

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين

دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

The role of management information systems in improving the financial performance of insurance companies

Case study of the Hydrocarbon Insurance Company CASH

عزوزة أماني

جامعة قسنطينة2- الجزائر

amani.azzouza@univ-constantine2.dz

تاريخ النشر: 2024/06/27

فرحات جميلة غزلان*

مخبر المغرب الكبير: الاقتصاد والمجتمع

جامعة قسنطينة2- الجزائر

djamilaghozlane.ferhat@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2023/11/14

تاريخ القبول للنشر: 2024/04/02

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إظهار دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH، لبلوغ أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ومنهج دراسة الحالة من خلال التطرق إلى نظم المعلومات الإدارية، والتعرف على شركات التأمين وأدائها المالي، ثم دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH التي تسعى إلى تحديث نظام معلوماتها الإداري باستمرار من خلال تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بهدف تحسين أدائها.

توصلت هذه الدراسة إلى أن كل مؤشرات الأداء المالي المعتمدة في شركة تأمين المحروقات CASH تحسنت بعد تطوير نظام معلوماتها الإداري، وعليه فإن نظم المعلومات الإدارية تساعد في تحسين وتطوير قدرة المؤسسات في التعامل مع البيانات والمعلومات مما يساعد في اتخاذ الإجراءات والقرارات المناسبة وبالتالي تطوير أداء المؤسسة بشكل عام والأداء المالي بشكل خاص.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، شركات التأمين، الأداء المالي.

تصنيفات JEL: L86، G22، L25.

Abstract:

This study investigates the impact of management information systems on the financial performance of insurance companies, focusing on the case of the Hydrocarbon insurance company CASH. The research employs a combination of descriptive, analytical, and case study approaches to explore the role of management information systems in enhancing financial performance. The findings reveal that the financial performance indicators of CASH improved following the implementation of an updated administrative information system. The study concludes that management information systems contribute to the enhancement of an institution's data and information handling capabilities, facilitating better decision-making and overall performance improvement, particularly in financial performance aspects.

Keywords: Management Information Systems, Insurance Companies, Financial Performance.

Jel Classification Codes: L86, G22, L25..

* المؤلف المراسل.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين

دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

1. مقدمة:

أثر التطور السريع والهائل الذي نعيشه في وقتنا الحالي على جميع مجالات الحياة بما فيها المجال الإداري وتكنولوجيا المعلومات، ما جعل المؤسسات والشركات التي تطمح للتطور والاستمرار تسعى لمواكبة هذه التطورات، من خلال الاستثمار في التكنولوجيا بمختلف أشكالها على رأسها أنظمة المعلومات، والتي تمكنها من تحسين قدرتها على مواجهة ظروف البيئة الخارجية التي تتسم بدرجة عالية من التعقيد وعدم الأكادة.

تقدم نظم المعلومات الإدارية حلاً إدارياً يسمح للمؤسسات بجمع وتخزين ومعالجة البيانات وعرضها للإدارة، في شكل معلومات تساعد في اتخاذ قرارات لمواجهة متغيرات المحيط، فتسعى هذه الأخيرة إلى تطوير أنظمة معلوماتها أو تطبيق أنظمة متطورة للاستفادة من مزاياها على العمل الإداري، حيث يسمح توفر المعلومة الملائمة في الوقت المناسب باتخاذ القرارات المناسبة التي قد تساعد في تحسين وتطوير أداء المؤسسة بصفة عامة، والأداء المالي بصفة خاصة باعتباره المرآة العاكسة لوضعية المؤسسة.

تسعى شركات التأمين كغيرها من المؤسسات في إطار تحسين أداءها المالي إلى امتلاك أنظمة معلومات إدارية متطورة فبحكم نشاطها المتمثل في تقديم ضمانات في شكل عقود تضمن لحاملها الحصول على التعويض في حال وقوع الضرر المؤمن ضده مقابل الحصول على قسط التأمين، هذا ما يجعل البيانات والمعلومات من أهم موارد شركة التأمين، لذا تعمل هذه الشركات على الاستثمار وتطوير أنظمة معلوماتها الإدارية. من خلال ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

كيف ساهمت نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركة تأمين المحروقات CASH؟

1.1. أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في الأهمية التي يكتسبها موضوع نظم المعلومات الإدارية في وقتنا الحالي، نظراً لأن المعلومات أصبحت مورداً هاماً بالنسبة لكل المؤسسات باختلاف نشاطها، فنجد أن المؤسسات التي تسعى إلى تطوير أداءها وضمان إستمراريتها تلجأ لتحديث أساليب وإجراءات العمل الإداري من خلال تطبيق نظم معلومات إدارية متطورة.

