرات والمطارات	تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعطال، غير المتوقعة أو غير المعروفة، في هذه النظم الآلية.
توزيع المعلومات بشكل فوري على الملايين بين الأفراد في مختلف مناطق العالم	من الممكن استخدامها خاصية الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية، أو بطريقة غير مشروعة في البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.
التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين المؤسسات، وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف (التنقل، الإقامة)	تحول العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية
الحاجة إلى عمالة أعلى وخبرة وتعلم وبالتالي زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع.	هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيات.

المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص: 66.

¹ - سمير طاجين، المرجع السابق، ص: 74.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء مؤسسات التأمين

يعتبر التأمين أحد الأنشطة الخدمية التي تعرف تطورا وانتشارا كبيرين، واهتماما متزايدا من قبل الحكومات، نظرا للأهمية البالغة التي تكتسبها الخدمة التأمينية، إذ لا تقتصر على تحقيق الربح للمؤسسات أو تغطية المخاطر للعملاء، بل تعود منافعها على المجتمع ككل على المستويين الاقتصادي والاجتماعي. تقوم مؤسسات التأمين بتقديم خدماتها بمختلف أنواعها لعملائها أفراد ومؤسسات الراغبين في التأمين من خطر معين غير ان ما يميز هذه المؤسسات عن غيرها من منظمات الأعمال هو ممارستها لنشاط مختلف من حيث طبيعته وخصائصه عن باقي الأنشطة الصناعية أو الخدمية.

وسيتم تقسيم هذا المبحث إلى النقاط التالية:

- المطلب الأول: ماهية مؤسسات التأمين
- المطلب الثاني: مفهوم خدمات تأمين
- المطلب الثالث: الأداء، مفهومه وخطواته ومراحل تحسينه

المطلب الأول: ماهية مؤسسات التأمين

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى تعريف التأمين وكذا مفهوم مؤسسات التأمين وذلك

بذكر تعريفها وخصائصها وأهدافها كما يلي:

أولاً: مفهوم التأمين

للتأمين مفاهيم متعددة ومختلفة:

1- تعريف التأمين

وردت عدة تعاريف للتأمين نذكر منها:

عرفه الفقيه جيران: " التأمين عملية تستند إلى عقد احتمالي من عقود الضرر ملزم للجانبين، يتضمن لشخص معين مهدد بوقوع خطر معين المقابل الكامل للضرر الفعلي الذي يسببه هذا الخطر له".¹

¹ - إبراهيم أبو النجا، الأحكام العامة طبقاً لقانون التأمين والتأمين الجديد، الجزء الأول، دار، 1999 ص: 45.

كما عرفه Besson : "التأمين هو عملية بمقتضاها يتعهد طرف يسمى المؤمن تجاه طرف آخر يسمى المؤمن له مقابل قسط يدفعه هذا الأخير له بأن يعوضه عن الخسارة التي ألحقت به في حالة تحقيق الخطر".¹

ويعرف التأمين أيضا بأنه: "نظام يصمم ليقفل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المؤمن له وذلك عن طريق نقل عبء الخطر إلى المؤمن والذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي تكبدها".²

كما يعرف بأنه وسيلة تهدف بصفة أساسية إلى حماية الأفراد والهيئات من الخسائر المادية الناشئة عن تحقق الأخطار المحتملة الحدوث والتي يمكن أن تقع مستقبلا وتسبب خسائر يمكن قياسها ماديا ولا دخل لإرادة الأفراد أو الهيئات في حدوثها.³

2- خصائص التأمين

يتميز عقد التأمين بمجموعة من الخصائص نذكر منها على سبيل المثال:⁴

2-1- عقد التأمين عقد رضائي: يعني أنه لا ينعقد إلا بموافقة ارادتي طرفي العقد بالتوافق الإيجابي والقبول ويستلزم الإثباتات الكتابية على وثيقة التأمين ويوقع من الجانبين.

2-2- عقد التأمين عقد ملزم للجانبين: في هذا العقد يأخذ الطرفين صفة الدائن والمدين في نفس الوقت، فالمؤمن له يلتزم بدفع الأقساط أما المؤمن يلتزم بتعويض الخسارة، فالتزام الأول يكون محققا بينما التزام الثاني يكون معلقا.

2-3- عقد التأمين عقد معاوضة: ونعني بذلك صفة التعويض التي تميز عقد التأمين فيدفع المؤمن له قسط مقابل تعويضه على الخطر في حالة وقوعه ويستقبل المؤمن الأقساط تعويضا لحمايته في حالة وقوع الخطر.

2-4- عقد التأمين عقد إذعان: ويعتبر هذا الأخير بأنه عقد تعسفي لأن في عقد التأمين هناك الطرف القوي الذي يملئ شروطه، وما على المؤمن له إلا الرضوخ أو الخضوع لهذه الشروط أو رفضها باستثناء التأمينات الإلزامية.

¹ - أقاسم نوال، دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر؛ مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، 2001، ص: 38-39.

² - أسامة عزمي، شيقري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص: 89.

³ - عز الدين فلاح، التأمين مبادئه أنواعه، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص: 14.

⁴ - أقاسم نوال، المرجع السابق، ص: 42.

2-5- عقد التأمين عقد قانوني: بمعنى أن المشرع ينظم عقد التأمين في نصوص وأحكام قانونية يعمل بها في حالة نزاع أو خلاف قائم.

3- مبادئ التأمين: يقوم عقد التأمين على مجموعة من المبادئ أهمها: ¹

3-1- مبدأ حسن النية: يلتزم المتعاقدان بإدلاء بجميع البيانات في عقد التأمين فيكون التصريح من طرف المؤمن لكل ما لديه من معلومات والشروط التي تخص عملية التأمين، أما المؤمن يجب أن يبين بوضوح شروط العقد والاستثناءات، وعليه فحسن النية المتبادلة بين الطرفين هو جوهر العملية التأمينية وإخلال بهذا المبدأ يستلزم مباشرة بطلاق العقد.

3-2- مبدأ المصلحة التأمينية: يشترط في هذا المبدأ أن تقوم المصلحة التأمينية للمؤمن له والمؤمن وذلك باستبعاد عنصر المغامرة من عملية التأمين، فيكون العنصر المؤمن واضح قابل للتضرر، وهذا ما يعكس الحفاظ على المصلحة المتبادلة بين طرفي العقد.

3-3- مبدأ التعويض: يستلزم هذا الأخير أن يوفي المؤمن بالتزاماته إزاء المؤمن له في حالة وقوع الخطر للمؤمن له، ويتمثل ذلك في دفع مبلغ التعويض ويطبق على هذا المبدأ في كافة عقود التأمين بخلاف عقد تأمين الأشخاص.

3-4- مبدأ المشاركة: حسب هذا المبدأ يقوم المؤمن له بإبرام عقد التأمين أو عقود التأمين تخص موضوع تأمين واحد ولنفس الفترة لدى عدة مؤسسات تأمين، بحيث تشترك هذه الأخيرة عند تحقق الخطر المؤمن ضده في دفع التعويض المستحق للمؤمن له وفقا لنسبة تأمينه أو بما يعادل القسط المحصل عليه.

4- أقسام التأمين

ينقسم التأمين إلى قسمين أساسيين: ²

4-1- تقسيم التأمين من ناحية الشكل: يعود هذا التقسيم إلى مشكل الهيئة التي تقوم بها عمليات التأمين وبالتالي ينقسم هذا التأمين إلى تأمين تعاوني وتأمين بأقساط محددة.

4-1-1- التأمين التعاوني: وهو ذلك التأمين الذي تقوم به جماعة يتفق أفرادها على تعويض الأضرار التي قد تنزل بأحدهم نتيجة تحقق خطر معين وذلك من مجموع الاشتراكات التي قد يلتزم كل فرد من

¹ حديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009، ص: 56.

² - إبراهيم أبو النجا، المرجع السابق، ص: 47.

الجماعة بدفعها ويتميز هذا النوع من التأمين بأن كل فرد في جماعة التأمين التعاوني يجمع في شخصه صفتي المؤمن والمستأمن، أي الاشتراك الذي يدفعه كل عنصر قابل للتغيير.

إن اجتماع صفتي المؤمن والمستأمن في كل فرد من أفراد الجماعة يعتبر الخاصة المميزة، فالتأمين التعاوني لا يهدف إلى تحقيق ربح لأعضائه وإنما إلى توزيع الخسائر عليهم، فأعضاء الجماعة هم المستأمنون وهم الذين يدفعون التعويض لمن يصاب بخطر ما.

أن يكون الاشتراك الذي يدفعه كل عضو قابلاً للتغيير، فإذا زادت التعويضات المطلوبة عن الاشتراك المجتمعة أمكن مطالبة الأعضاء بقسط تكلمي لتغطية التعويضات، وإذا نقصت التعويضات المستحقة بنسبة الناقص من الاشتراكات. في هذا النوع من التأمين تقوم مسؤولية تضامنية بين أعضاء المجتمع بحيث يتحمل الموسر منهم نصب المعسر، ونظراً لخطورة هذه الخاصية التي قد تدفع الأفراد إلى عدم الإقبال على هذا النوع من التأمين، فإن هذه الهيئات لجأت إلى تحديد حد أقصى لا يتجاوز مسؤولية العضو.

4-1-2- التأمين بأقساط محددة: يتعهد المؤمن بأن يدفع التعويض المالي عند تحقق الخطر، وذلك مقابل أقساط محددة يلتزم المؤمن بدفعها وخصائص هذا النوع من التأمين عكس خصائص النوع السابق ففيه استقلال لشخصية المؤمن عن شخصية المستأمن وفيه يتحدد القسط والتعويض المالي مقدماً.

في هذا النوع من التأمين تستقل شخصية المؤمن عن شخصية المستأمن كما قلنا سابقاً بالمؤمن هم جماعة المساهمين الذين تمثلهم مؤسسة التأمين وفي مواجهتهم جمهور المستأمن الذين يلتزمون بدفع الأقساط، فإذا زادت الأقساط المدفوعة عن قيمة التعويضات كانت الزيادة ربعا للمؤسسة ولا يستطيع المستأمنون المطالبة بها.

يحدد هذا النوع القسط مقدماً فيعرف المستأمن وقت إبرام العهد مقدار ما سيدفعه من أقساط والمؤسسة هي التي تحدد الأقساط وفق أسس علمية (جداول الإحصاء التي لديها).

وأخيراً فإن مقدار ما يلتزم به المؤمن عند تحقق الخطر يتحدد أيضاً وقت إبرام العقد سواء كان ذلك بتحديد التزام المؤمن بمبلغ معين كما في حالات التأمين على الحياة أو بوضع حد أقصى لا يتجاوزه التزام المؤمن كما في التأمين في الأضرار.¹

¹ - إبراهيم أبو النجا، المرجع السابق، ص: 48.

4-2- تقسيم التأمين من ناحية الموضوع: اتفق أغلب فقهاء التأمين على تقسيم التأمين من حيث الموضوع إلى تأمين بحري وبري وجوي، وينقسم التأمين البري إلى تأمين اجتماعي وتأمين خاص والتأمين البري الخاص ينقسم بدوره إلى تأمين على الأشخاص، وتأمين على الأضرار، وسنقوم بشرح ذلك بالتفصيل:

4-2-1- التأمين البحري والبري والجوي: أساس هذا التقسيم هي طبيعة المخاطر المؤمن منها وهو أول تقسيم يجب إجرائه للتمييز بين التأمين البري الذي ينهي إليه التأمين على الحياة وغيره من أنواع التأمين.

فالتأمين البحري هو أقدم أنواع التأمينات ظهوراً، ويهدف إلى تغطية مخاطر البحر، أي مخاطر السفينة وما تحملها، أما الأشخاص فلا يدخلون في التأمين. أما التأمين البري فهو التأمين الذي يغطي كل المخاطر الأخرى التي لا تدخل تحت أي نوع من الأنواع الثلاثة السابقة.

4-2-2- التأمين الخاص والتأمين الاجتماعي: التأمين الخاص الذي يؤمن الشخص الاحتياط للمستقبل ويؤمن لنفسه أو لذويه، أما التأمين الاجتماعي هدفه تحسين حالة طبقة اليد العاملة أي تأمين أفرادها ضد ما يتعرضون له، ودفع هذا التأمين لرغبة الدول في مساعدة الصحة الشغلية، لأنهم أكثر عرض للخطر والأضرار ولهذا تجعله الدول إجبارياً لتحقيق سياسة اجتماعية عادلة.

4-2-3- التأمين على الأضرار وعلى الأشخاص: التأمين على الأضرار يهدف إلى تعويض المستأمن على الضرر الذي أصاب ذمته المالية نتيجة خطر معين. أما التأمين على الأشخاص هو تعهد للمؤمن بأن يدفع للمستأمن وإلى شخص آخر مبلغاً من النقود أو إيراد مرتباً عن تحقق حادثة متعلقة بشخص هذا الأخير كالوفاة أو المرض وذلك مقابل قيام المؤمن له بدفع أقساط دورية معينة.

ثانياً: مفهوم مؤسسات التأمين

لمؤسسات التأمين مفاهيم مختلفة ومتعددة، منها:

1- تعريف مؤسسات التأمين: تعرف مؤسسة التأمين بأنها: "الطرف الأول في عقد التأمين والذي يتعهد بدفع مبلغ أو قيمة التعويض عن الخسائر المادية المحققة، مقابل حصوله على قسط التأمين الوحيد أو مجموعة الأقساط والتي تدفع في شكل منتظم والتي تقل في مجموعها نسبياً عن مبلغ التأمين المقرر".¹

¹ - مختار محمود الهانسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي بين الجوانب النظرية والأسس الرياضية، ط01، مكتبة الإشعاع. الفنية، الإسكندرية، 2008، ص: 76.

كما تعرف بأنها: "المؤمن وهي التي تتعهد بدفع تعويض بمبلغ معين للطرف الثاني المؤمن له، أو من يعينه في حالة تحقق خطر معين مقابل حصولها على قسط متفق عليه".¹

كما يعرفها Christian Sainrapt بأنها: "أن مؤسسة التأمين هي هيئة مرخصة من طرف السلطات العمومية تتحصل على الاعتماد الإجباري من أجل ممارسة عمليات تأمينية محددة تتضمنها القائمة الملحقة بهذا الاعتماد، بحيث أن معظم الهيئات التأمينية هي مؤسسات تجارية، وأغلبيتها هي مؤسسات مساهمة وذلك لضخامة رأس مالها ولطول مدة حياتها".²

مما سبق نستنتج أن مؤسسات التأمين هي: مؤسسات لها ميزة تعاقدية بينها وبين جمع المؤمن لهم، من خلال وثائق التعاقدية التأمينية المصدرة من قبلها والتي تتعهد فيها بدفع مبلغ التعويض لجمهور المستأمنين في حالة تحقق الخطر المؤمن منه، مقابل أقساط أو اشتراكات متفق عليها في فترة زمنية محددة، تقوم خلالها مؤسسة التأمين باستثمار مبالغ الأقساط المجمعة لديها، بهدف تحقيق العائد للوفاء بالتزاماتها اتجاه زبائنها (المؤمن لهم - حملة الوثائق).

