

THE INSURANCE SECTOR
- A CASE STUDY OF THE INSURANCE AND REINSURANCE COMPANY –
CAAR –

واقع تطبيق الادارة الالكترونية في قطاع التأمينات

–دراسة حالة شركة التأمين و اعادة التأمين –CAAR–

تواتي اميرة*

بجامعة الجزائر3

Amira.touati2014@gmail.com

تاريخ الوصول: 2019 /10/ 29 تاريخ القبول: 2020/05/08 تاريخ النشر على الانترنت: 2020/12/31

ABSTRACT : This study sheds light on the recent trends in administration or in particular electronic administration in order to facilitate and achieve the objectives of the organizations effectively and quickly and lifted and at tower costs. This study also aims to know the extent of the use of the Algerian Insurance and Reinsurance Company (CAAR) for electronic administration, and to stand at the most important stations where the company achieved achievements that contributed to increase the cost of the administrative work by taking decisions to solve the problems of employees on the one hand and rationalization of expenses on the other hand as little effort as possible. We concluded from this study that, given the competition imposed by foreign companies in the insurance sector in Algeria, that this company (CAAR), like other national companies, has no choice but to keep track of all developments, especially those related to information technology, especially electronic administration, because of its direct effect on allegiance insurance and reinsurance sector activity to win renewed market bets.

Keywords: Insurance , Informatics, electronic administration, Information and Communication Technology

JEL Classification: G22 D83

الملخص: تسلط هذه الدراسة الضوء على الاتجاهات الحديثة في الإدارة، و على وجه الخصوص الإدارة الالكترونية من اجل تسهيل و تحقيق المنظمات لأهدافها المسطرة بفاعلية و بأسرع و وقت و بتكاليف اقل . كما تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى استخدام الشركة الجزائرية للتأمين و اعادة التأمين (CAAR) للإدارة الالكترونية ، و الوقوف عند اهم المحطات التي حققت فيها هذه الشركة انجازات ساهمت في الرفع من مردودية العمل الاداري باتخاذ القرارات الكفيلة بحل مشاكل الموظفين من جهة ومن الترشييد في النفقات من جهة اخرى بأقل جهد ممكن . و استخلصنا من هذه الدراسة ، انه في ظل

* المؤلف المراسل

المنافسة التي تفرضها الشركات الاجنبية في قطاع التأمينات بالجزائر، انه لم يعد امام هذه الشركة (CAAR) على غرار الشركات الوطنية الاخرى ، خيار سوى مسايرة كل التطورات لاسيما تلك المتعلقة بالمعلوماتية ، و خاصة الادارة الالكترونية ، لما لها من اثر مباشر على طبيعة نشاط قطاع التأمين و اعادة التأمين لكسب رهانات السوق المتجددة .

الكلمات المفتاحية : التأمين ، المعلوماتية، الادارة الإلكترونية ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

1. مقدمة:

في زمن التطورات السريعة و المتلاحقة نتيجته ثورة تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، ازدادت اهمية استخدام الادارة الالكترونية، حيث شهد العالم في بداية العقد الثاني من القرن الحادي و العشرين تطورا هائلا في مجال المعلومات و الشبكات الالكترونية ، فهي تعتبر احدى الركائز المهمة في الادارة الحديثة والتي اصبحت تلعب دورا حيويا في شتى مجالات الحياة من خلال مختلف استخدامات تطبيقاته .

و تعد الادارة الالكترونية مفهوما حديثا في الادارة التي تهدف الى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي الى النمط الإلكتروني. و قد ادى ظهور الإدارة الالكترونية الى مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات وما يرافقها من اثبات ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وهي تمثل استجابة قوية لتحديات القرن الحادي والعشرين التي تشمل العولمة ، و الفضاء الرقمي ، و اقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الانترنت الخ ...

و سوف نحاول من خلال هذه الدراسة ان نسلط الضوء على دور الادارة الالكترونية في تطوير اساليب العمل في شركة التأمين و اعادة التأمين CAAR.