2.2. أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركة تأمين المحروقات CASH وذلك من خلال التعرف على:

– نظم المعلومات الإدارية باعتبارها أحد أهم مكونات الإدارة في وقتنا الحالي.

– شركات التأمين وخصوصية نشاطها.

– طرق تقييم الأداء المالي لشركات التأمين.

– نظم المعلومات الإدارية المطبقة في شركة تأمين المحروقات CASH ودورها في تحسين أداءها المالي.

3.1. منهجية الدراسة: من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ومنهج دراسة حالة. من أجل جمع المعلومات واستخلاص أهم النتائج.

4.1. خطة البحث: من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من هذا البحث وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيمه إلى ثلاث محاور، حيث تضمن المحور الأول إلى نظم المعلومات الإدارية، أما المحور الثاني الأداء المالي لشركات التأمين، أما المحور الثالث فقد خصص إلى دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH، وذلك كما يلي:

2. نظم المعلومات الإدارية

تعتبر نظم المعلومات الإدارية أكثر من مجرد نظام مدخلات وعمليات تحويلية ومخرجات، بل حلا تنظيميا وإداريا مبنيًا على تكنولوجيا المعلومات، يتم الاعتماد على مخرجاتها لتقديم حلول للتحديات التي تواجه المؤسسة. (مسعداوي، 2012، صفحة 62)

2.1. الاطار العام لنظم المعلومات الإدارية

❖ تعريف نظم المعلومات الإدارية

تعددت التعاريف المقدمة لنظم المعلومات الإدارية، فنجد من يعرفها على أنها:

- نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد الإداريين في المؤسسة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المؤسسة ولمساعدتهم على اتخاذ القرارات. (حسن بشيرو أحمد النور، 2021، صفحة 160)
 - نظم تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري. (حسن بشير حسن محمد، 2021، صفحة 56)
 - نظام منهجي محوسب قادر على جمع البيانات من مصادر مختلفة قصد توفير المعلومات الضرورية للجهات المستفيدة. (نبال يونس، 2012، صفحة 225)
- من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية على أنها نظام منهجي، يتمثل في مجموعة من العمليات المنتظمة تسعى لمعالجة البيانات وتحويلها لمعلومات مفيدة لمختلف المستويات الإدارية لتمارس مهامها وتدعم اتخاذ القرارات المناسبة.

❖ مكونات نظم المعلومات الإدارية

- حتى تستفيد المؤسسة من المزايا التي قد توفرها نظم المعلومات الإدارية يجب توفر خمسة مستلزمات أساسية، وهي:
- الموارد البشرية: لعمل أي نظام معلومات يجب توفر العنصر البشري، ويتم تقسيم هذا العنصر إلى صنفين:
 - المستخدمين النهائيين وهم الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو مخرجاته النهائية.
 - الأخصائيون في نظم المعلومات وهم من يطورون ويشغلون النظام.
 - الموارد المادية (الأجهزة HARDWARE): تتمثل في الوسائل المادية المستخدمة في تجميع، تخزين، تشغيل وعرض المعلومات.
 - موارد البرمجيات (برامج النظام SOFTWARE): تتمثل في تعليمات تشغيل البيانات، تستخدم لإدارة موارد النظام وتساعد المستخدم مباشرة لإنجاز عمله. (أبوناصرو الشوباتي، 2016، صفحة 06)
 - قواعد البيانات (DATA BASE): هي مجموعة من البيانات المترابطة مثل قواعد بيانات الموارد البشرية للمؤسسة العملاء أو الإنتاج، تتم إدارتها من خلال برامج معروفة بأنظمة إدارة قواعد البيانات (DBMS).
 - موارد الشبكات (الاتصالات): هي الوسائل التي من خلالها تنقل المعلومات إلكترونيا على المسافات الطويلة، في الوقت الحاضر نظم المعلومات الإدارية عموما مرتبطة بشبكات الاتصال.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