2- مميزات مؤسسات التأمين: تتميز مؤسسات التأمين عن غيرها من المؤسسات والمؤسسات المالية ومن هذه المميزات سيتم ذكر ما يلي:

- مؤسسات التأمين من بين المؤسسات المالية الأكثر خضوعاً للقوانين، خصوصاً في مجال استثمار رؤوس الأموال، وذلك بتحديد نسب استثمارية ضرورية الالتزام بها، في مجالات مصرح بها ضمن النصوص واللوائح القانونية، بهدف ضمان قدرة هذه المؤسسات على الوفاء بالتزاماتها اتجاه حملة الوثائق التأمينية؛

- تقدم خدمات تأمينية لزبائنها في شكل عقود معاوضة من ناحية واستثمار الأقساط المتحصل عليها قصد الإيفاء بتعهداتها وتحقيق ربح من ناحية أخرى، لهذا فهي تصنف ضمن المؤسسات المالية التعاقدية بتعهدات متبادلة بينها وجمهور المؤمن لهم؛

- تتميز خدماتها المقدمة بأنها آجلة وليست آنية، وثبات أسعارها والتي تحدد وفقاً للأسس الرياضية أو للاحتمالات، كما أنها لا تخضع لقوانين العرض والطلب؛

- التزاماتها وأهدافها تدفعها للتكيف أكثر في التعامل مع مجالات استثمار أموالها المحددة قانونياً، بالتركيز على الاستثمار في الميادين الأقل مخاطرة؛

¹ - أحمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية، مصر، 2012، ص: 06.

² - Christian Sainrapt, Dictionnaire général de l'assurance, Arcature, Paris 1996, p 1287.

- انعكاس دورة الإنتاج فيها، حيث لا يتسنى للمؤسسة التأمين معرفة مدا خيلها إلا في المستقبل، لأن خاصية طول أجل التزاماتها اتجاه العملاء سار للسنوات القادمة من تاريخ الاكتتاب، بمعنى أن قيمة العائد لا يمكن تحديدها إلا بصفة استدلالية (بناء على خبرة المؤسسة) لأن مبلغ التأمين متعلق بتحقق الخسائر وحجمها.

3- خصائص مؤسسات التأمين: تتمثل خصائص مؤسسات التأمين فيما يلي:¹

- الضمان والسند المالي الكبير المتمثل في رأس المال والذي يؤيد مقدرة المؤسسة على دفع التعويضات؛
- ترتيبات المؤسسة لغطاء إعادة التأمين مع معيدي تأمين معروفين عالميا بالخبرة والمقدرة المالية؛
- وجود اطارات ادارية مؤهلة وذات خبرة وسمعة طيبة؛
- موظفين ذو خبرة في التأمين والإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية والعلاقات العامة؛
- وكذلك لأبد للمؤسسة من أن تجتهد في استقطاب اطارات من خارج المؤسسة غير الموظفين الأساسيين ولأبد أن يكونوا ذوي معرفة بالتأمين والتسويق يتولون عملية الإنتاج والتوكيلات حتى تضمن المؤسسة التوسع في أعمالها رأسيا وأفقيا.

4- أهداف مؤسسات التأمين: تمثلت أهداف مؤسسات التأمين فيما يلي:²

- وضع نظام أساسي ينصب على الأخذ بكل وسيلة تجلب الربح وتجنب الخسارة، بغض النظر عما قد تسببه هذه الوسائل من معارضاة؛
- تقوم باستثمار ما تجمعها من الأقساط المقدمة من العملاء؛
- لا تهدف مؤشرات مؤسسات التأمين على التعاون وخدمة الناس وإنما هدفها الرئيسي هو تحقيق الأرباح.

المطلب الثاني: مفهوم خدمات التأمين

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف الخدمة وذكر أهم خصائصها ومختلف أنواعها كما

يلي:

¹ - بين عمروش فائزة، واقع تسويق الخدمات في مؤسسات التأمين، دراسة حالة الصندوق الوطني لتعاون الفلاح، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2007-2008، ص: 44.

² - عز الدين فلاح، التأمين، مبادئه وأنواعه، ط01، دار أسامة، عمان، الأردن، 2008، ص: 249.

أولاً: تعريف الخدمة التأمينية

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة التأمينية على أنها: "عبارة عن مجموعة الأنشطة أو المنافع التي تُعرض للبيع، أو التي تُقدم مرتبطة مع السلع المباعة".¹

الخدمات التي تقدمها مؤسسات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده".²

كما تعرف الخدمة التأمينية على أنها: "نشاط يؤديه طرف لآخر ويمكن إدراك الخدمات فقط عند تنفيذها أو استخدامها أو استهلاكها".³

ثانياً: خصائص الخدمة التأمينية

تتشترك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة ومحدودة، كما تختلف عن هذه الخدمات وتتفرد بها في عدة خصائص نظراً لصعوبة تسويقها وتمثل هذه الخصائص فيما يلي:⁴

- خدمة التأمين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية، وذلك لأنها مرتبطة بالخطر حيث إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن له؛
- إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة (لا يستطيع تحديد السعر)؛
- إن الخطر التأميني محدد وذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتاً كما هو الحال في التأمين على الحريق؛
- إن أسعار التأمين لا يحددها العرض والطلب ولا التكلفة التاريخية، لكن تقوم مؤسسات التأمين بتحديد مفرده أو مجتمعة في هيئة اتحادات، وأحياناً تقوم الحكومات بفرضه على مؤسسات التأمين كما هو التأمينات الإجبارية؛
- إن تطور الخدمة التأمينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع هذا ما يفسره بصفة خاصة؛
- انتشار الوعي التأميني لدى الطبقة المثقفة الغالبة في الدول المتقدمة؛

¹ - سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، ط2، دار المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2013، ص: 165.

² - أسامة عزمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 208.

³ - كريم بيساري، تسويق خدمات التأمين وأثرها على الزبون، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة البلية، 2005، ص: 29.

⁴ - كريمة شيخ، إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2010، ص: 142.

- ما يميز كذلك الخدمة التأمينية استمرار العلاقة بين العميل ومؤسسات التأمين حيث عقود التأمين تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر؛
 - الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها أو تحديد أسعارها؛
 - في الخدمة التأمينية مشتري وثيقة التأمين لا يجني ثمار ما اشتراه بنفسه، حيث يمكن امتداد العلاقة بين طالب التأمين والمؤسسة لتشمل طرفا آخر اشترط التأمين لصالحه؛
 - إن الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف مؤسسة التأمين على عكس الخدمات الأخرى؛
 - في الخدمة التأمينية مؤسسات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها
- ثالثا: أنواع الخدمة التأمينية**

يمكن التمييز بين عدة أنواع لخدمة التأمين، والتي تتضمن أشكال تغطية مختلفة لمجموعة المخاطر التي تهدد العملاء ويتم ذكرها كما يلي:¹

1- خدمة التأمين على الأشخاص: تشمل التغطية التأمينية في هذه الحالة مجموعة الأخطار التي قد تهدد الفرد في وجوده أو صحته أو سلامة جسمه أو قدرته على القيام بعمله؛ فموضوع الخدمة التأمينية هو العميل نفسه وليس ممتلكاته أو مسؤوليته تجاه غيره، ويتناول مجموعة من الأخطار مثل: أخطار الموت، المرض العجز، الحوادث الجسدية... إلخ. يهدف هذا النوع من الخدمات التأمينية إلى دفع مبلغ.

2- خدمة التأمين على الممتلكات: تختص التغطية التأمينية في هذا النوع بمجموعة الأخطار التي تهدد ممتلكات العميل (شخص طبيعي أو معنوي)، سواء كانت في مكانها الثابت أو عند نقلها من مكان إلى آخر، ويسمى مبلغ التأمين في هذه الحالة "تعويضا" ويحدد على أساس الضرر أو الخسارة التي تلحق بممتلكات العميل، وذلك نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه. ولهذا النوع عدة صور نذكر منها: تأمين الحريق، تأمين السرقة والسطو، التأمين على الماشية، التأمين على المزروعات، التأمين على النقد... إلخ.

3- خدمة التأمين على المسؤولية المدنية: تتعلق التغطية التأمينية في هذه الحالة بمسؤولية العميل تجاه الغير، على ما قد يسببه لهم نتيجة قيامه بعمل معين أو تصرف خاطئ، يؤدي إلى إصابتهم بأضرار في أشخاصهم أو ممتلكاتهم أو الاثنين معا.

¹ - مصطفى الهدلة، حسن بوكلي حسن، تسويق الخدمات التأمينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة دمشق، سوريا، 2010، ص:

المطلب الثالث: مفهوم الأداء

سيتم التطرق في هذا المطلب للأداء مفاهيم مختلفة باختلاف تعاريفه ومؤشراته التكنولوجية مما يساهم في تحسين وتطوير المؤسسات، لذا سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تعريف الأداء ومؤشرات الأداء التكنولوجي.

أولاً: تعريف الأداء

يعرف الأداء بأنه: " السلوك الذي يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب".¹

كما يعرف الأداء بأنه: "نتاج السلوك وأيضا هو النتائج العملية أو الإنجازات التي يقوم بها الأفراد بعد تنفيذ الأعمال الموجهة إليهم".²

يعرفه ظاهرة محمود كلاله بأنه: "درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة، إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة".³

كما يعرف الأداء بأنه: "محاولة تحقيق تلك الأهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشمل مفهومي "الفعالية" وهي الوصول إلى الأهداف المرجوة، و "النجاعة" وهي تخفيض الموارد المستخدمة".⁴

ثانياً: أهمية الأداء

تتمثل أهمية الأداء في ما يلي:⁵

- أهمية دعم الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه؛
- يساعد في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة، وحتى يتحقق الأداء الفعال ينبغي أن يتصف الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن القرارات المزاجية.

¹ - سناء عبد الكريم الخنادق، مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية، مطبوعات المنتدى الدولي حول الأداء المتميز والمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقة، الجزائر، مارس 2011، ص: 36.

² - عبد البارى إبراهيم ذرة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2014، ص: 92.

³ - محمود كلاله، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، ص: 242.

⁴ - رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص: 25.

⁵ - عبد المحسن جودة و عبد الحميد عبد الفتاح، إدارة الموارد البشرية، جامعة المنصورة، مصر، 2008، ص: 14.

- الإسهام في القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية ومرضية على فترات؛
 - يدعم الأداء قائمة المهام الرئيسة الموكولة للإدارة بل يأتي في مقدمتها وأولها بالاهتمام والعناية لتحقيق أهدافها؛

- استثمار القدرة لدى الفرد على العمل، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأداء عمله.

ثالثاً: مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة

لربط بين الأداء بمفهومه المتطور وعنصر التكنولوجيا في المؤسسة لابد أن نشير إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرات التكنولوجية وهي كما يلي:¹
 - إنتاجية البحوث والتطوير: تحديد مقياس الأداء لإنتاجية وتطورها وزيادتها.
 - معدل تقييم منتج جديد: يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنوياً، عدد براءات الاختراع.

- التنوع المعتمد على التكنولوجيا: طالما أن الاستراتيجية التكنولوجية موجهة جزئياً نحو هدف التنوع فإنه من المهم قياس درجة النجاح في إنجاز هذا الهدف من خلال نسبة المبيعات الناتجة من الجهود الخاصة بالتنوع.
 - الموارد المخصصة للبحث والتطوير: هو مقياس بمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط في ظل مستوى المؤسسة ككل.

المطلب الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في مؤسسات التأمين

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في المؤسسات وكذلك التحديات التكنولوجية في قطاع التأمينات كما يلي:

1- علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء في المؤسسات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للتغيرات الرئيسة في الهيكلية والعمليات وإدارة المؤسسة، وذلك ناتج من قدرتها على تحسين الإنتاجية، وتخفيض التكاليف، تحسين اتخاذ القرارات فضلاً عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجيات جديدة لرفع الأداء للمؤسسة بشكل فعال جداً.

كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدام الحاسوب تظهر بشكل جلي لأداء العمل بشكل أفضل، فقد أصبحت التكنولوجيا في العالم ليست مجرد بديل عن الاتصالات ولإبداع أسلوب

¹ - سامية محمد جابر، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010، ص: 160.

لبنى تحتية تتاح للعاملين إنما تعد غاية لتحقيق مستويات عالية في الأداء حيث تساعد وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير المعلومات لاتخاذ قرارات فاعلة تدعم في تحقيق أداء فاعل.¹

فالأداء يعد النتيجة النهائية لأي نشاط، ويشمل معرفة ما يجب أدائه، ومتى يجب أدائه، فضلا عن كيفية تقييمه، حيث عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التوصل لهذه النتائج وكيفية أداء الموظف لما هو مطلوب منه من خلال استخدامه لتلك التكنولوجيات والبرامج سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء بما يحقق أهداف المؤسسة والفرد في النمو والتميز.²

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا فاعلا بالنسبة للمؤسسة ذات التوجه الاستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء، حيث أن منظمات اليوم المتميزة والكفاءة لا بد 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.³

فضلا عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير أداء المؤسسة حيث تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل حيث يمكن ملاحظة ذلك من خلال ما يلي:

- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.
 - تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
 - توفر تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليل حجم التنظيمات الإدارية.
 - تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية.
- كما اكتسبت تكنولوجيا المعلومات أهميتها بسبب دورها الفاعل في تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل جهودات فكرية مكثفة للإتيان بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء فضلا عن استخدامها في دعم وتعزيز أنشطة إدارة المعرفة اللازمة لصنع القرارات الإدارية

¹ جبوري ندى إسماعيل، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني والعشرون، العراق، ص: 89.

² -Kotler, Philip, **Marketing Management**, Millenium Edition, New Jersey: Prentice-Hall, 2000, p : 74.

³ - صبري، هالة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية، عمان، 2014، ص: 124.

واكتشاف وتحليل المعرفة من خلال استخدام مكائن البحث وقواعد البيانات وإيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب

وتبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المنظم 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.¹

بناءً على ما سبق يمكن القول أن المؤسسات إذا أرادت أن تتميز بأدائها و تتفوق عن منافسيها لابد لها من استعمال تكنولوجيا المعلومات من خلال عدد من الإجراءات وتدريب الموظفين على التكنولوجيا لضمان عملها بالشكل الصحيح الذي يحقق معايير الأداء المتميزة، كما يظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق مستوى عالٍ للأداء حيث تمكن الإدارة للمؤسسة من إجراء التحسينات والتطوير الفعال من خلال توفر المعلومات لاتخاذ قرارات تدعم الأهداف الاستراتيجية المؤسسة مع ضرورة العلم أن استعمال التكنولوجيا بشكل غير صحيح يعيق عمل المؤسسة ويؤول بها إلى التدهور بدلاً من أن يكون ميزة تنافسية تحسن وترفع من أداء المؤسسة، لذلك يجب أن تتوفر المرونة في استخدام التكنولوجيا بأسلوب فعال يؤدي إلى أداء متميز.