2. مفاهيم عامة حول التأمين

تعريف التأمين:

جاء المختصون في مجال التأمين بمفاهيم عدة لتعريف التأمين اهمها :

التأمين هو عملية يتم بموجبها وعد الطرف المؤمن له بالمكافأة (العلاوة) أو مقابله أو مقابل الثلث ، في حالة إدراك وجود خطر أو منفعة الطرف الآخر ، المؤمن الذي يعرض مجموعة من المخاطر يقوم بتعويضها وفقاً لقوانين الإحصاء حيز التنفيذ.

(COUILBAULT ,(F) et ELIASHBERG (C) ,2011, p57)

التطور التاريخي للتأمين في الجزائر:

منذ الاستقلال ، مر تطور قطاع التأمين في الجزائر بعدة مراحل هامة ، فهذا القطاع الذي كانت تحكمه في البداية نصوص موجودة مسبقاً ، جعلت المشرع الجزائري يلجأ الى تجديدها بموجب

القانون 62-157 المؤرخ 21 ديسمبر 1962 ، ثم يتدخل بعد ذلك بإضافة قانونين آخرين مؤرخين في 8 جوان 1963 و ذلك على النحو التالي :

• القانون 63-197 : المتضمن إعادة التأمين القانوني والإلزامي على جميع معاملات التأمين المنفذة في الجزائر ، لصالح CAAR. ولذلك ، فإن هذا القانون يطلب من جميع شركات التأمين أن تبيع لشركة CAAR نسبة من الأقساط المحصلة في الجزائر تقدر ب 10 ٪. (قرار وزارة المالية المؤرخ في 15 أكتوبر 1963) .

• القانون 63-201: الذي يتطلب ضمانات لشركات التأمين ، بغض النظر عن جنسيتها ، ومن ثم تدخل وزارة المالية من خلال الرقابة والإشراف على جميع الشركات بما في ذلك الوسطاء والمعتمدين. و في نفس السياق ، تعزز قطاع التأمين بنصوص أخرى تضمنت تأميم المؤسسات العامة ، وكذلك تحرير التأمين بفتح المجال لرؤوس اموال عامة او خاصة ، وطنية أو أجنبية الخ ... وفقا لنصوص القانونية التالية :

• الأمر رقم 66-127 المؤرخ 27 ماي 1966 بشأن تأميم المؤسسات العامة (CAAR ، SAA ، C.C.R).

• الأمر رقم 95/07 المؤرخة 25 جانفي 1995 لتحرير التأمين ، وبالتالي إمكانية إنشاء شركات برؤوس أموال محلية أو خاصة أو أجنبية وإدخال الوكلاء العامين ووسطاء التأمين.

• القانون رقم 06-04 المؤرخ 20 فيفري 2006: عدل هذا القانون الجديد الأمر 95-07

بتقديم مساهمات مثل:

- إصلاح حق المستفيد .
- تعزيز أعمال التأمين على الحياة والصحة.
- تعميم التأمين الجماعي.
- إنشاء التأمين المصرفي.
- تعزيز الأمن في القطاع المالي.
- فتح السوق لفروع شركات التأمين الأجنبية أو شركات إعادة التأمين.
- إنشاء لجنة الإشراف على التأمين الخ ...

3. الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية:

تعريف الإدارة الالكترونية :

وضع الباحثون و الخبراء أكثر من تعريف للإدارة الإلكترونية نستعرض أهمها على النحو التالي :

- يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية E-management مصطلحا حديثا نسبيا في مجال العلوم العصرية، و هي طريقة حديثة لإدارة منظمات الاعمال تعتمد بشكل اساسي على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات لبحث و استرجاع المعلومات من اجل دعم و اتخاذ القرارات الفردية و التنظيمية (عامر طارق ، 2007 :ص 25)

- الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن ادارة اعمال الحكومية بلا ورق ، فهي تشمل مجموعة من الاساسيات حيث يوجد الورق ، ولكن لا يستخدم بكثرة، و يوجد الارشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و نظم تطبيقات المتابعة الالية فهي ادارة بلا مكان و ادارة بلا زمان حيث تعمل في مجال 24 /24 ساعة في اليوم. (خالد ابراهيم ممدوح، 2007 :صص 21-24)

- الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه و الرقابة على المواد و القدرات الجوهرية للشركة و الاخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الشركة. (الحيث احمد فتحي، 2014:ص 23)

و حسب الدكتور(محمد احمد سمير ، 2009 :ص 25) فالإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية.