- الإجراءات (PROCEDURES): هي السياسات والطرق التي يجب إتباعها عند استعمال، تشغيل، وصيانة نظام المعلومات، مثل عند إدارة برنامج قائمة الرواتب، لتحديد كم مرة يجب أن تجرى ومن المخول لعمل ذلك ومن يدخل إلى التقارير التي ينتجها النظام. (بن طاطة ، 2017/2016، صفحة 19)

3.1.2. أهمية نظم المعلومات الإدارية

تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية في دعم قدرة المؤسسات على التعامل مع البيانات ذات العلاقة بالأنشطة الداخلية وبيئة العمل الخارجية، تعمل على معالجة البيانات لإنتاج معلومات مفيدة تستخدم في عمليات التخطيط والرقابة على عمليات المؤسسة وأنشطتها واتخاذ القرار، إضافة إلى الاتصال بين مراكز اتخاذ القرار وتسهيل تبادل المعلومات، ولقد أصبحت هذه النظم هامة وضرورية بسبب زيادة تعقيد المهام الإدارية نتيجة تأثر المؤسسات بمختلف المتغيرات المحيطة بها ويمكن ايجاز أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:

- تمثل نظم المعلومات الإدارية ذاكرة المؤسسة حيث تسمح بإنشاء وصف تاريخي لنشاطها بناء على المعلومات التي تمت معالجتها، مما يسهل كشف الأخطاء المحتمل وقوعها، فهي بذلك تشكل نظام للرقابة والتخطيط.
- توفير المعلومات اللازمة لكل المستويات الإدارية عن وضع المؤسسة من خلال جمع البيانات، تخزينها، تحليلها وعرضها بطريقة تساهم في الإجابة عن أسئلة استراتيجية وتكتيكية معا.
- ضمان التنسيق والاتصال بين مختلف أصحاب المصالح من خلال سهولة تبادل المعلومات والمستندات.
- تقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرارات، من خلال تقديم معلومات نوعية محددة ودقيقة لمراكز اتخاذ القرار. (حسن بشيرو أحمد النور، 2021، الصفحات 161-162)
- تحسين الأداء العام للمؤسسة من خلال زيادة سرعة وكفاءة انجاز المعاملات ودقتها.
- مساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق مزايا تنافسية. (أبوناصر والشوباني ، 2016، صفحة 06)

2.2. محددات نجاح وتحديات تطبيق نظم المعلومات الإدارية

يعتمد نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة على توفر جملة من الشروط كما يواجه بعض التحديات، نذكرها فيما يلي:

❖ محددات نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية

تختلف محددات نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية من مؤسسة إلى أخرى حسب الأهداف التي تم بناء النظام من أجل بلوغها، إلا أن هناك مجموعة من النقاط يتم الحكم على جودة النظام عموماً بناء عليها، وتتمثل في: (قشطة، 2017، صفحة 49)

- **القبول:** يعتمد نجاح النظام على مدى قبوله من قبل العاملين في المؤسسة، ولتحقيق ذلك يجب إشراك العاملين في مختلف مراحل بناء النظام لأنهم يمثلون الفئة المستخدمة للنظام النهائي.
- **التكاليف:** حتى يكون النظام ذو جدوى اقتصادية يجب أخذ تكاليف بنائه بعين الاعتبار من خلال مقارنة التكاليف بالعوائد المتوقعة من استخدام هذا النظام، وإلا فلن تكون هناك جدوى لتطبيقه.
- **المرونة:** يجب أن يكون النظام مرناً حتى يضمن فعاليته، بمعنى إمكانية إجراء تعديلات من أجل مواكبة التغيرات.