2- التحديات التكنولوجية في قطاع التأمينات

يعتبر قطاع التأمينات والحماية الاجتماعية ركيزة اقتصادية كبيرة، تمكن من تمويل الاقتصاد وتوفير حاضنة مالية من المدخرات لتحقيق أهداف استثمارية تعزز النمو الشامل، وتشكل كذلك جداراً حامياً من المخاطر والكوارث على الأفراد والمؤسسات، على هذا النحو، يمتلك التأمين جانباً اجتماعياً مهماً يسعى لبسط الاستقرار والترابط العائلي والمجتمعي، والعمل على مواجهة الصدمات وتجاوز الأزمات المالية.

وفي نفس الإطار، لقد شكلت العولمة الاقتصادية، التنافس التجاري، البيئة المضطربة لمجال الأعمال والأزمات المالية المتلاحقة عوامل رئيسية في إقلاع قطاع التأمينات وتطوره المتواصل. حيث نجد أن مؤسسات التأمين والحماية الاجتماعية تلعب دوراً محورياً في إثراء السياسات المالية والاستثمارية عبر أنشطة تداولية كالاكتتاب، التسعير، التخمين، التعويض، إدارة المخاطر، إعادة

¹ - الشرقاوي، لينا أسعد، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في البنوك، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، نابلس، 2015، ص 49-51.

التأمين. وليس بغريب أن تحقق الدول الاقتصادية الكبرى قفزات تنموية معتمدة في ذلك على قطاع التأمينات.

ومع انتشار ثورة المعلومات والاتصال، أصبحت التكنولوجيا محط اهتمام بالغ من طرف الفاعلين في قطاع التأمين والحماية الاجتماعية، فهي تساعد مؤسسات التأمين على إنجاز مميزات استراتيجية، وتحسين العلاقة مع الزبون من خلال برامج رقمية متطورة، وتطبيقات تفاعلية تقرب الخدمات التأمينية، وتبسط معانيها على المتلقي باختلاف ثقافته وسنه وانتماءاته¹.

كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في توسيع قاعدة الزبائن، عبر نظام متكامل للعلاقة مع الزبون يصاحبه في جميع مراحل التعاقد بينه وبين مؤسسة التأمين. إضافة إلى التوفر على بنوك للمعلومات تحدد مواصفات للزبائن الحاليين والمحتملين عبر درجة الاستثمار والقابلية لتحمل المخاطر، الأمر الذي يوضح سلوكيات المستهلكين للخدمات التأمينية بين من له حس مغامراتي وقدرة على تحمل المخاطر، الزبون الذي لديه فوبيا من المستقبل ويسعى إلى تأمين شامل عن المخاطر، وزبون يرى في التأمين فرصة استثمارية عالية يمكن من خلالها جني أرباح مالية واجتماعية.

¹ - ميهوبي سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء لمؤسسات التأمين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 02، 2011-2012، ص: 123.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تم التطرق في هذا المبحث إلى دراسات محلية عالجت موضوع تكنولوجيا المعلومات الاتصال ودورها في تحسين أداء الخدمات التأمينية في الجزائر ودراسات عربية وأخرى أجنبية تمثلت في النقاط التالية:

- المطلب الأول: الدراسات المحلية
- المطلب الثاني: الدراسات العربية والأجنبية
- المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات المحلية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أهم الدراسات المحلية، وهي:

- الدراسة الأولى

وهيبة عبد الرحيم، تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 80: العدد: 89، المركز الجامعي لتامنغست، 2019.

الإشكالية

في ظل تطور مؤسسات التكنولوجيا المالية، كيف يمكن لتكنولوجيا التأمين أن تغير من مستقبل

قطاع التأمين؟

أهداف الدراسة

يرمي هذا البحث إلى بلوغ جملة من الأهداف أهمها:

- تسليط الضوء على مفهوم جيد ظهر في قطاع التأمين يشمل أهم ما أفرزته التكنولوجيا المالية؛
- إبراز التطورات والاستثمارات التي قام بها هذا القطاع الجديد لمعرفة واقعه عالميا وبالتالي الحكم على مدى نجاحه أو فشله؛
- محاولة الحكم على تكنولوجيا التأمين ما إذا ستكون بديلة للتأمين التقليدي مستقبلا أو زوالها حتمي وما هي الإفقاة الاقتصادية.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية البحث في صناعة التأمين كقطاع رئيسي للاقتصاد وبدلا من متابعة ما يجري من تطورات اقتصادية تحوم حوله، قد تساعد في تحسينه أو محاولة حمايته من الظواهر السلبية التي قد

تؤثر على مردوبيته فتكنولوجيا التأمين ظاهرة جديدة لا بد من معرفة ايجابياتها وسلبياتها حتى يمكن لنا الحكم حول مدى إفادتها لصناعة التأمين وبالتالي تبنيها والعمل بها أو تجنبها نظرا لمخاطرها.

نتائج الدراسة

تمثلت نتائج البحث في:

- نهاية الجدل القائم حول تكنولوجيا التأمين كونها ظاهرة مؤقتة بعد استمراريتها في التطور وحصد رؤوس الأموال الممولة لها واكتساب قاعدة من العملاء الراغبين في التعاملات المالية الإلكترونية؛
 - لا يمكن لأي شكل من الأشكال تجاهل التكنولوجيات الحديثة التي تعتمد عليها مؤسسات تكنولوجيا التأمين نظرا للفوائد الكبيرة التي توفرها للقطاع والامتيازات التي تضيفها على تكنولوجيا التأمين؛
 - تكنولوجيا التأمين ستكون جزءا لا يتجزأ من مستقبل قطاع التأمين مهما كان شكل هذا الجزء نظرا لاكتسابه قاعدة صلبة من التكنولوجيات، العملاء والداعمين الماليين، وهو ما يحتاجه أي قطاع للصمود؛

- توجه مؤسسات القطاع التأمين التقليدية نحو التعاون والشراكة أو الاندماج والاستحواذ على المؤسسات الناشئة في تكنولوجيا التأمين أكثر من استراتيجية اعتبارها منافسا وندا لها، لإدراكها أهمية التقنيات التكنولوجية المستخدمة من طرفها والقادرة على تطوير القطاع بشكل أحسن مما كان عليه.

- الدراسة الثانية

بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسستي موبيليس ونجمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، قسنطينة، 2011-2012.

الإشكالية

ما هي الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسير الموارد البشرية

في المؤسسة؟

أهداف الدراسة

إن الأهداف المرجو الوصول إليها من خلال هذا البحث هي:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية بناء هيكل معلوماتي خاص بالموارد البشرية بطريقة تسمح لهذه الأخيرة بلعب دور استراتيجي؛
- إبراز الدور المهم للموارد البشرية في ظل التطورات التكنولوجية السريعة؛

- محاولة دراسة المواضيع الحينية التي تخص مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية الاستفادة منها في تسيير الموارد البشرية.

نتائج الدراسة

اعتمادا على الدراسة النظرية والتطبيقية، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج حيث نلخصها في:

- **النتيجة الأولى:** أصبحت المعلومة في الآونة الأخيرة أهم مصدر يستمد منه المورد البشري القوة والسلطة، ونتيجة لزيادة حجم المعلومات وسرعة تدفقها في المؤسسة، أصبح المورد البشري أول المطالبين بالتحكم والسيطرة على وظائفها لاستغلالها والاستفادة منها. وبالفعل هذا ما أثبتته كل من الدراسة النظرية والميدانية في بحثنا هذا. من خلال أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووسائلها المختلفة، إذ يعتبر كل من الانترنت والانترانت، الإدارة الالكترونية والعمل عن بعد. وسائل تساهم في تسيير الموارد البشرية وتساعد على توفير أنظمة معلوماتية متطورة تختص بتميتها وتطويرها.

- **النتيجة الثانية:** من خلال الدراسة التطبيقية التي تمت في هذا البحث، اتضح لنا أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف تطبيقاتها، له أثر بالغ الأهمية خاصة على تسيير الموارد البشرية، إذ تساهم هذه التكنولوجيا في تقليص الجهد والوقت وبالتالي تخفيض عبء العمل، تسهل عملية الحصول على المعلومات يعني سرعة التداول وأداء المهام وتنفيذها. تنتج من جهة زيادة تدفق العمل وتشجيع العمل الجماعي وكذا تطوير وتسهيل العمل عن بعد. إضافة إلى النظم الخبيرة التي تسهل تسيير شؤون الموارد البشرية. ومن جهة أخرى تسهل عملية الاتصال بين الموارد البشرية، وتساهم في تفعيل عملية اتخاذ القرار. كل هذه الآثار ساهمت بشكل مباشر وغير مباشر في تحسين تسيير الموارد البشرية والمؤسسة ككل.

- **النتيجة الثالثة:** تسعى كل من مؤسسة "موبيليس" ومؤسسة "نجمة" إلى فرض نفسيهما في سوق خدمات الهاتف النقال، وكسب ميزة تنافسية تجعلهما أكثر قوة وتزيد من نصيبهما. لهذا تتبنى كل من المؤسستين مجموعة من الاستراتيجيات لتحقيق هدفهما ومن بينها إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوظائف المؤسسة. حيث تبين لنا من خلال الدراسة الميدانية علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأنشطة البشرية لوظيفة الموارد البشرية. إذ تساهم هذه الأخيرة في زيادة القيمة المضافة للمورد البشري من خلال زيادة كفاءته وتطوير طرق عمله.

إذ تكون هذه الآثار بارزة أكثر كلما زادت استثمارات المؤسسة أكثر. ومن خلا الدراسة التطبيقية تبين لنا أن مؤسسة موبيليس ومؤسسة نجمة، تظهر فيها هذه الآثار لكن ليس بالمستوى المرتقب. إذ إدماج

تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأنشطة البشرية لا تزال في تطبيقاتها الأولية، فهذه الأخيرة لم تصل إلى تحقيق آثار تكنولوجية خاصة بتطبيقات تسيير الموارد البشرية، وذلك لعدم قدرة كل المؤسستين الوصول للمستوى المطلوب من ناحية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، ومن ناحية الاهتمام بالموارد البشري من جهة أخرى.

المطلب الثاني: الدراسات العربية والأجنبية

سيتم التطرق فذا المطلب إلى الدراسات العربية والأجنبية كما يلي:

أولاً: الدراسات العربية

- الدراسة الأولى

عصام قاسم حسن أبو عرة، مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء مؤسسات التأمين في مدينة رام الله، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين، 2018.

الإشكالية

إلى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء مؤسسات التأمين؟

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسات التأمين؛
- التعرف إلى مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات التأمين في مدينة رام الله؛
- التعرف إلى الاختلافات في مستويات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مؤسسات التأمين تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة، اسم المؤسسة)؛
- التعرف إلى مستوى تطور تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مؤسسات التأمين؛
- التعرف إلى مستويات الأداء لدى مؤسسات التأمين في مدينة رام الله.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

الجانب النظري

- تعتبر هذه الدراسة دراسة جديدة، وهي الأولى حسب علم الباحث التي تدرس التأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في مؤسسات التأمين في فلسطين الذي أصبح موضوع اهتمام المؤسسات؛
- تزود المكتبة العربية بدراسة تطبيقية تعد كمرجع هام للباحثين، كما ستفتح هذه الدراسة آفاق جديدة لأبحاث أخرى.

الجانب العملي: يتجلى في الجوانب التالية:

- سلطت نتائج الدراسة الضوء على واقع مؤسسات التأمين في فلسطين، في جانب تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في بيئة العمل، ومقدار الاستفادة منها في تحقيق أهداف المؤسسات، كما بينت الجوانب الإيجابية في ذلك، بالإضافة لتبيان النواحي السلبية لدى المؤسسات والتي تكمن في عدم استغلالها لتكنولوجيا المعلومات في مجالات عدة؛
- نتائج الدراسة تساعد متخذي القرار في مؤسسات التأمين من خلال توفر المعلومات التي تساعد الإدارة على المفاضلة بين البدائل المتاحة وتحديد البديل الأفضل لاتخاذ القرارات الرشيدة؛
- تبيان أهمية عامل التكنولوجيا في التأثير على كفاءة أداء مؤسسات التأمين؛
- أهمية الوقوف على عناصر ومحاور الثورة التكنولوجية التي تواجه مؤسسات التأمين؛
- الاستفادة التطبيقية من مجالات التكنولوجيا في أداء مؤسسات التأمين والمؤسسات بشكل عام؛
- كما تعمل على تسهيل طرق ووسائل العمل للعاملين في مؤسسات التأمين وفي المؤسسات بشكل عام؛
- أهمية الموضوع نفسه إذ أن استخدام نظم المعلومات له أهمية كبيرة في عمل المؤسسات في الوقت الراهن خاصة مع التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال .ومحاولة تطبيق ما توصل إليه عمل المؤسسات مما ينعكس ايجابياً على أدائها بمختلف جوانبه.

نتائج الدراسة

تمثلت نتائج الدراسة في:

- أظهرت النتائج حرص مؤسسات التأمين لزيادة نمو مبيعاتها وتحقيق أهدافها من خلال حرصها على تقديم خدمات متنوعة ترضى كافة الشرائح التي تخدمها؛
- تهتم مؤسسات التأمين بشكل كبير بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديها في زيادة نمو أرباحها وتحقيق العوائد المرجوة؛
- تسعى مؤسسات التأمين إلى زيادة حصتها السوقية من خلال تنوع الخدمات المقدمة واستقطاب شرائح جديدة من الزبائن والعملاء؛
- تسعى مؤسسات التأمين للاستفادة بشكل كبير من تكنولوجيا المعلومات في زيادة قنوات مبيعاتها والوصول إلى زبائن جدد وتطوير الحملات التسويقية والدعائي؛
- تولي مؤسسات التأمين أهمية كبرى لإرضاء زبائنهم وتحقيق حاجاتهم ورغباتهم من خلال خطتها وسياساتها؛

- لا تهتم مؤسسات التأمين بإجراء دراسات عن مدى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة؛
 - تستفيد مؤسسات التأمين من تكنولوجيا المعلومات في التواصل مع زبائنها وتقديم الخدمات لهم والترويج للمنتجات الجديدة؛
 - لا تولي مؤسسات التأمين أهمية كبرى لتكنولوجيا المعلومات لمراقبة الوضع التنافسي للسوق؛
 - لا تهتم مؤسسات التأمين بشكل كبير بفتح المجال للموظفين المبدعين والمميزين في اتخاذ القرارات.
- الدراسة الثانية:

محمد ذيب المبيضين، فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي التأميني وأثرها في التميز التنظيمي، دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، المجلد 09، العدد 04، الأردن، 2014.

الإشكالية

ما مستوى فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي التأميني في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

في الأردن؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة مما يأتي:

- تلعب المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي دوراً هاماً في المجال الاجتماعي والاقتصادي، ففي مجال الحماية الاجتماعية زاد عدد المشمولين بمظلة الضمان الاجتماعي؛
- تتضح أهمية الدراسة من أهمية تقييم الأداء المؤسسي، حيث يعتبر من أهم المتغيرات التي قد تؤثر في العملية التنظيمية، إذ أنه من المعروف أن أداء المنظمة ككل يعتمد على أداء جميع أفرادها بشكل تراكمي، وبغرض التعرف إلى حجم أداء المؤسسة يجب تقييم أداء العاملين والعمليات الداخلية في المنظمة بشكل دوري مما يمنح أصحاب القرار الأولوية في التعرف على الإيجابيات والسلبيات التي تعترى المنظمة للنهوض بمستوى الأداء الكلي، بالإضافة إلى أهمية التميز التنظيمي، حيث أن عصر المعلوماتية والمعرفة الذي نعيشه في الوقت الحالي يستلزم من جميع منظمات الأعمال الربحية وغير الربحية التطلع نحو التطور ومواكبة التقدم المتزايد والملحوظ في منظمات الأعمال، ويكتسب أهمية كبيرة يوماً بعد يوم.
- تبرز أهمية الدراسة من أهمية النتائج التي توصلت لها الدراسة، في قدرتها على المساهمة برفد أصحاب القرار بصورة أوضح حول الواقع الذي تعيشه المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي حول مستوى تقييم الأداء المؤسسي والتميز المؤسسي.