و يعرفها (مصطفى يوسف كافي ، 2014 : ص ص 58-59) كالآتي : هي استراتيجية ادارية لعصر المعلومات ، تعمل على تحقيق خدمات افضل للمواطنين و المؤسسات ولزبائنها (الادارة الخاصة منهم) مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية و المعنوية المتاحة في اطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجوودة المطلوبة مع دعم ادخل على الخط و لا تدخل في الخط .

ومن خلال التعاريف السالفة الذكر نستنتج ان الادارة الالكترونية حسب رأينا هي عبارة عن مؤسسة شبكية ذكية تعتمد اساسا على صناع المعرفة ، كما تعتمد ايضا على الارشيف الإلكتروني ، البريد الإلكتروني و الادلة و المراجع الالكترونية و كذلك الرسائل الصوتية و هي بذلك تستهدف تحقيق افضل الخدمات للمؤسسات و زبائنها و لعامة المواطنين بفاعلية و نجاعة باستغلال الوقت الامثل و التكلفة الاقل .

4. خصائص الادارة الالكترونية :

تتميز الادارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص تتمثل اساسا في مايلي : (بورزكي جيلالي ، 2016 :ص ص45-46)

السرعة والوضوح :

في ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج انجازها إلى وقت طويل ليس انجازها فحسب، بل نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها و إرسالها إلى الجهة التي سببت في أمرها، ثم انتظار عودتها و امكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما وربما البدء من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، و هذ كلها امور نتجت عن واقع و معاناة عاشتها المجتمعات البشرية في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائما عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح بالإمكان تجاوزها في ظل السيطرة الإدارية الالكترونية على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضا ضمان سرعة انجاز المعاملات الفائقة وارسالها و استقبالها.

إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:

لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة، ومن تلك البرامج ما يتيح للمراجع انجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية ولا تعني هذا إن الإدارة الالكترونية لا تحتفظ بالمعلومات و البيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية، لكن تتحول تلك الملفات في ظل الإدارة الالكترونية إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة الالكترونية على شبكتها، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما، أو بناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة او رفضها .

المرونة:

الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متجاوزة بتلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية .

الرقابة المباشرة:

أصبح بإمكان الإدارة الالكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، و كذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، و هكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع

مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات .

السرية والخصوصية:

توفر الإدارة الالكترونية السرية و الخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور لنفاذ تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية الذي تتمتع بهما الإدارة الالكترونية إلا انه لا ينطبق على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الالكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، ما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرًا بالغ الصعوبة.

5. أهداف الإدارة الالكترونية:

يرى العديد من الباحثين أن اهداف الإدارة الالكترونية متعددة و يمكن تصنيف أهم اهدافها على النحو التالي: (حجازي محمد عثمان، 2003:صص 99-103) ، (بكري سعد علي، 2001:صص 14-16)

أهداف ذات صلة بفائدة المستفيدين وأصحاب المصالح الداخليين و الخارجيين للمنظمة و

هي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية
- تحديد الإفادة القصوى لأصحاب المصالح في المنظمة
- تحقيق الكفاءة و الفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين و الاستغلال الأمثل للموارد .
- توظيف تكنولوجيات المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.

أهداف ذات صلة برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

- تحسين مستوى الخدمات
- تخفيض التكاليف
- الإنجاز السريع للأعمال و اختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- الحد من استخدام الأوراق في الاعمال الإدارية.

- استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة و أداء العاملين له عن بعد.
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة على الحاجة في الاعمال الإدارية.

أهداف ذات صلة بزيادة كفاءة وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية و هي :

- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- توفير المعلومات و البيانات بصورة فورية للمستفيد.
- توفير المعلومات و البيانات بصورة فورية لمتخذي القرار.
- تقليل معوقات اتخاذ القرار.