- إمكانية الاعتماد عليه: بمعنى أن تكون المعلومات الناتجة عن النظام على درجة من الموثوقية وتناسب مع متطلبات الجهة المستفيدة، إضافة إلى وجود الرقابة الداخلية بشكل يسمح باكتشاف وتعديل الأخطاء.
- البساطة: أن تكون مختلف إجراءات ومراحل النظام على درجة من السهولة بشكل يسمح للمستخدمين المعنيين بتسجيل وتشغيل وعرض المعلومات بكل سهولة.
- 2.2.2. تحديات نظم المعلومات الإدارية: تواجه نظم المعلومات الإدارية العديد من التحديات لعل أهمها:
 - التحدي الاستراتيجي لمنظمات الأعمال: هو أن تتمكن المؤسسات من استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن استراتيجيات طويلة المدى لتحقيق فعالية أفضل لنشاطاتها ومنافسة أكبر من خلال التطبيق المتزايد للنشاطات بشكل تكنولوجي ورقمي.
 - تحدي العولمة: هو أن تعي المؤسسات تماما متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، وأن تكون لها القدرة على الانخراط في صفقات الأسواق العالمية وتوفير الاحتياجات اللازمة لممارسة العمليات والنشاطات الرقمية.
 - تحدي هيكلية البيانات والبنية التحتية لها: يتمثل في قدرة المؤسسات على بناء وتطوير هيكل بيانات منسجم مع هيكل المؤسسة، وتوفير بنية تحتية من تكنولوجيا المعلومات تخدم وتدعم أهداف نظام المعلومات خصوصا مع التغيير المتزايد في شروط ومتطلبات تطبيق تكنولوجيا الأعمال الحديثة في أسواق المنافسة العالمية.
 - تحدي الاستثمار في نظم المعلومات: يجب أن تكون عملية الإحلال التكنولوجي للوسائل التقليدية مبررة التكاليف أي يجب أن تتمكن المؤسسة من تغطية التكاليف المطلوبة ضمن مدة الاستثمار من خلال العوائد المرتقبة جراء تطبيق النظام.
 - تحدي المسؤولية والسيطرة: وهنا يتوجب على المؤسسات أن تتأكد من كيفية استخدام وتطبيق نظم المعلومات ضمن الأخلاقيات العامة وفي حدود المسؤولية الاجتماعية المناسبة. (الشويات، المومني، والشكري، 2016، صفحة 188)

3.3 الأداء المالي لشركات التأمين

- يعد الأداء المالي المرآة العاكسة لأداء المؤسسات بصفة عامة وشركات التأمين بصفة خاصة، كون نشاطها يعتمد على التعامل النقدي، حيث يتمثل في تقديم خدمات تأمينية في شكل عقود تضمن لحاملها الحصول على التعويض في حالة وقوع الضرر المؤمن ضده مقابل الحصول على أقساط تعيد الشركة استغلالها في استثمارات أخرى، وقبل التطرق للأداء المالي لشركات التأمين وكيفية تقييمه سيتم بداية تعريف هذه الشركات ومدى أهميتها وأيضا خصوصياتها كما يلي:
- 3.1. تعريف شركات التأمين: تختلف التعاريف المقدمة لشركات التأمين حسب وجهة النظر، ومن بينها نجد:
- تعرف شركات التأمين على أنها هيئات تتكون من المؤمنين الذين يأخذون على عاتقهم مسؤولية تقديم خدمات التأمين لأفراد ومؤسسات أخرى، حيث تقوم بدفع مبلغ التعويض للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده وتنوع شركات التأمين حسب شروط أو طبيعة تكوينها من جهة، وحسب طريقة تنظيمها والهدف منها من جهة أخرى. (الهندي، 1999، صفحة 392)
 - كما تعرف على أنها شركة تقوم بتقديم خدمة التأمين لطالبيها بغرض تخفيض الخسائر التي يتعرض لها المؤمن له، وما يتبع ذلك من توفير الأمان والاستقرار لأفراد المجتمع، إضافة إلى مساهمتها في التنمية الاقتصادية من خلال تحصيل الموارد المالية وتنمية وتشجيع الوعي الادخاري. (زيد والعمودي، 2015، صفحة 175)

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

• أما المشرع الجزائري فقد عرفها في المادة 203 من قانون التأمينات على أنها: "شركات تتولى اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين و/أو إعادة التأمين كما هي محددة في التشريع المعمول به ... يقصد بالشركة في مفهوم هذا الأمر مؤسسات وتعاضديات التأمين و/أو إعادة التأمين". (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2006، صفحة 06)

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص أن شركات التأمين هي: مؤسسات مالية متنوعة فيما بينها حسب شروط وطبيعة تكوينها، طريقة تنظيمها والهدف منها، تمارس دورا مزدوجا فهي من جهة تتولى اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين وإعادة التأمين التي بموجبها تقدم خدمة التأمين للأفراد والمؤسسات بهدف تخفيض الخسائر التي قد يتعرضون لها من خلال ضمان منح التعويضات في حالة وقوع الضرر المؤمن ضده، ومن جهة أخرى تقوم هذه الشركات بجمع الأقساط التأمينية لتعيد استثمارها من جديد بهدف تحقيق أرباح.