نتائج الدراسة:

بعد تحليل بيانات الدراسة، توصلت الدراسة إلى ما يأتي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء على التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتشريعات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأهداف تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمعايير تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للقائمين على تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمشكلات تقييم الأداء المؤسسي على مستوى التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

- الدراسة الأولى

M'Barka Bouhouili, Lamiae Elkahri, Ali Rachidi, Mustapha Amri, **Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'amélioration des systèmes qualité des services hospitaliers: essai de vérification sur le cas de l'hôpital Hassan II d'Agadir, Maroc, QUALITA2013, Mar 2013,** Compiègne, France

الإشكالية

ما أهمية وجود T.I.C في الترويج للجودة العالية في قطاع المستشفيات؟

أهمية الدراسة

- تتمثل أهمية الدراسة في كيفية تحليل استخدام يمكن لمؤسسة T.I.C المساهمة في تطوير أنظمة الجودة خدمات المستشفى حسن أغادير.

- تتمثل مشكلة الدراسة قبل كل شيء في توضيح ما هي التغييرات اللازمة في كيفية تسليم الجودة.
- للإجابة على هذه المشكلة، سنحاول أولاً ذكر باختصار بعض التعاريف والمفاهيم المتعلقة بعمليات الجودة من أجل إظهار أهمية المكون في النهج في المرة الثانية.

نتائج الدراسة

- من خلال الدراسة ظهرت نتائج في إطار الدراسة الاستقصائية المذكورة أعلاه والملاحظات النظرية التي تمت دراستها، اتضح أن ITC هو عنصر استراتيجي في تطوير خدمات المستشفى ولكن تحت شروط لدعمهم حسب الاقتضاء. من بين هذه التدابير يمكن أن نلاحظ:
- أهمية تثقيف الموظفين والعملاء حول الدور المهم للمعلومات والاتصالات في أداء المستشفى؛
 - تحديد خطط التدريب على T.I.C لصالح جميع موظفي المستشفى.
- الدراسة الثانية

MEBARKI Farid، **Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans le développement des compétences des cadres Cas d'EPB، Sonatrach، Cevital et Ifri de Bejaïa،** Journal de la performance des institutions algériennes - numéro 10، 2016.

الإشكالية

هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة تكلفة أو استثمار في هذه المؤسسات؟

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى:

- تدرك المؤسسات الجزائرية أن مستقبلها يعتمد على المعرفة والدراسة الفنية للجهات الفاعلة والمسؤولة عن المنظمات وعمل المؤسسات. خاصة وأن المهارات في مؤسسة ما أصبحت مرادفة للثروة، مما يساهم في خلق ميزة تنافسية؛
- تسهم العديد من الموارد الفنية والبشرية في رسملة المهارات، مثل إدارة المعرفة واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

نتائج الدراسة

- إن نجاح هذه التقنيات في المؤسسات يفسره صغر سنها، لأن التكنولوجيا هي موضع ترحيب من قبل جميع موظفي المستخدم. لذلك فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقيم روابط جيدة بين مديري هذه المؤسسات لزيادة تجمع المعرفة والدراية والمهارات؛

- ترى مؤسسات EPB و Sonatrach و Cevital و Ifri أن TIC أداة ضرورية لتنفيذ بعض المهام، وتسهيل العمل والإدارة بشكل عام، ولكن ليس لديها الضمير المثالي بعد المساهمات التي يمكن أن تترجم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لموظفيها، وهذا من حيث التفكير الإبداعي والمبتكر والانفتاح الدولي، لكن هذا لا يستبعد أن هذه المؤسسات بدأت في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وجهات النظر الاستراتيجية مثل سيفيتال وإيفري.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى المقارنة بين الدراسات السابقة بالدراسة الحالية كما يلي:

أولاً: المقارنة بين الدراسات المحلية والدراسة الحالية

الجدول رقم (02): المقارنة بين الدراسات المحلية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات العربية		موضوع الدراسة
	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر، دراسة حالة مؤسسة تراست الجزائر.	الأثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة مؤسستي موبيليس ونجمة.	تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية	
تبيان أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في	محاولة دراسة المواضيع الحينية التي	تكمن أهمية البحث في صناعة التأمين كقطاع	أهمية الدراسة

التأثير على أداء مؤسسات التأمين.	تخص مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية الاستفادة منها في تسيير الموارد البشرية.	رئيسي للاقتصاد وبدلاً من متابعة ما يجري من تطورات اقتصادية تحوم حوله، قد تساعد في تحسينه أو محاولة حمايته من الظواهر السلبية التي قد تؤثر على مردوبيته.	
تبسة	قسنطينة	تمنراست	عينة الدراسة
2019	2013-2011	2019	فترة الدراسة
وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	طريقة معالجة الموضوع

المصدر: من إعداد الطالبان

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن جميع الدراسات اشتركت في موضوع الدراسة أو على الأقل احد متغيرين واختلفت في فترتها إضافة إلى استخدامها نفس طريقة معالجة الموضوع ومن أهم النتائج التي أشارت إليها دراستنا حتى تكمل النتائج. - تمتلك مؤسسة التأمين شبكات اتصال فعالة لربط كافة الأقسام ببعضها البعض وتيسير وتسهيل عملية نقل المعلومات، كما تسعى إلى تطوير شبكات الاتصال بشكل دوري وتوفير وسائل الأمن والحماية لشبكاتهما.

ثانياً: المقارنة بين الدراسات العربية والدراسة الحالية

الجدول رقم (03): المقارنة بين الدراسات العربية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات العربية		موضوع الدراسة
	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر، دراسة حالة مؤسسة	فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي التأميني وأثرها في التميز	مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء مؤسسات	

تراست الجزائر.	التنظيمي، دراسة تطبيقية على المؤسسة العامّة للضمان الاجتماعي في الأردن	التأمين في مدينة رام الله.	
تتبع أهمية الدراسة من الأهمية التي تحظى بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر وما تحققه من قوة وتفوق للمؤسسات الرائدة.	تتضح أهمية الدراسة من أهمية تقييم الأداء المؤسسي، حيث يعتبر من أهم المتغيرات التي قد تؤثر في العملية التنظيمية، إذ أنه من المعروف أن أداء المنظمة ككل يعتمد على أداء جميع أفرادها بشكل تراكمي.	تعتبر هذه الدراسة دراسة جديدة، وهي الأولى حسب علم الباحث التي تدرس التأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في مؤسسات التأمين في فلسطين الذي أصبح موضوع اهتمام المؤسسات.	أهمية الدراسة
تبسة	الأردن	غزة	عينة الدراسة
2019	2014	2018	فترة الدراسة
وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	طريقة معالجة الموضوع

المصدر: من إعداد الطالبان

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن جميع الدراسات اشتركت في موضوع الدراسة أو على الأقل أحد المتغيرين اختلفت في فترتها وعينتها، إضافة إلى استخدامها نفس الموضوع، ومن أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسة الحالية - تهتم مؤسسات التأمين بتوفير قواعد بيانات دقيقة وتخلو من الأخطاء، وذلك لتسهيل وصول الموظفين لها.

ثالثا: المقارنة بين الدراسات المحلية باللغة الأجنبية والدراسة الحالية

الجدول رقم (04): المقارنة بين الدراسات المحلية باللغة الأجنبية والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات المحلية باللغة الأجنبية		
	الدراسة الثانية	الدراسة الأولى	
تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر، دراسة حالة مؤسسة تراست الجزائر.	<i>Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans le développement des compétences Cas des cadres «d'EPB «Sonatrach Cevital et Ifri de Bejaïa.</i>	<i>Le rôle des Technologies de l'Information et de la Communication dans l'amélioration des systèmes qualité des services hospitaliers: essai de vérification sur le cas de l'hôpital Hassan II d'Agadir, Maroc,</i>	موضوع الدراسة
إبراز خصوصية مؤسسات التأمين على الأضرار، ومعرفة طبيعة نشاطها التقني المعقد والقائم أساسا على تحمل المخاطر المهددة للأنشطة الاقتصادية المختلفة.	تسهم العديد من الموارد الفنية والبشرية في رسملة المهارات، مثل إدارة المعرفة واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .	تتمثل أهمية الدراسة في كيفية تحليل استخدام يمكن لمؤسسة T.I.C المساهمة في تطوير أنظمة الجودة خدمات المستشفى حسن أغادير .	أهمية الدراسة
نسبة	بجاية	أغادير -المغرب	عينة الدراسة

2019	2016	2013	فترة الدراسة
وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	طريقة معالجة الموضوع

المصدر: من إعداد الطالبان

يظهر من خلال الجدول أن جميع الدراسات اشتركت في موضوع الدراسة أو على الأقل أحد المتغيرين اختلفت في فترتها وعينتها، إضافة إلى استخدامها نفس الموضوع ومن أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسة الحالية أن سعي مؤسسات التأمين إلى توفير أجهزة الحاسوب والمعدات والأدوات اللازمة لموظفيها لتنفيذ أعمالها بالسرعة والدقة المطلوبة؛

خلاصة

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار العديد من التعابير كـ الافتراضية، الرقمية، عن بعد، ومن يعتقد أنها مجرد هلوسات فهو حتما جزء من عالم مفقود. وإن التمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد اكتسابها رهان وسلاح استراتيجي، لتحقيق الأداء المتميز واتخاذ القرارات الرشيدة، في أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها، كونها تحقن أي تكنولوجيا المعلومات والاتصال فكرة العصرية وتعدي فكرة الروتينية لدى الموارد البشرية، لتصبح أكثر تأقلماً وأحسن مهارة عن ذي قبل، بفضل التدريب طبعاً الذي تغيرت فلسفته في عصرنا هذا، أو بفضل الإجراءات المختلفة التي تقوم بها المؤسسات طوعاً أو كرهاً مجازة للعولمة سواء على مستوى تنظيمها، عمالها أو وظائفها.

الفصل الثاني:

دراسة حالة نمو مؤسسة تراست الجزائر

تمهيد

تم التطرق في الدراسة الميدانية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر (دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر للتأمين)، والهدف منها هو إثراء ما جاء في القسم النظري و تدعيم هذا البحث بدراسة تطبيقية وذلك لأجل معرفة مدى تطابق ما هو موجود في الواقع، حيث تم تحليل كل المعلومات المرتبطة بموضوع البحث لتطبيقها ميدانيا وكانت مؤسسة ترست الجزائر هي محل الدراسة الميدانية حيث لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر، وذلك من خلال تقديم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وكانت كالاتي:

- المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة ترست الجزائر للتأمين
- المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة وخصائص عينة الدراسة
- المبحث الثاني: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة ترست الجزائر للتأمين

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى أهم التطورات التي مرت بها المؤسسة الجزائرية للتأمينات منذ نشأتها، وكذلك أهم الإستراتيجيات المنتهجة من طرف المؤسسة بهدف زيادة مستويات نشاطها،

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة تراست الجزائر

مؤسسة تراست الجزائر للتأمين: هي مؤسسة مساهمة تأسست عام 1997 بموجب المرسوم 95 - 07 الصادر في 25 يناير 1995 والذي كرس افتتاح سوق التأمين الجزائري للاستثمار الخاص. بدأت نشاطها في 28 فبراير 1998 كأول مؤسسة خاصة في الجزائر، بعد الحصول على موافقتها في 18 نوفمبر 1997 وتمارس جميع عمليات التأمين وإعادة التأمين.

اليوم لدى مؤسسة تراست الجزائر للتأمين مساهمة مؤلفة بالكامل من مستثمرين أجنب، في أعقاب عمليات استرداد أسهم CAAR و CCR في عام 2007. يتم توزيعها على النحو التالي:

- الثقة الدولية (77.5%)؛

- قطر للتأمين العام (22.5%)

في نهاية عام 2017 أغلقت مؤسسة تراست الجزائر للتأمين ميزانيتها العمومية بأصول كبيرة تتجاوز 8 مليارات دينار. بلغ إجمالي أصول المجموعة أكثر من 5 مليارات دولار في نهاية عام. والشبكة التجارية لهذه المؤسسة تنتزع على خمسة مكاتب جهوية لكل من الجزائر، وهرا، سطيف، عمابة وباتنة، وهذا بهدف توفير التغطية التأمينية لأكبر عدد ممكن من المؤمن لهم عبر كامل التراب الوطني، أما عدد وكلائها العاميين فيقدر بـ 105 وكالة عام في 2019.

وتعد مؤسسة تراست الجزائر للتأمين عضوا في مجمع المؤسسات القابضة، وعضوا في مجمع ناست^{1*} للاستثمار.

* ناست: مجموعة من الشركات التابعة والشركات الزميلة في أكثر من 23 دولة في أمريكا الشمالية وأوروبا وإفريقيا ومنطقة الشركة الأوسط وآسيا والمحيط الهادي تعمل في مجال التأمين وإعادة التأمين والتطورات العقارية المختارة، والعمليات المصرفية ومركز التجارة العالمية.

المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة تراست الجزائر للتأمين

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى مهام وأهداف مؤسسة تراست الجزائر للتأمين موضوع الدراسة، كما يلي:

أولاً: مهام المؤسسة الجزائرية للتأمينات

من المهام الأساسية للمؤسسة نذكر:

- العمل على تلبية حاجات الزبائن سواء بصفة مباشرة من خلال تأمين أخطارهم وتعويضهم في حالة تعرضهم لحادث ما، أو بصفة غير مباشرة عن طريق تعويض أو صرف تعويضات المتضررين الذين كانوا زبائن المؤسسة سببا في تضررهم؛
- استثمار الأموال المتجمعة من دفع اقساط التامين او الاكتتاب في اسهم المؤسسة في المشاريع الاقتصادية الوطنية؛
- توفير البيئة الاقتصادية المستقرة و المحفزة على الاستثمار وذلك بضمان التعويض للمستثمر عن الخسائر و الاخطار ؛
- تحل محل المؤمن له في الرجوع عن الغير في الخصاله التي لحقت به و تطالبه بالتعويض .