أهداف ذات صلة بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محليا و عالميا و هي:

- التوافق مع بقية دول العالم التي تستعمل النشاط الالكتروني.
- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها.
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز العمل.
- الحد من الفساد الإداري.

بالإضافة للأهداف السابقة نذكر ايضا :

- الغاء عامل المكان، اذ انها تطمح الى تحقيق تعيينات الموظفين و ارسال التعليمات و الاشراف على الاداء و اقامة الندوات و المؤتمرات من خلال "الفيديو" و من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة .

- الغاء تام لنظام الارشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام ارشيف الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، و المقدرة على تصحيح الاخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لكثر من جهة في اقل وقت ممكن و الاستفادة منها في اي وقت كان.

كما تجدر الاشارة الى ان دور الإدارة الإلكترونية مرتبط بأداء شركات التأمين لما له من اثر مباشر على تطور قطاع التأمين و اعادة التأمين، يعرف (wallace zellagi, 1990 :p443) الاداء الالكتروني "على انه العملية التي بواسطتها تحصل المنظمة على التغذية العكسية لفاعلية موظفيها" .

6. عناصر الإدارة الإلكترونية :

يرى (سعد غالب ياسين ، 2010 : صص 31-32) ان الإدارة الإلكترونية تتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي : عتاد الحاسوب، البرمجيات وشبكة الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وستتطرق إليهم على النحو التالي:

عتاد الحاسوب Hard ware : يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

البرمجيات Soft ware : تعنى بالشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما : برامج النظام وبرامج التطبيقات، والتي تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي... الخ، أما برامج التطبيقات الخاصة فهي مثل البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج إدارة المشروعات وغيرها .

شبكات الاتصال communication network: تتمثل في كل من شبكة الانترنت، الانترنت و الاكسترانت.

صناع المعرفة Knowledge Worker : إذ تمثل القيادات الرقمية (Digital

Leaderships) والمدبرون والمحللون الموارد المعرفية، والرأس المال الفكري في المؤسسة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

7. وظائف الادارة الالكترونية :

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في العمل الإداري، تغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

التخطيط الالكتروني:

يختلف التخطيط الالكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات (محمد بن عبد العزيز

الضافي، 2006 : ص 23) :

- إن للتخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.
- انه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- انه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان و زمان .
- تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية، والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، والأسواق، والمنتجات والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني يرى الدكتور (نجم عبود، 2009: ص ص 247-248) أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم.

وبالنتيجة يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز الدور الرئيسي المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

الرقابة الإلكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين، والعاملين والموردين والمستهلكين، فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية، الولاء

الإلكتروني سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة (محمد بن عبد العزيز الضافي، 2006 : ص 27)

القيادة الإلكترونية :

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، وتنقسم إلى الأنواع الثلاثة التالية:

القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتنقسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (Technology sense)، والبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة ، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

القيادة البشرية الداعمة: تطرح فكرة القيادة الداعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق و توفير متطلباته ، والتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة التي تطراء عليها تغيرات متلاحقة .

8. خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يجمع دوي الاختصاص على انه هناك عددا من الخطوات اللازمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في منظمات الاعمال.(الحيث احمد فتحي ، 2014 :ص 43) و تتمثل في الاتي :

- توثيق جميع العمليات الداخلية و الخارجية للمنظمة .
- تعريف المتطلبات و الفوائد المرجوة من تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية .
- اختيار المزود للبرمجيات و الأدوات اللازمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية .
- شراء او تطوير البرمجيات و الأدوات اللازمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية .

- فحص و اختبار نظام الإدارة الالكترونية و قدرته على تنفيذ العمليات المطلوبة منه .
 - الصيانة الدورية و التحديث المستقبلي و الدوري للنظام .
- و نستعرض ايضا في هذا السياق ،خطوات اخرى ذات صلة بتطبيق الإدارة الالكترونية نابعة من التجربة و تتمثل فيما يلي :

1.7. اعداد الدراسة الأولية:

لإعداد هذه الدراسة يتم تشكيل فريق عمل يضم متخصصين في الإدارة و المعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات و تحديد البدائل المختلفة ، و جعل الإدارة العليا على معرفة تامة في كل النواحي المالية و الفنية و البشرية .