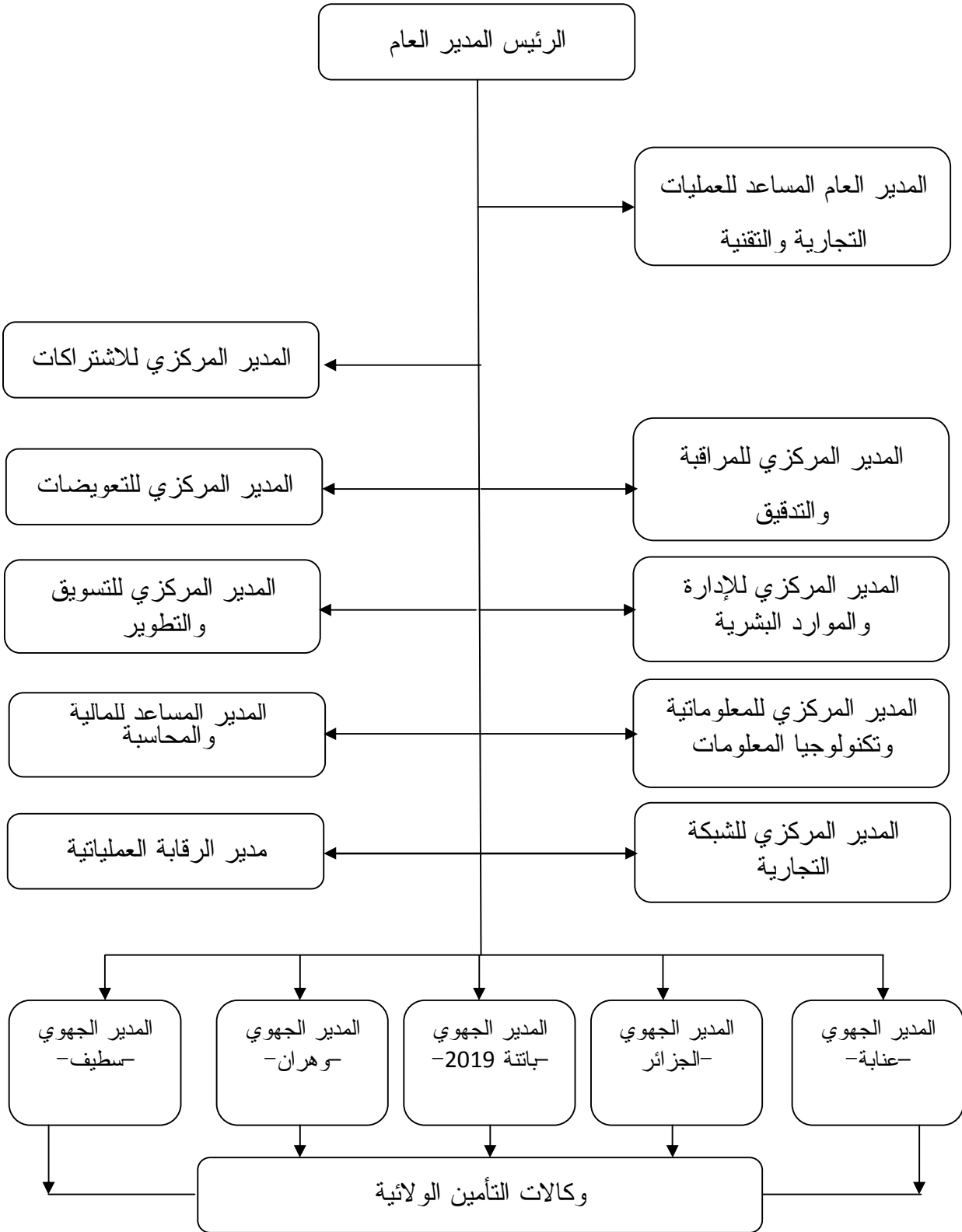
ثانياً: أهداف المؤسسة الجزائرية للتأمينات

ومن بين هذه الأهداف نذكر:

- وكأي مؤسسة مهما كان نوعها فإنها تسعى إلى تحقيق الربح؛
- الحفاظ على انتظام تسوية الحوادث(التعويضات)، من أجل احترام التزاماتها اتجاه المؤمن لهم؛
- متابعة عمليات التسوية المالية لملفات الحوادث وخصوصا ملفات التامين على السيارات؛
- رفع وتوزيع الاستثمارات المالية من خلال زيادة منتجاتها؛
- تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة المصالح والعمل على النهوض أكثر بالشبكة التجارية وترقيتها؛
- توفير الحماية التأمينية للثروات البشرية و المادية وتلبية احتياجات العملاء؛
- نشر الوعي التأميني بين الجماهيري و التركيز على أهمية التامين في الإسهام في خدمة الاقتصاد الوطني؛
- الارتقاء بمستوى الأداء في سوق التامين الجزائري لتحاكي مثيلاتها في الدول المتحضرة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي مؤسسة تراست الجزائر للتأمين

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي مؤسسة تراست الجزائر للتأمين



المصدر: المديرية العامة لمؤسسة تراست الجزائرية للتأمين.

تحليل الهيكل التنظيمي لمؤسسة تراست الجزائر للتأمين

1- الرئيس المدير العام

- تشتمل مهام المدير العام لمؤسسة التأمين بالإشراف على جميع الإجراءات المتعلقة بالتأمين للمؤسسة أو التأمين للغير وتميرير المعلومات للموظفين والعملاء بدقة، ومن أهم المهام:
- المساهمة في إعداد برامج وخطط مديرية التأمين ورفع مستوى خدماته لعرضها على مجلس الإدارة؛
 - المساهمة في إعداد القوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضى أحكام القانون والمتعلقة بأعمال التأمين وعرضها على مجلس الإدارة بعد الاستئناس برأي مؤسسات التأمين؛
 - المساهمة في إعداد مشروع الموازنة السنوية وعرضها على المجلس للموافقة عليها؛
 - النظر في الشكاوى المقدمة حول خدمات التأمين واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها ما لم ير ضرورة عرضها على المجلس؛
 - يطلب من مدققي المؤسسات المؤمن لها تزويده مباشرة وخلال مدة محددة بالمعلومات الضرورية لمراقبة أعمال تلك المؤسسات.

2- المدير العام المساعد للعمليات التجارية والتقنية

- القيام بمهام المدير العام في حال غيابه، وبالمهام التي يكلف بها عند وجود المدير العام؛
- المشاركة في وضع رؤية الإدارة وكتابة سياسة المؤسسة التجارية والتقنية ووضع الأهداف المرئية؛
- المصادقة على الأهداف التجارية والتقنية الخاصة بالإدارات التابعة له؛
- قيادة الاجتماعات الخاصة بالإدارات التابعة له والمشاركة في اجتماعات مراجعة الإدارة؛
- وضع الحلول الخاصة بالمشاكل التي تخص الجانب التجاري والتقني للإدارة التابعة لها؛
- المشاركة في تعيين المدراء وكافة عناصر المؤسسة في كافة المستويات؛
- تعزيز سبل التواصل بين الإدارات وكافة العاملين في الإدارات التابعة له؛
- تقييم العاملين بشكل دوري ومراقبة الانجازات في الإدارات التابعة له.

3- المدير المركزي للمراقبة والتدقيق

- مهمة المدير المركزي للمراقبة والتدقيق مراقبة والتدقيق في الحسابات الخاصة بالمديريات الجهوية والوكالات التابعة لها.

4- المدير المركزي للإدارة والموارد البشرية

ضمان تسيير ذاتي بتخطيط حديث يتماشى مع المعطيات العالمية للعمل، فإن المؤسسة تعطي الأولوية والأهمية للعنصر البشري، وهذا من خلال:

- إعداد برامج سنوية قصد تكوين العمال وهذا حسب احتياج كل دائرة من الدوائر؛
- تحديد المهام وتقسيم الوظائف وترقية العمال في المناصب؛
- تسيير الموارد البشرية حسب احتياجاتها من العمالة ووفقا لإستراتيجية المؤسسة.

5- المدير المركزي للمعلوماتية وتكنولوجيا المعلومات

- يسهر تحليل مشاكل الشبكة المعلوماتية وتحسين نظام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة والتأكد بتطبيق النظام الروتيني المتفق عليه من عمل المؤسسة؛
- تطبيق نظام العمل الخاص بتكنولوجيا المعلومات؛
- وضع سياسة تحديد كيفية استخدام الانترنت وما هو مسموح بزيارته وما هو مخالف لنظام العمل.

6- المدير المركزي للشبكة التجارية

تتمثل مهامه في:

- إعداد تقارير دورية عن الأعمال التجارية التي تقوم بها المديريات الجهوية والوكالات التابعة لها مبيناً مطابقتها للخطة؛
- التواصل مع المديريات الجهوية والوكالات التابعة لها للتنسيق والمتابعة؛
- السعي لجلب عقود تأمين جديدة تدر على المؤسسة أرباحا؛
- المشاركة في فض العروض وتنظيم شروط العقود مالياً ومتابعة تنفيذ العقود.

7- المدير المركزي للاشتراكات

وظيفته مراقبة عقود الاشتراكات والمساهمة في وضع الخطط الإستراتيجية للمؤسسة.

8- المدير المركزي للتعويضات

- يسهر على مدى سيرورة التعويضات في المديريات الجهوية والوكالات التابعة لها؛
- البحث في سياسات في خطط التعويضات؛
- ضمان أن تكون خطط التعويضات من حيث التكلفة والتنافسية؛
- مراقبة وبحث اتجاهات التعويضات.

9- المدير المركزي للتسويق والتطوير

تقوم هذه المديرية بـ:

- القيام بدراسة السوق، كما تتم دراسة المنتجات الجديدة؛
- وضع الإستراتيجية المالية؛
- السهر على التسويق وترقية المبيعات؛
- البحث عن وكالات إشهار واقتراح شعارات إشهارية.

10- المدير المساعد للمالية والمحاسبة

مراجعة جميع العمليات المالية والمحاسبية الخاصة بالمؤسسة.

11- مدير الرقابة العملياتية

يراقب كافة العمليات داخل عقود التأمين وخاصة العمليات التي تحتاج الى اعادة تأمين.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة وخصائص عينة الدراسة

للقوف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر - المديرية العامة-، فإن ذلك يستلزم إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي يقود إلى الحقائق، لذلك سيتم الاعتماد على استمارة لجمع المعلومات التي من خلالها سيتم الحكم بشكل صائب ودقيق على أهمية موضوع الدراسة. وسيتم تقسيم هذا المبحث إلى النقاط التالية:

- المطلب الأول: منهج وإطار الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، الأساليب الإحصائية للتحليل؛

- المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات، تصميم استمارة الاستبيان واختبار صدقها؛

- المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة.

المطلب الأول: منهج وإطار الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، الأساليب الإحصائية للتحليل.

من خلال هذا المطلب سيتم تحديد المنهج المعتمد في الدراسة وإطارها، مع تحديد مجتمع الدراسة والعينة المختارة، مع التطرق للأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات.

1- منهج وإطار الدراسة

سيتم توضيح ذلك كما يلي:

1-1- منهج الدراسة

المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يمتاز بنظرة شمولية واقتزانه بوصف الظاهرة موضوع البحث من حيث التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر للتأمينات، محل الدراسة من خلال جمع معلومات دقيقة عن الظاهرة ثم تحليل المعلومات التي سيتم الحصول عليها لاستخلاص نتائج الجانب التطبيقي.

1-2- إطار الدراسة

حدد إطار الدراسة التطبيقية كما يلي:

1-2-1- الإطار المكاني

اقتصرت الدراسة على مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-.

1-2-2-الإطار الزمني

أجريت الدراسة خلال الفترة الممتدة 2019-04-15 إلى غاية 2019-05-15 وكان إجراؤها على مراحل انطلاقا من طلب الموافقة ومن ثم جمع المعلومات، إلى غاية توزيع الاستبيانات وجمعها.

1-2-3-الإطار البشري

يتمثل في موظفي مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-

2- مجتمع وعينة الدراسة

من خلال هذا العنصر سيتم تحديد مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة.

1-2- تحديد مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عينة من موظفي مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة -.

2-2- تحديد عينة الدراسة

تميزت عينة الموظفين بأنها عمدية حيث استعمل أسلوب المسح الشامل لكل مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 34 استمارة على موظفي البنك استرجعت كاملة

جدول رقم (05): نسبة استجابة أفراد العينة وعدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة

العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل	نسبة الاستجابة
الموظفين	29	29	%100

المصدر: من إعداد الطالبان.

3- الأساليب الإحصائية للتحليل

سيتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، وتحديدًا سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

3-1- الأساليب الإحصائية الوصفية

استخدمت للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، وتتمثل فيما يلي:

- التوزيع التكراري والنسب المئوية والتمثيل البياني: لمعالجة البيانات الديمغرافية والتعرف على خصائص العينة.
- الوسط الحسابي (Mean): مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة.¹

- الانحراف المعياري (Déviation Standard): لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.²

3-2- الأساليب الإحصائية الاستدلالية

تتمثل فيما يلي:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha): لاختبار ثبات أداة الدراسة، تكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائيا إذا كانت قيمة ألفا أكبر من (6,0)، وكلما اقتربت من (1) دل ذلك على درجة ثبات أعلى.
- معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson): لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.
- الانحدار المتعدد: لتحديد تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.³ ويستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم اعتماد مستويات معنوية (05,0) لقبول الفرضيات أو رفضها، وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات.⁴

3-3- طريقة حساب البيانات الوصفية

أولا: التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

¹ عبد اللاه إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص ص : 95-142.

² إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص : 121.

³ وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص : 15 (تم تحميل الملف من الموقع: www.guidessps.com)

⁴ ثائر فيصل شاهر، اختبار الفرضيات الإحصائية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص : 71.

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

ثانيا: معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث:

A : يمثل ألفا كرونباخ.

N : يمثل عدد الأسئلة.

Vt : يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

Vi : يمثل التباين لأسئلة المحاور.

ثالثا: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف

المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum (Xi - \bar{X})^2}}{N}$$

رابعا: معامل ارتباط بيرسون

يستخدم معامل الارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه

انطلاقا من برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS.

المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات، تصميم استمارة الاستبيان واختبار صدقها

تأتي أدوات جمع البيانات تلبية لطبيعة الموضوع وخصوصيته وتبعاً لما تقتضي له الحاجة

للإجابة عن التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات.

1- أدوات جمع المعلومات

للحصول على المعلومات التي تستوفي جوانب البحث سيتم الاعتماد على الأدوات الآتية:¹

¹ - محمد عبد الله العومر، بحوث التسويق بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص ص: 167-169.

1-1-الملاحظة

تعرف الملاحظة بأنها الانتباه للظواهر أو الحوادث وتتبع سيرورتها خلال مدى زمني يحدده الباحث، حيث استخدمت للتشخيص المباشر لما يحدث داخل الوكالة البنكية محل الدراسة.

1-2-المقابلة

تمثل المقابلة لقاء أو اتصال بين طرفين (سائل ومجيب) للحصول على معلومات وبيانات، حيث تم الاعتماد على المقابلة الشخصية مع بعض إطارات الوكالة البنكية محل الدراسة.

1-3-الاستبيان

عبارة عن نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع الدراسة، حيث يتم الاستعانة بها في جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخص عينة الدراسة وتعتبر عن آرائهم، ولذلك يجب الاعتماد على لغة بسيطة مستوحاة من بيئة العمل.