اعداد خطة واضحة للتنفيذ : عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة ، لا بد من اعداد خطة متكاملة و مفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ .

تجديد المصادر المختلفة : المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ، ومن هذه المصادر الكفاءات البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ و الأجهزة و المعدات ، و البرمجيات المطلوبة و يعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الادارة الالكترونية في هذه المؤسسة بصفة و واضحة

ضبط المسؤوليات : ان تنفيذ الخطة ، لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها و تمويلها بشكل بواضح ضمن الوقت المحدد في الخطة و التكلفة المرصودة لها و مراعاة كل الظروف المحيطة بها

مواكبة الابتكار الحديث : نظرا للتطور السريع في مجال تقنية المعلومات الادارية ، ولغرض مواكبة اخر الابتكارات في هذا المجال فان هنالك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة و هو العمل على الحصول على اخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الادارة الالكترونية من اتصالات و اجهزة و برمجيات و غيرها من العناصر ذات الصلة بتطبيق الادارة الالكترونية و بمحيطها .

9. تطبيقات متعلقة بالشركة الجزائرية للتأمين و اعادة التأمين -CAAR- :

قبل الشروع في تسليط الضوء على الجانب التطبيقي لشركة CAAR يجدر بنا استعراض الجانب التشريعي و التنظيمي لهذه الشركة :

الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR التابعة للدولة ، هي شركة مساهمة عامة "SPA1/ EPE" تم إنشاؤها بموجب القانون رقم 63-197 المؤرخ 8 جوان 1963. كونها أول شركة تأمين تم إنشاؤها في الجزائر ، فهي تدير حاليًا واحدة من أكبر حافظات التأمين (اسهم، استثمارات، الخ ...) في البلاد في قطاع التأمين على المخاطر . و إدراكا لشركة CAAR بالتأثير في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة، واستخدام الإنترنت في إدارة المؤسسات عموما لتحسين عملها وتنظيمها ، وضعت هذه الشركة عددا من الأدوات والأجهزة الرئيسية للإدارة الإلكترونية سنسرها على النحو التالي :

الانترنت: الانترنت هو الشبكة العالمية التي تقدم العديد من الخدمات. لقد قامت شركة CAAR بتجميع استخدام هذه الأداة التعاونية من خلال تنفيذ رسائل احترافية مخصصة لمختلف الموظفين لتوحيد طريقة الاتصال وتبادل المعلومات والمستندات. و بالموازاة ، تم إعداد "بروتوكول نقل ملفات ftp" للسماح بتبادل المستندات ونقل البيانات بين الهياكل المختلفة للشركة (المديرية العامة المديرية الجهوية و الوكالات الخ ...) التي تحكمها حقوق الوصول وفقاً لقوانين و القواعد المعمول بها .

إنترانت: تتمثل ميزة إنترانت في التمكن من إتاحة مجموعة من المستندات بجميع أنواعها لجميع الموظفين مع وجود قيود استشارية على بعض المستخدمين حسب الحاجة. تمتلك CAAR حالياً شبكة اتصال خاصة لجميع مواقع الشركة مما يتيح لها مشاركة الأدوات والخدمات في بيئة آمنة. **بوابة المؤسسة:** بوابة الأعمال هي عبارة عن منصة تتيح الوصول إلى بيانات الشركة ، ويتم تجميعها معاً في واجهة واحدة. لعدة سنوات ، صممت CAAR موقعها الإلكتروني www.caar.dz بحيث يكون متاحاً لعامة الناس حيث يمكن للمستخدم الوصول إلى مجموعة من المعلومات المتعلقة بالنشاط والشبكة التجارية ومختلف المشاريع الحالية التي تنفذها SRL.

الجوانب المختلفة التي تترجم « E-management » داخل شركة CAAR تبرز على الشكل التالي:

أدوات الإدارة الآلية: استناداً إلى المعلومات المتعلقة بإدارة التعويضات ، المتوفرة في نظام معلومات الشركة لوضع طلبات التحويل تلقائياً مع بنوك التوطين ، منذ عام 2007 ، تستخدم الشركة EDI ، من أجل Electronic تبادل البيانات. يتمثل ذلك في تبادل المعلومات المهيكلة مباشرة من كمبيوتر إلى آخر ، مما يجعل من الممكن تسريع تدفق المعلومات ، للقضاء على أخطاء إعادة القفل والنسخ ،

للسماح بدمج البيانات مباشرة في تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسات. المصرفية فيما يتعلق بموظفيها.

التجارة الإلكترونية (e-commerce) : تعتبر واحدة من الجوانب الرئيسية للإدارة الإلكترونية لأنها تتيح تحقيق المعاملات التجارية عبر الإنترنت المختلفة إذ جاز التعبير عن بيع المنتجات عبر الإنترنت. منذ عام 2017 في هذا الاطار ، قامت CAAR بنشر منصة مبيعات عبر الإنترنت لمنتجات التأمين على المنازل MRH و تأمين الكوارث الطبيعية CATNAT من خلال موقعها على الويب www.caar.dz.

يتم توفير طريقة دفع آمنة عبر الإنترنت من خلال منصة أخرى للدفع الإلكتروني ، عبر معاملة آمنة ؛ و يتيح نظام المكتب الخلفي إجراء عروض الأسعار عبر الإنترنت ، إضافة أو إزالة مراجع المنتج وتثبيت الشراء عن طريق بطاقة مصرفية من خلال معاملات الدفع الإلكتروني (e-paiement) .

و فيما يخص التأمين على الكوارث الطبيعية CATNAT و هذا النوع من التأمين الذي يدخل في اطار البيع الالكتروني عن بعد يغطي المخاطر الناتجة عن الزلازل ،انزلاق التربة ،تسريب المياه، الرياح الشديدة الخ ويسمح بأداء التعويضات للمتضررين اصحاب السكنات و العمارات بنسبة 80% و اصحاب المؤسسات الاقتصادية عمومية او خاصة بنسبة 50% مع الاشارة الى ان هذا التأمين دخل حيز التنفيذ الفعلي التطبيقي سنة 2017.

لشركة CAAR فرع ينشط تحت عنوان CAARama-Assurances وهو عبارة عن مؤسسة انفردت بسياسة تسويقية فعالة لمواجهة تحديات كبيرة اهمها المنافسة الحادة خاصة، بعد دخول السوق الجزائرية للتأمين و اعادة التأمين ، شركات اجنبية على غرار AXA وغيرها الخ ...

ومن خلال الموقع الالكتروني لهذه المؤسسة (www.caarama.dz) الذي تم اعادة تفعيله ، سنة 2017 و تطبيقاته المختلفة تم الترويج لمنتجات و خدمات هذه المؤسسة بواسطة تطبيق (on line) كالخدمات المتعلقة بالسفر و مختلف تأميناته .

وتطبيق (My CAARama) على موقع play store الذي يسمح بالإطلاع على مجموع خدمات و منتجات المؤسسة و المزايا التي تقدمها لزيائنها، قياسا بشركات التأمين الاخرى، خاصة في مجال التأمين على الصحة و السفر الى الخارج و كيفية التعامل معها.

كما وضعت تحت تصرف زبائنها خدمة (e-paiement) سنة 2017 اي الدفع الالكتروني و ساهمت في وضع ما يسمى ببطاقة CIB (Carte interbancaire) لتسهيل العملية السالفة الذكر و تسويق جميع منتجاتها و خدماتها .

وفي سنة 2018 و بالتعاون مع "الجزائر البريد " ساهمت في وضع "البطاقة الذهبية" EDAHABIA " حتى يتسنى لزبائن "الجزائر البريد " بالاستفادة من مختلف مزايا موقع "Moussafer" خاصة تلك المتعلقة بالأسعار.

و تجدر الاشارة في الاخير ان CAAR و CAARama-Assurances قد قطعنا شوطا معتبرا فيما يخص خدمة (e-paiement) الدفع الالكتروني للزبائن خاصة مع شركات Air (Algérie لاقتناء تذاكر السفر)، SEAAL (لتسديد فاتورة المياه)، SONALGA (لتسديد فاتورة الكهرباء و الغاز).