2-تصميم استمارة الاستبيان

تتكون الاستمارة النهائية من 30 عبارة تغطي متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، حيث سيتم تقسيم الاستمارة كما هو موضح في الجدول الموالي: (أنظر الملحق رقم 02)

جدول رقم (06): توزيع عبارات الاستبيان على محاور الدراسة

عدد العبارات	المحور
18	تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
12	تحسين الأداء
30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان

لقياس رأي أفراد عينة الدراسة بخصوص العبارات التي تضمنها الاستبيان استخدم (مقياس ليكرت Likert)، حيث سيتم تحديد مجالات الإجابة على العبارات وأوزانها على النحو الآتي:

جدول رقم (07): مجالات الإجابة على أسئلة الاستبيان وأوزانها

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

وسيتم تحديد اتجاه الإجابة حسب قيم المتوسط الحسابي كما يلي:

جدول رقم (08): معايير تحديد الاتجاه

المتوسط المرجح	[179،-1]	[80،59-1،2]	[60،39-2،3]	[40،19-3،4]	[20،5-4]
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: بوقفلول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013، ص: 24.

3- اختبار صدق أداة الدراسة (الاستمارة)

لاختبار صدق الاستمارة سيتم استخدام الوسائل الآتية:

3-1- الصدق الظاهري

للتحقق من الصدق الظاهري تم عرض الاستمارة على عدد من الأساتذة المتخصصين في العلوم التجارية، لإبداء ملاحظاتهم حول انتماء كل عنصر للمجال الذي يقيسه، وحسن الصياغة ووضوح الأسلوب، مما أدى إلى حذف بعض العبارات وتعديل بعضها وإعادة صياغة البعض الآخر، بناء على ملاحظاتهم واقتراحاتهم وإخراج الاستمارة بشكلها النهائي. أنظر الملحق رقم (01).

3-2- ثبات أداة الدراسة (ألفا كرونباخ)

للتأكد من مصداقية العوامل التي يقيسها الاستبيان تم الاعتماد على اختبار ألفا كرونباخ، والجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول رقم (09): قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاوير الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاوير الاستبانة
0.933	18	تكنولوجيا الاتصال والمعلومات
0.816	12	تحسين الأداء
0.947	30	المعامل الكلي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج spss (أنظر الملحق رقم 03)

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ثبات الاستبيان مرتفع بنسب جيدة، هذا بالنسبة للمعامل الكلي، وأيضا معامل المحاور (المحور المستقل، التابع)، حيث تشير مختلف المعاملات إلى نسبة جيدة وهي أكبر من مستوى الدلالة (60%)، ما يسمح باستخدام هذا الاستبيان والوثوق بالنتائج المتوصل لها.

المطلب الثالث: دراسة خصائص العينة

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديمغرافية، وعلى ضوء هذه المتغيرات سيتم وصف عينة الدراسة.

1- البيانات الوصفية العامة الخاصة بعينة الدراسة

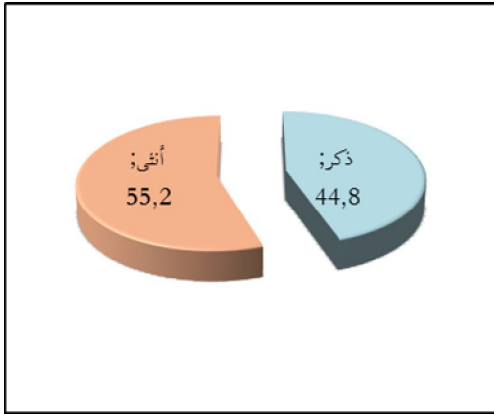
اشتملت عينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية المولية:

- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يمثل الجدول والشكل الموليين توزيع العينة حسب متغير الجنس.

جدول رقم(10): توزيع العينة حسب متغير الجنس شكل رقم (02): التوزيع البياني للعينة حسب

متغير الجنس



الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	13	44.8
أنثى	16	55.2
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

يتضح من الجدول رقم (07) أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور، حيث أن ما نسبته 55.2% من فئة الإناث، في حين قدرت نسبة الذكور بـ 44.8% ما يعني أن المؤسسة تعتمد أكثر على الجانب النسوي.

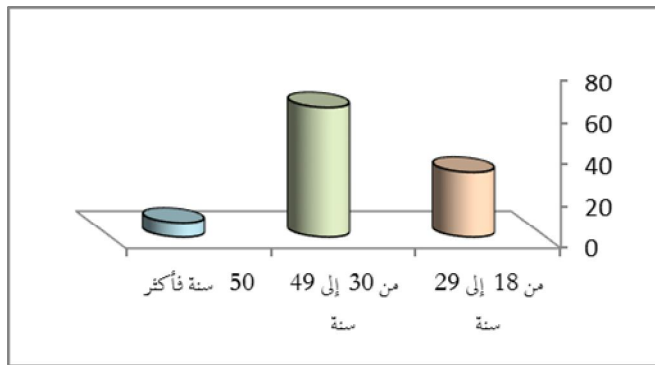
1-2- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

سيتم تبويب مفردات العينة إلى ثلاث فئات حسب متغير العمر كما يوضحه الجدول والشكل

الآتيين:

جدول رقم (11): توزيع العينة حسب متغير السن شكل رقم (03): التوزيع البياني للعينة

حسب متغير السن



السن	التكرار	النسبة %
من 18 إلى 29 سنة	9	31.0
من 30 إلى 49 سنة	18	62.1
50 سنة فأكثر	2	6.9
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

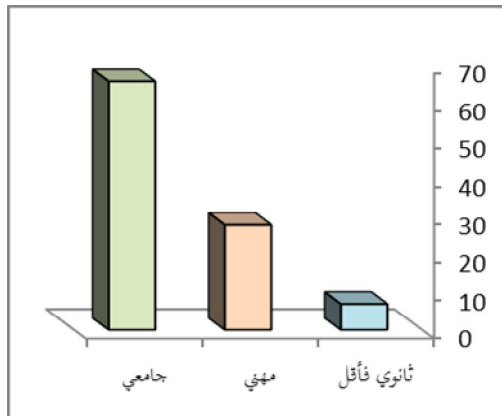
بناء على معطيات الجدول رقم (11) يتبين أن هناك تباين في أعمار أفراد عينة الدراسة، فالفئة العمرية الأكثر تكرارا هي الفئة من 30 سنة إلى 49 سنة بنسبة 62.1%، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات الشابة.

1-3- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي.

جدول رقم (12): توزيع العينة حسب شكل رقم (04): التوزيع البياني للعينة حسب

المستوى التعليمي



المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي فأقل	2	6.9
مهني	8	27.6
جامعي	19	65.5
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من فئة المستوى الجامعي بنسبة قدرها 65.5% ما يعني أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات من أصحاب الشهادات الجامعية.

1-4- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

تتصف مفردات العينة باختلاف عدد سنوات الخبرة، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين.

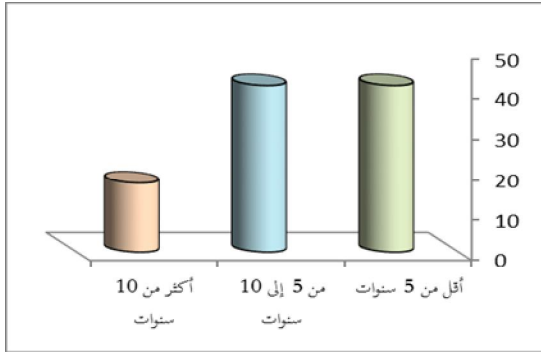
جدول رقم (13): توزيع العينة

شكل رقم (05): التوزيع البياني للعينة

حسب الخبرة المهنية

حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	12	41.4
من 5 إلى 10 سنوات	12	41.4
أكثر من 10 سنوات	5	17.2
المجموع	30	100



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

يلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (10) أن أغلبية عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية كانت من الفئتين (أقل من 05 سنوات) والفئة (من 05 إلى 10 سنوات)، حيث قدرت نسبة كلا الفئتين (41.4%)، واحتلت الفئة (أكثر من 10 سنوات)، المرتبة الأخير بنسبة قدرت بـ: 17.2%، ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على الفئات قليلة ومتوسطة الخبرة.

1-5- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

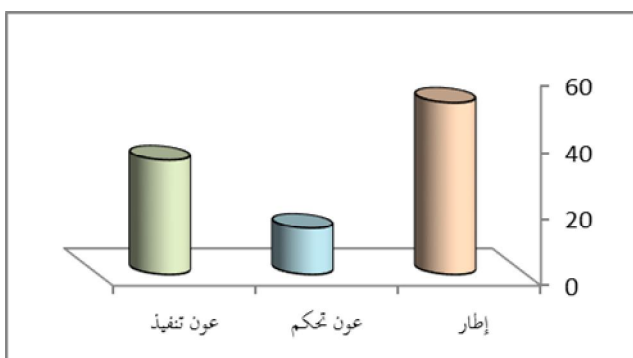
تتصف مفردات العينة باختلاف عدد مستواها الوظيفي، كما هو مبين في الجدول والشكل المواليين.

جدول رقم (14): توزيع العينة حسب متغير

المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة %
إطار	15	51.7
عون تحكم	4	13.8
عون تنفيذ	10	34.5
المجموع	30	100

المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

يلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (11) أن أغلبية عينة الدراسة حسب متغير المستوى

الوظيفي من ضمن فئة الإطار ات بنسبة قدرت 51.7%، وجاءت باقي الفئات كما هو موضح في نتائج الجدول أعلاه.

المبحث الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، إذ هدفت إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-، وسنتطرق للنقاط التالية:

- المطلب الأول: تحليل فقرات محاور الدراسة.

- المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

المطلب الأول: تحليل فقرات محاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استنتاجات أفراد المجتمع نحو متغيرات الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (spss).

أولاً: عرض نتائج المحور الأول (تكنولوجيا الاتصال والمعلومات)

يتضمن هذا الجزء نتائج دراسة المتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصال والمعلومات) وذلك من خلال تحليل عبارات المحور بأبعاده.

1- استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يتم اختبار بيانات هذا المحور من خلال الفقرات من (1-18) من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (15): استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
1	تشارك المؤسسة بصفة دائمة بالإنترنت في إطار نشاطاتها	4.48	1.056	6	موافق بشدة	مرتفع جدا
2	يمكنك الاتصال مع زملائك في أي وقت وفي أي مكان من المؤسسة	4.55	.6860	4	موافق بشدة	مرتفع جدا
3	تمتلك المؤسسة حواسيب فعالة لممارسة أعمالها	4.55	0.827	5	موافق بشدة	مرتفع جدا
4	تعتمد المؤسسة على وسائل اتصال فعالة (الهاتف النقال والثابت، الفاكس، البريد الإلكتروني)....	4.83	0.602	1	موافق بشدة	مرتفع جدا
5	تملك المؤسسة تطبيقات لها تساعد في العمل	4.59	0.628	3	موافق بشدة	مرتفع جدا
6	تمتلك المؤسسة حقوق برامج التشغيل	4.34	0.769	10	موافق بشدة	مرتفع جدا
7	تتخذ المؤسسة قراراتها بناء على المراسلات عبر الشبكة الداخلية	4.03	0.731	17	موافق	مرتفع
8	تتوجه المؤسسة للعمل الإلكتروني من خلال الانترنت لمساعدة موظفيها في تعاملهم مع الزبون	4.21	0.774	14	موافق بشدة	مرتفع جدا
9	تمتلك المؤسسة على قواعد بيانات حديثة في تخزين بياناته	4.31	0.660	11	موافق بشدة	مرتفع جدا
10	تمتلك المؤسسة برامج حماية فعالة	4.41	0.682	8	موافق بشدة	مرتفع جدا
11	تعتمد المؤسسة على تقنيات التخزين الحسابي	4.00	0.707	18	موافق	مرتفع
12	يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في تحسين وتطوير عملك داخل المؤسسة.	4.31	0.806	12	موافق بشدة	مرتفع جدا
13	تعمل الوسائل الحديثة للاتصال على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز الأعمال	4.59	0.568	2	موافق بشدة	مرتفع جدا

مرتفع جدا	موافق بشدة	7	0.568	4.41	تبنى المؤسسة علاقة إيجابية بين الموظفين لنجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات	14
مرتفع جدا	موافق بشدة	9	0.484	4.34	يتم استعمال خدمات البريد الالكتروني في التعاملات اليومية في المؤسسة	15
مرتفع	موافق	15	0.468	4.17	تهتم المؤسسة بمساعدة موظفيها من خلال تصميم برامج تدريب للتعلم تعنى بتكنولوجيا المعلومات	16
مرتفع	موافق	16	0.753	4.07	تؤهل المؤسسة موظفيها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	17
مرتفع جدا	موافق بشدة	13	0.797	4.28	تملك المؤسسة صفحات رسمية على شبكة الانترنت تعرف بها وبخدماتها	18
مرتفع جدا	موافق بشدة	/	0.486	4.36	إجمالي درجة المحور	

المصدر: من أعداد الطالبين بالاعتماد على تحليل نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتضح من خلال الجدول السابق أن استجابات أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو الموافقة بشدة وبنسب مرتفعة جدا على أغلب عبارات محور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال 4.36 (الدرجة الكلية)، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 0.486، مما يعني أن عينة الدراسة لديها إجماع على أن محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال محقق لدى موظفي مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-، وهو ما يعني أيضا أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى جيد لمحاور تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-.

2- استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمحور تحسين الأداء في مؤسسة التامين

يتم اختبار بيانات هذا المحور من خلال الفقرات من (19-30) من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (16): استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير التابع تحسين الأداء

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
19	أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات إلى رفع مستوى الإبداع	4.38	0.677	8	موافق بشدة	مرتفع جدا
20	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين أداء المؤسسة	4.55	0.686	3	موافق بشدة	مرتفع جدا
21	تؤدي الأعطاب في الأجهزة والانترنت إلى الإخلال بدور الأداء في المؤسسة	4.69	0.660	1	موافق بشدة	مرتفع جدا
22	تقدم تكنولوجيا المعلومات مزايا في تحسين أداء المؤسسة	4.55	0.572	2	موافق بشدة	مرتفع جدا
23	تسعى المؤسسة إلى تقديم تشكيلة متنوعة ومتعددة من المنتجات ترضي جميع احتياجات زبائنها	4.45	0.572	5	موافق بشدة	مرتفع جدا
24	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تسهيل أداء العمال في المؤسسة	4.45	0.572	6	موافق بشدة	مرتفع جدا
25	يسهل على المؤسسة التواصل الدائم مع كل فروعها والمؤسسات الأخرى	4.31	0.471	10	موافق بشدة	مرتفع جدا
26	أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة جودة الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين	4.45	0.506	4	موافق بشدة	مرتفع جدا
27	تحرص المؤسسة على زيادة حصتها السوقية من خلال اعتمادها على التطبيقات والمواقع الإلكترونية	4.31	0.471	9	موافق بشدة	مرتفع جدا
28	تسعى المؤسسة باستمرار لزيادة عدد الزبائن من خلال الوسائل الترويجية الإلكترونية المتنوعة وزيادة المساحة الإعلانية الإلكترونية	4.31	0.541	11	موافق بشدة	مرتفع جدا
29	استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للمؤسسة	4.38	0.561	7	موافق بشدة	مرتفع جدا
30	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للمؤسسة	4.28	0.528	12	موافق بشدة	مرتفع جدا
	إجمالي درجة المحور	4.42	0.329	/	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من أعداد الطالبين بالاعتماد على تحليل نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتضح من خلال الجدول السابق أن استجابات أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو الموافقة بشدة وبنسب مرتفعة جدا على أغلب عبارات محور تحسين الأداء، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال 4.42 (الدرجة الكلية)، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 0.329، مما يعني أن عينة الدراسة لديها إجماع على أن محور تحسين الأداء محقق لدى موظفي مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-، وهو ما يعنى أيضا أن عينة الدراسة لديهم إجماع على أن هناك مستوى جيد لمحاول تحسين الأداء في مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-.

المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

يتضمن هذا المطلب عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة من أجل معرفة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-.

1- اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كالمجروف - سمرنوف (Kolmogorov-Simirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا.

وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستثمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت

النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (17): نتائج التوزيع الطبيعي

مستوى الدلالة (sing)	قيمة Z	محتوى المحور	محاور الاستبيان
0.128	1.134	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المحور الأول
0.227	1.043	تحسين الأداء	المحور الثاني
0.119	1.124		الاستبيان ككل

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (0.05)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع لطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

2-نتائج اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

2-1-اختبار الفرضية الرئيسية

سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

نصت الفرضية الرئيسية على أنه

- الفرضية الصفرية H_0

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-.

- الفرضية البديلة H_1

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple Régression كما

هو موضح في الجدول أدناه:

تتمثل من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (18): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الإحدار (α)	معامل الإحدار (β)	معامل الإرتباط (pearsan)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	تحسين أداء مؤسسات التأمين	0.614	0.907	0.907	0.822	11.168	124.725	0.00

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي (أنظر الملحق رقم 03).

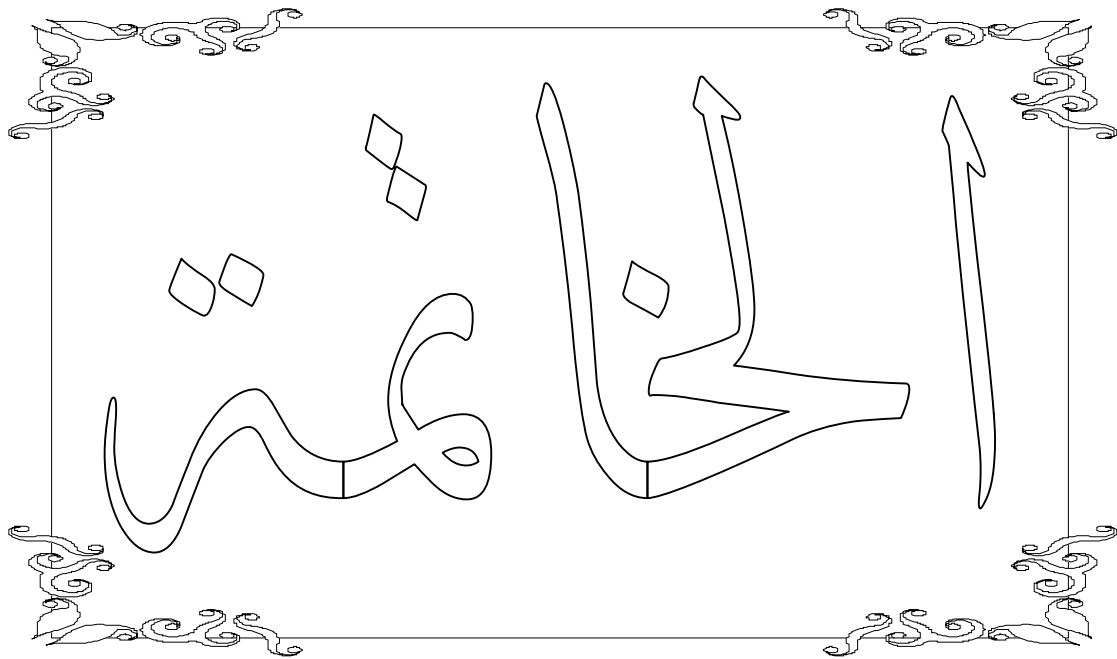
يلاحظ من نتائج تحليل الانحدار البسيط في الجدول وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين - المديرية العامة-، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (124.725) والدلالة الإحصائية لها (0.00) وبلغت قيمة (T) الجدولية (11.168)، كما يلاحظ من النتائج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما نسبته (82.2%) من التباين في تحسين الأداء في مؤسسة ترست الجزائر للتأمين المديرية العامة ، أي أن ما قيمته (82.2%) من التغيرات التي تطرأ على تحسين الأداء ناشئة عن التغيير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وشكل معامل الارتباط ما نسبته 90.7% بين متغيري الدراسة وهو معامل إيجابي ومرتفع، وبما أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-، عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

وأن هذا يعود إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر بشكل مباشر في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر دراسة حالة مؤسسة ترست الجزائر -المديرية العامة-.

خلاصة

من خلال الاستبيان (استمارة الاستبيان) الموجه لموظفي مؤسسة ترست الجزائر للتأمينات والتي كان الهدف منها ضرورة التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولقد تم تصميم استبيان متكون من متغيرات لمحاور الدراسة قدر العدد بـ 29 استبيان وتم تحليله عن طريق برنامج SPSS ومن اجل القيام بالتحليل الإحصائي تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية متمثلة في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص عينة الدراسة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.



وفي الأخير نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحتل دورا هاما و مهما في كافة المؤسسات الخدمائية سواء العامة او الخاصة وحتى تؤدي نشاطها العادي فمن الضروري ادخال هاته التكنولوجيا الحديثة التي لها دور كبير في توجيه نشاطها و استمرار حياتها وتقديم خدماتها فقد اصبح من الضروري فهم ظاهرة جلب التقنيات الحديثة داخل اسوار المؤسسات التأمينية لما لها من الفوائد التي اتاحتها هاته الاخير. و اصبحت محفزا لها خاصة تلك الباحثة على التميز في انتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت هاته المؤسسة لتهيئة الارضية الكفيلة لتطبيقاتها ثم استخدامها لتحسين ادائها الذي يخلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء المالي والتشغيلي واتخاذ القرارات الإدارية و تسليط و تسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن اسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال استخدام شبكة الانترنت والمواقع الالكترونية والآلات... الخ، وغيرها وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام الامثل لها ذلك لضمان عملها بالشكل الأمثل، مما يحقق معايير الأداء الكفئ التي تسعى المؤسسة لتحقيقه وانجاز الأعمال بسرعة وكفاءة و دقة متناهية بتكلفة اقل بالإضافة الى ذلك تؤثر على الجانب المعنوي للعاملين باتجاه زيادة ولائهم و انتمائهم للمؤسسة .

وما يمكن قوله أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما في تحسين اداء المؤسسات التأمينية في الجزائر، ذلك من خلال توفير الجو المناسب والملائم للعمل دون تلقي اي صعوبات وتنمية مهارات وكفاءات العاملين وحثهم على الإبداع ولذلك تهتم هاته المؤسسات بتعزيز دور هاته التكنولوجيا الحديثة لأنها توفر العديد من الاليات التي تسهم في رفع كفاءة العمل والإنتاجية والأداء المستمر والمتكامل لأنها من انجح الطرق التي تؤدي الى تنمية وتطوير مستوى الخدمات في مؤسسات التأمين، وبالتالي أصبحت مؤسسات التأمين الوطنية مطالبة بتحسين مستوى خدماتها لإرضاء عملائها و ضمان استمرارية تعاملهم معهم.

نتائج الدراسة

من خلال ما سبق نستنتج ما يلي:

- سعي مؤسسات التأمين إلى توفير أجهزة الحاسوب والمعدات والأدوات اللازمة لموظفيها لتنفيذ أعمالها بالسرعة والدقة المطلوبة؛

- تهتم مؤسسات التأمين بتوفير قواعد بيانات دقيقة وتخلو من الأخطار، وذلك لتسهيل وصول الموظفين لها؛

الخاتمة

- تمتلك مؤسسة التأمين شبكات اتصال فعالة لربط كافة الأقسام ببعضها البعض وتيسير وتسهيل عملية نقل المعلومات، كما تسعى إلى تطوير شبكات الاتصال بشكل دوري وتوفير وسائل الأمن والحماية لشبكاتهما؛

- تهتم مؤسسات التأمين بشكل كبير بالاستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديها في زيادة نمو أرباحها وتحقيق العوائد المرجوة؛

- تهتم مؤسسة التأمين تراست بشكل كبير بفتح المجال للموظفين المبدعين والمميزين في اتخاذ القرارات على خلاف المؤسسات الأخرى.

توصيات و اقتراحات

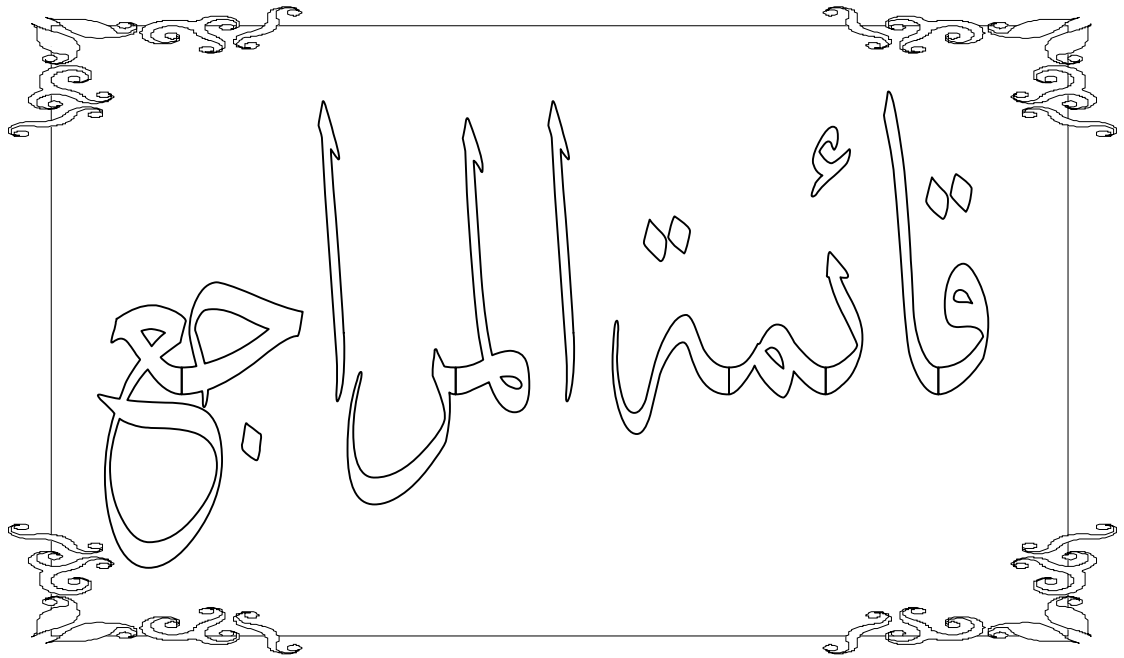
- من الضروري تأمين شبكة الأنترنت لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- ضرورة الاستثمار أكثر في تكنولوجيا المعلومات بجمع فروعها بما يدعم أداء المؤسسات؛

- الاستعانة بأصحاب المهارات والخبرات من خارج المؤسسة؛

- تعميق مفهوم تحسين الاداء، وأهميته لدى العاملين، من خلال تحفيزهم؛

- إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي حاجات المؤسسة الداخلية.



أولاً: المراجع باللغة العربية

1-الكتب

1. إبراهيم أبو النجا، الأحكام العامة طبقاً لقانون التأمين والتأمين الجديد، الجزء الأول، دار، 1999.
2. إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013.
3. أحمد صلاح عطية، محاسبة مؤسسات التأمين، الدار الجامعية، مصر، 2012.
4. أسامة عزمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، ط01، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
5. أسامة عزمي، شيقري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
6. بوقلقول الهادي، تحليل البيانات باستخدام spss، ندوة علمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2013.
7. ثائر فيصل شاهر، اختبار الفرضيات الإحصائية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.
8. حديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009.
9. رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014.
10. سامية محمد جابر، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2010.
11. سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، ط02، دار المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2013.
12. سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2007.
13. صبري هالة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية، عمان، 2002.
14. صبري، هالة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الاقتصادية، عمان، 2014.

قائمة المراجع

15. عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، ط01، عمان، الأردن، 2006.
16. عبد الباري إبراهيم ذرة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2014.
17. عبد اللاه إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.
18. عبد المحسن جودة وعبد الحميد عبد الفتاح، إدارة الموارد البشرية، جامعة المنصورة، مصر، 2008.
19. عز الدين فلاح، التأمين مبادئه أنواعه، دار أسامة لنشر والتوزيع، عمان، 2009.
20. عز الدين فلاح، التأمين، مبادئه وأنواعه، ط01، دار أسامة، عمان، الأردن، 2008.
21. محمد عبد الله العوامر، بحوث التسويق بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012.
22. محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2011.
23. محمود كلالدة، الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.
24. مختار محمود الهانسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي بين الجوانب النظرية والأسس الرياضية، ط01، مكتبة الإشعاع. الفنية، الإسكندرية، 2008.
25. مزهر شعبان العاني، العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2015 .
26. معالي فهمي حيزر، نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010 .

2-المذكرات والرسائل

1. أقاسم نوال، دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر؛ مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجيستر، 2001.

2. بن عمروش فائزة، واقع تسويق الخدمات في مؤسسات التأمين، دراسة حالة الصندوق الوطني لتعاون الفلاحي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2007-2008.
 3. سمير طاجين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013.
 4. الشرقاوي، لينا أسعد، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في البنوك، رسالة ماجستير، جامعة النجاح، نابلس، 2015.
 5. عبد الناصر الحبوشي، فعالية نظم تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2011.
 6. عصام قاسم حسن أبو عرة، مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء مؤسسات التأمين في مدينة رام الله، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا، جامعة القدس، القدس - فلسطين، 2018.
 7. كريم ببساري، تسويق خدمات التأمين وأثرها على الزبون، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة البليدة، 2005.
 8. كريمة شيخ، إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2010.
 9. مصطفى الهدلة، حسن بوكلي حسن، تسويق الخدمات التأمينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة دمشق، سوريا، 2010.
 10. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية -دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث،، علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016.
- 3-المجلات والمؤتمرات
1. إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتنمية وتطوير الداء، المؤتمر العلمي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 4 و 1 مارس 2014.