وفي هذا السياق فان e-paiement قد ساعد e-commerce في سنة 2017 على بلوغ رقم 304.2 مليار دولار بزيادة تقدر بنحو 8.24% قياسا بسنة 2015 .

ادماج برامج الإدارة: تخطيط موارد المؤسسات (ERP (PGI :حزم برامج الإدارة المتكاملة (ERP أو PGI) هي تطبيقات تهدف إلى تنسيق جميع أنشطة الشركة حول نفس نظام المعلومات. تقدم PGI عموماً أدوات Groupware و Workflow لضمان تقاطع المعلومات وتدققها بين الإدارات المختلفة للشركة. يعد تنفيذ PGI مشروعاً ثقیلاً للغاية ، ويتطلب التكامل الواسع لأداة البرنامج داخل المنظمة كما يستلزم بنية محددة. ولهذا الغرض تحوز شركة CAAR على PGI لإدارة نشاط تسويق منتجات التأمين المنتشرة في شبكة مبيعاتها المتواجدة عبر التراب الوطني .

ذكاء الأعمال : (Informatique décisionnelle) يتم تعريفه على أنه موارد الكمبيوتر المستخدمة في استغلال بيانات الشركة من أجل تحسين إدارة الشركة من خلال فهم أفضل للمواقف وتوقع عواقب الإجراءات المتوخاة. هذا المشروع هو جزء من خطة عمل الشركة لاستكمال العمل الجاري بالفعل.

نظام الادارة الالكترونية ORASS في شركة CAAR : يتمثل دوره في تحسين اداء الشركة و ذلك من خلال بعض الخصائص كالآتي:

- فعالية معالجة المعلومات لفروع التأمين المختلفة كرفع السيارات ، المحاسبة ، فرع النقل ،تأمين الاشخاص و الحوادث و الاخطار المختلفة .
- سرعة معالجة مختلف البيانات .

- زيادة مردودية الانتاج بدقة و سهولة .
- ربح الوقت فيما يخص عملية البحث .
- تلبية رغبات العملاء بابتكار طرق تامينة جديدة .
- تسهيل عملية الاكتتاب بصورة فعالة و دقيقة .

تحديات الادارة الالكترونية في شركة التأمين و اعادة التأمين-CAAR- :

باعتبار أن الإدارة الالكترونية هي عملية حديثة تركز على الابتكار بطريقة جذرية ناتجة عن اندماج مجموعة من تكنولوجيات المعلومات و الانترنت و اقتصاد المعرفة و تطبيقات نماذج الأعمال الحديثة و المتلاحقة فإنها تصطدم، عند تطبيقها، بمجموعة من التحديات نذكر منها تلك المتصلة ب :

-البنية التحتية للأعمال الالكترونية بحيث يستلزم تطويرها و تنميتها بصفة ملائمة
-المنظمة إدارتها التي يجب تحويلها من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الالكترونية الحديثة

-إدارة موقع المنظمة على شبكة "الويب"

و أخيرا إدارة عملية الحول الالكتروني في جميع الأنشطة و العمليات الخاصة بالمنظمة مع كيفية إدارة كل المشروعات

و تبقي هذه التحديات مرهونة بالاعتمادات المالية المرصودة لها ، و على كفاءة الموظفين و أيضا على توفير المناخ اللائق (بيئة ،تكنولوجيا ، ثقافة....الخ)

المعوقات التي تصطدم بها الادارة الالكترونية في شركة التأمين و اعادة التأمين -CAAR- :-

بالرغم من مزايا الادارة الالكترونية التي تعرضنا لها سالفًا إلا ان تطبيقها في شركة التأمين و اعادة التأمين اصطدم ببعض المعوقات نذكر منها :

-نقص التكوين و الخبرة لدى بعض الموظفين الذين يفتقدون الى الالمام الكامل بمختلف جوانب الادارة الالكترونية .

-التوقفات المستمرة و المفاجئة من حين لآخر نتيجة عدم فاعلية بعض حقول النظام .