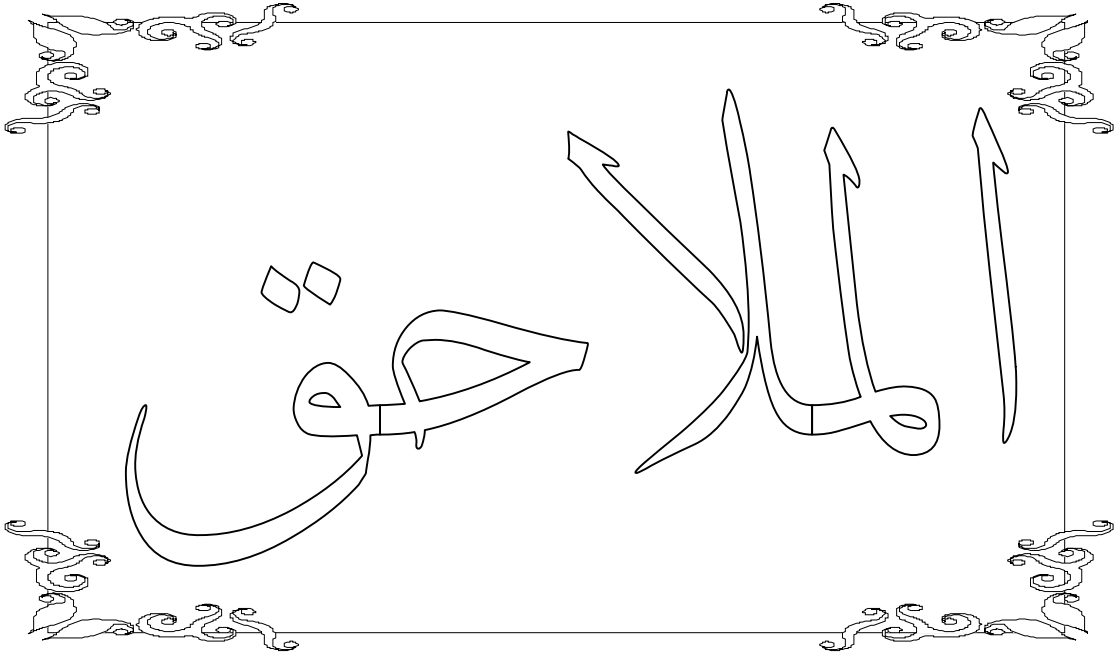
2. بن دوايدية وهيبية، واقع آفاق قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصال، مداخل مقدمة في الملتنقى الدولي الثاني حول الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين مزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلی، شلف.
3. بوقلقول الهادي، بلغرسة عبد اللطيف، الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيايات الإعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية والتنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، ورقة مقدمة إلى الملتنقى الدولي حول المعرفة، بسكرة، 90 و 92 نوفمبر 2005.
4. بومايلة سعاد وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجمنت، العدد 03 مارس 2004.
5. جبوري ندى إسماعيل، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني والعشرون، العراق.
6. سناء عبد الكريم الخنادق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مطبوعات الملتنقى الدولي حول الأداء المتميز والمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقة، الجزائر، مارس 2011.
7. سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، الملتنقى الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 90 و 92 نوفمبر 2005.

4-المواقع الإلكترونية

1. وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص: 15 (تم تحميل الملف من الموقع: www.guidespss.com)

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Christian Sainrapt، **Dictionnaire général de l'assurance**، Arcature، Paris 1996.
2. Kotler، *Philip*، **Marketing Management**، Millenium Edition، New Jersey: Prentice-Hall، 2000.
3. -Richard.L Daft، **Organisation Theory and Design**، USA، éd ،Thomson ،2004.



الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة المحكمين

الرتبة العلمية	إسم الأستاذ
أستاذ محاضر -أ-	نوال بوعلاق
أستاذ محاضر -أ-	جدي شوقي

الملحق رقم 02: الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة-



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مخصص إدارة أعمال

بعد التحية والسلام

بعد التحية والسلام

في إطار الإعداد لمتكورة نيل شهادة الماستر بعنوان **نور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء مؤسسات التأمين في الجزائر، دراسة حالة مؤسسة تراست الجزائر،** لذا نرجو منكم تخصيص جزء من وقتكم والاطلاع على كل عبارة من عبارات الاستبيان والإجابة عليها بكل نفاة وموضوعية، ما سيساعدنا في تجاوز بطننا هذا وبكسبه الواقعية.

كما تحيطكم علما بأن إجاباتكم ستعامل بمقتضى السرية وسوف نستخدم فقط لأغراض البحث

العلمي.

تقبلوا منا التقدير والاحترام وشكرا لتعاونكم.

إشراف الشنور

جدي شوقي

من إعداد الطالبين:

- دلوم نجم الدين

- صوالحة محمد الصالح

السنة الجامعية: 2018/2019.

الملاحق

ثانيا: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة.

1-الجنس

أنثى ذكر

2-السن

من 18 سنة إلى 29 سنة من 30 سنة إلى 49 سنة

50 سنة فأكثر

3-المستوى التعليمي

ثانوي فأقل مهني

جامعي

4-الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

5-المستوى الوظيفي

إطار عون تحكم

عون تنفيذ

الملاحق

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الرجاء الإجابة على الأسئلة الآتية بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

الرقم	أسئلة الاستبيان	الدرجة			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	تشارك المؤسسة بصفة دائمة بالإنترنت في إطار نشاطاتها				
02	يمكنك الاتصال مع زملائك في أي وقت وفي أي مكان من المؤسسة				
03	تمتلك المؤسسة حواسيب فعالة لممارسة أعمالها				
04	تعتمد المؤسسة على وسائل اتصال فعالة (الهاتف النقال والثابت، الفاكس، البريد الإلكتروني....)				
05	تملك المؤسسة تطبيقات لها تساعد في العمل				
06	تمتلك المؤسسة حقوق برامج التشغيل				
07	تتخذ المؤسسة قراراتها بناء على المراسلات عبر الشبكة الداخلية				
08	تتوجه المؤسسة للعمل الإلكتروني من خلال الإنترنت لمساعدة موظفيها في تعاملهم مع الزبون				
09	تمتلك المؤسسة على قواعد بيانات حديثة في تخزين بياناته				
10	تمتلك المؤسسة برامج حماية فعالة				
11	تعتمد المؤسسة على تقنيات التخزين السحابي				
12	يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في تحسين وتطوير عملك داخل المؤسسة.				
13	تعمل الوسائل الحديثة للاتصال على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز الأعمال				
14	تبني المؤسسة علاقة إيجابية بين الموظفين لنجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات				
15	يتم استعمال خدمات البريد الإلكتروني في التعاملات اليومية في المؤسسة				
16	تهتم المؤسسة بمساعدة موظفيها من خلال تصميم برامج تدريب للتعليم تعنى بتكنولوجيا المعلومات				

الملاحق

					تؤهل المؤسسة موظفيها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	17
					تملك المؤسسة صفحات رسمية على شبكة الانترنت تعرف بها وبخدماتها	18

المحور الثاني: تحسين الأداء

الدرجة					أسئلة الاستبيان	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات إلى رفع مستوى الإبداع	19
					يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين أداء المؤسسة	20
					تؤدي الاعطاب في الأجهزة والانترنت إلى الإخلال بدور الأداء في المؤسسة	21
					تقدم تكنولوجيا المعلومات مزايا في تحسين أداء المؤسسة	22
					تسعى المؤسسة إلى تقديم تشكيلة متنوعة ومتعددة من المنتجات ترضي جميع احتياجات زبائنها	23
					استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تسهيل أداء العمال في المؤسسة	24
					يسهل على المؤسسة التواصل الدائم مع كل فروعها والمؤسسات الأخرى	25
					أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة جودة الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين	26
					تحرص المؤسسة على زيادة حصتها السوقية من خلال اعتمادها على التطبيقات والمواقع الإلكترونية	27
					تسعى المؤسسة باستمرار لزيادة عدد الزبائن من خلال الوسائل الترويجية الإلكترونية المتنوعة وزيادة المساحة الإعلانية الإلكترونية	28
					استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للمؤسسة	29
					استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للمؤسسة	30

الملاحق

الملحق رقم 03: نتائج spss

البيانات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	13	44.8	44.8	44.8
أنثى	16	55.2	55.2	100.0
Total	29	100.0	100.0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 29 إلى 18 من	9	31.0	31.0	31.0
سنة 49 إلى 30 من	18	62.1	62.1	93.1
فأكثر سنة 50	2	6.9	6.9	100.0
Total	29	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
فأقل ثانوي	2	6.9	6.9	6.9
مهني	8	27.6	27.6	34.5
جامعي	19	65.5	65.5	100.0
Total	29	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من أقل	12	41.4	41.4	41.4
سنوات 10 على سنوات 5 من	12	41.4	41.4	82.8
سنوات 10 من أكثر	5	17.2	17.2	100.0
Total	29	100.0	100.0	

المستوى الوظيفي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
إطار	15	51.7	51.7	51.7
تحكم عون	4	13.8	13.8	65.5
تنفيذ عون	10	34.5	34.5	100.0
Total	29	100.0	100.0	

لفا كرونباخ الاجمالي

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	29	100.0
Exclus ^a	0	.0
Total	29	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.947	30

لفا كرونباخ محور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	29	100.0
Exclus ^a	0	.0
Total	29	100.0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.933	18

ألفا كرونباخ محور تحسين الأداء في مؤسسات التأمين

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	29	100.0
Exclus ^a	0	.0
Total	29	100.0

a.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.816	12

المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Statistiques descriptives				
	N	Moyenne	Ecart type	
تشتترك المؤسسة بصفة دائمة بالانترنت في إطار نشاطاتها	29	4.48	1.056	6
يمكنك الاتصال مع زملائك في أي وقت وفي أي مكان من المؤسسة	29	4.55	.686	4
تمتلك المؤسسة حواسيب فعالة لممارسة أعمالها	29	4.55	.827	5
تعتمد المؤسسة على وسائل اتصال فعالة (الهاتف النقال والثابت، الفاكس، البريد الإلكتروني....)	29	4.83	.602	1
تملك المؤسسة تطبيقات لها تساعدها في العمل	29	4.59	.628	3
تمتلك المؤسسة حقوق برامج التشغيل	29	4.34	.769	10
تتخذ المؤسسة قراراتها بناء على المراسلات عبر الشبكة الداخلية	29	4.03	.731	17
تتوجه المؤسسة للعمل الإلكتروني من خلال الانترنت لمساعدة موظفيها في تعاملهم مع الزبون	29	4.21	.774	14
تمتلك المؤسسة على قواعد بيانات حديثة في تخزين بياناته	29	4.31	.660	11
تمتلك المؤسسة برامج حماية فعالة	29	4.41	.682	8
تعتمد المؤسسة على تقنيات التخزين السحابي	29	4.00	.707	18
يعتبر الاتصال الداخلي عامل رئيسي في تحسين وتطوير عملك داخل المؤسسة.	29	4.31	.806	12
تعمل الوسائل الحديثة للاتصال على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز الأعمال	29	4.59	.568	2
تبني المؤسسة علاقة إيجابية بين الموظفين لنجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات	29	4.41	.568	7
يتم استعمال خدمات البريد الإلكتروني في التعاملات اليومية في المؤسسة	29	4.34	.484	9
تهتم المؤسسة بمساعدة موظفيها من خلال تصميم برامج تدريب للتعليم تعنى بتكنولوجيا المعلومات	29	4.17	.468	15
تؤهل المؤسسة موظفيها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	29	4.07	.753	16
تملك المؤسسة صفحات رسمية على شبكة الانترنت تعرف بها وبخدماتها	29	4.28	.797	13
N valide (listwise)	29			

الملاحق

المحور الثاني: تحسين اداء مؤسسات التأمين

Statistiques descriptives				
	N	Moyenne	Ecart type	
أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات إلى رفع مستوى الإبداع	29	4.38	.677	8
يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين أداء المؤسسة	29	4.55	.686	3
تؤدي الاعطاب في الأجهزة والانترنت إلى الإخلال بدور الأداء في المؤسسة	29	4.69	.660	1
تقدم تكنولوجيا المعلومات مزايا في تحسين أداء المؤسسة	29	4.55	.572	2
تسعى المؤسسة إلى تقديم تشكيلة متنوعة و متعددة من المنتجات ترضي جميع احتياجات زبائننا	29	4.45	.572	5
استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تسهيل أداء العمال في المؤسسة	29	4.45	.572	6
يسهل على المؤسسة التواصل الدائم مع كل فروعها والمؤسسات الأخرى	29	4.31	.471	10
أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة جودة الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التأمين	29	4.45	.506	4
تحرص المؤسسة على زيادة حصتها السوقية من خلال اعتمادها على التطبيقات والمواقع الإلكترونية	29	4.31	.471	9
تسعى المؤسسة باستمرار لزيادة عدد الزبائن من خلال الوسائل الترويجية الإلكترونية المتنوعة وزيادة المساحة الإعلانية الإلكترونية	29	4.31	.541	11
استخدام برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للمؤسسة	29	4.38	.561	7
استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للمؤسسة	29	4.28	.528	12
N valide (List Wise)	29			

إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات ومحاور الاسبان

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
إجمالي	29	4.3862	.41485
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	29	4.3602	.48628
تحسين_الأداء في مؤسسات التأمين	29	4.4253	.32910
N valide (listwise)	29		

نتائج الاختبار الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	إجمالي	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	تحسين_الأداء في مؤسسات التأمين	
N	29	29	29	
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	4.3862	4.3602	4.4253
	Ecart-type	.41485	.48628	.32910
Différences les plus extrêmes	Absolue	.283	.285	.194
	Positive	.180	.195	.143
	Négative	-.283-	-.285-	-.194-
Z de Kolmogorov-Smirnov	1.125	1.134	1.043	
Signification asymptotique (bilatérale)	.119	.128	.227	

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

نتائج اختبار الفرضيات

– الفرضية الرئيسية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	تكنولوجيا_المعلومات و الاتصال ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : تحسين اداء شركات التامين

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.907 ^a	.822	.815	.14138

a. Valeurs prédites : (constantes)، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2.493	1	2.493	124.725	.000 ^b
1 Résidu	.540	27	.020		
Total	3.033	28			

a. Variable dépendante : تحسين اداء شركات التامين

b. Valeurs prédites : (constantes)، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.750	.241		7.261	.000
1 تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	.614	.055	.907	11.168	.000

a. Variable dépendante : تحسين اداء شركات التامين

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسة التأمين وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كل خلال الوسائل الترويجية الإلكترونية المتنوعة وزيادة المساحة الإعلانية الإلكترونية والإبداع؛ كما هدفت أيضا إلى التعرف على الاختلافات في مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى مؤسسة التأمين تراسست تبعا للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة) وهدفت أيضا للتعرف إلى مستويات الأداء لدى مؤسسة التأمين تراسست في الجزائر، وأظهرت نتائج الدراسة سعي مؤسسة التأمين تراسست الجزائر إلى توفير أجهزة الحاسوب والمعدات والأدوات اللازمة لموظفيها لتنفيذ أعمالها بالسرعة والدقة المطلوبة واهتمامها بتوفير قواعد بيانات دقيقة و خالية من الأخطاء، وذلك لتسهيل وصول الموظفين لها.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مؤسسات التأمين، تحسين أداء المؤسسة، مؤسسة تراسست الجزائر.

Summary

The aim of this study was to identify the impact of information technology on improving the performance of the insurance institution by studying the impact of information technology on all through various electronic promotional means and increasing the area of electronic advertising and creativity. It also aimed to identify differences in the levels of application of information technology used by Insurance was established according to the demographic variables (scientific qualification, job, number of years of experience) and was also aimed at identifying the performance levels of the Insurance Trust in Algeria. To provide the computers, equipment and tools necessary for its staff to carry out its work with the speed and precision required and its interest in providing accurate databases and error-free, to facilitate the access of staff.

key words:

Information and Communication Technology, Insurance Institutions, Improving the Performance of the Enterprise, Trust Algeria Foundation