- كثرة استعمال الادارة الالكترونية يكون عادة على حساب الموظفين مما يتسبب في التخلي عن البعض منهم و هو ما يؤدي الى تفشي ظاهرة البطالة بكل انواعها.
- غياب ثقافة التأمين لدى المجتمع يؤثر سلبا على اللجوء الى استعمال الادارة الالكترونية .
- مشاكل متعلقة بالقرصنة و اخرى بالفيروسات التي قد تؤدي الى اتلاف وضياع الملفات .

10. خاتمة :

نستنتج من هذه الدراسة أن الإدارة الالكترونية في مفهومها الأساسي هو جعل المعاملات التي تنجز داخل مختلف الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و تتم بطريقة الكترونية في المراسلات انتهاءا بتكامل نظم المعلومات بحيث تصبح كل النشاطات و الأعمال التي تنجز أساسا باستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصالات و يتم كل ذلك في وقت سريع و بأقل تكلفة ممكنة و بدقة عالية

كما نستخلص أيضا من هذه الدراسة أن هذه الانجازات تتطلب توفير عوامل تؤثر على نجاح تطبيق هذه الإدارة الالكترونية في مختلف منظمات العمل نذكر منها :المنظمة ،الإدارة ،الموارد البشرية ،التكنولوجيا الحديثة ،البيئة الثقافية... الخ كما تستلزم مواجهة التحديات التي تصطدم بها و التي تعرضنا لها سالفًا .

و لاحظنا كذلك أن هناك إدراكا متناميا بأهمية المعلومات و تنوعها (الدقة،الواقعية ، الكلفة .. الخ) التي تواجه الإدارة ، ذلك أن نوعية المعلومات المطلوبة هي التي تنعكس على نوعية القرارات التي تستخدمها الإدارة مستقبلا لان المعلومات تعد و سيلة جديدة و عصب اقتصاد الرقمنة الحديثة العالمية .

المراجع :

1. بكري سعد علي ، " المعلوماتية في خطة التنمية السعودية" ، مجلة الفصيل، المجلد 46 ،الرقم 22 ، 2001 ، ص ص 14-16.
2. بورزكي جيلالي، الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و افاق، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه جامعة الجزائر 3 لجزائر ، 2016 ص ص 45-46 .
3. حجازي محمد عثمان، " تقنية المعلومات الفرص و التحديات في الوطن العربي، مجلة البحوث التربوية" ،المجلد 1،الرقم 3 ، 2003 ، ص ص 99-103 .

4. الحيث احمد فتحي ، مبادئ الإدارة الإلكترونية ، دار الحامد ، عمان(الاردن)، 2015 ،ص23.
5. الحيث احمد فتحي ، مرجع سبق ذكره ، ص 43 .
6. خالد ابراهيم ممدوح،امن الحكومة الالكترونية ،دار الجاميعية ،مصر، 2007 ،ص ص-24. 21
7. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية ،دار اليازوري ، عمان(الاردن) ، 2010 ، ص ص. 31-32.
8. عامر طارق ، الإدارة الإلكترونية ،دار السحاب، مصر ،2007، ص25.
9. محمد بن عبد العزيز الضافي ، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2006، ص23.
10. محمد بن عبد العزيز الضافي ، مرجع سبق ذكره ، ص 27.
11. محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية ،الطبعة الأولى، دار المسيرة ،الأردن ، 2009 ،ص25.
12. مصطفى يوسف كافي ، الإدارة الإلكترونية ، دار رسلان دمشق ، (سوريا)، 2014 ، ص ص . 58-59 .
13. نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجيات والوظائف والمجالات ، دار اليازوري لنشر والتوزيع، عمان(الاردن)، 2009،ص ص 247-248.

1. COUILBAULT F et ELIASHBERG C ., *Les grands principes de l'assurance* , L'ARGUS de l'assurance éditions , Paris ,2011 , p.57 .

2. JACQUELINE HICKS <[https://the conversation.com/profiles/jacqueline-hicks-780656](https://theconversation.com/profiles/jacqueline-hicks-780656)>

3. ZELLAGI A, WALLACE ., *organizational behavior and performance* ,second ed , good year publishing company , santa monica , 1990 p.443 .