2.3. أهمية شركات التأمين: من خلال تعريف شركات التأمين تبين أن لها أهمية في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، وتكمن في:

1.2.3. الأهمية الاقتصادية: يمكن ايجاز أهمية شركات التأمين الاقتصادية فيما يلي:

- زيادة حجم التجارة الدولية: لأن التأمين البحري والجوي للسلع الواردة والمصدرة يساهم في زيادة التبادل بين الدول.
- الاستثمار عن طريق شركات التأمين: أن استغلال الأموال المجمعة من أقساط التأمين في مشاريع ذات جدوى اقتصادية قد يسمح بتخفيض تكلفة الخدمة التأمينية، إضافة إلى أن هذه المشاريع سوف تخلق فرص عمل وبالتالي تخفيض مستوى البطالة والرفع من المستوى المعيشي للمجتمع.
- إحلال مشاريع منتجة محل المشاريع التي تعرضت للفشل الكلي أو الجزئي: تسمح عملية التأمين بعودة العملية الإنتاجية لمستواها في وقت وجيز بشكل يحفز المؤسسات على الابتكار واستخدام وسائل إنتاجية أحدث.
- تحقيق التوازن بين العرض والطلب في الحياة الاقتصادية: تقوم الدولة بتوسيع نطاق التغطية التأمينية بالنسبة للتأمينات الإلزامية أثناء الرواج الاقتصادي للحد من موجة التضخم، والعكس في حالة الكساد بهدف زيادة الطلب.
- الوقاية والحد من خسائر المشروعات الاقتصادية: عن طريق توفير التغطية والوقاية اللازمة من الأخطار التي تهدد نشاط المشاريع وتوفير الأمان للبضائع المستوردة والمصدرة خلال عمليات النقل. (فائزة، 2013، صفحة 294)
- تسهيل وزيادة عمليات الائتمان وزيادة الثقة التجارية: نجد أن بعض البنوك لا توافق على إقراض المشاريع إلا بوجود تأمين على الممتلكات. (رحيل و صداقة، 2021، صفحة 191)

2.2.3. الاجتماعية

- تؤدي شركات التأمين دور بالغ الأهمية في الحياة الاجتماعية، يتمثل في: (زيد والعمودي، 2015، صفحة 178)
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد والمجتمع: يجنب الفرد الحاجة من خلال ضمان الحصول على تعويضات في حالة وقوع الضرر المؤمن ضده، فهي تسمح بالرجوع إلى الاستقرار المالي للفرد.
 - تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث: تحرم شركات التأمين المؤمن له من الحصول على التعويضات في بعض الحالات التي يقع الضرر بإرادته.

3.3. خصوصية نشاط شركات التأمين

شركات التأمين هي مؤسسات مالية تهدف لتحقيق الربح، يتمثل نشاطها أساسا في تقديم خدمات تأمينية للأفراد والمؤسسات، فهي تقوم بتجميع المدخرات من الأقساط التأمينية مقابل الخدمات التي تمنحها، بالمقابل تقوم بتقديم التعويضات المستحقة لتغطية الضرر في حالة وقوعه بناء على العقد المبرم، هذا يعني أن إيرادات ومصروفات شركات التأمين تختلف عن المؤسسات الأخرى حيث تتمثل في: (زيد و العمودي، 2015، صفحة 177).

1.3.3. الإيرادات

تعتمد المصادر المالية لشركات التأمين على رأس المال المدفوع أساسا أي المصادر الداخلية لتمويل نشاطاتها، عكس المؤسسات الأخرى التي قد تعتمد على التمويل الخارجي عند الحاجة، وتتمثل إيراداتها في:

- مختلف أقساط التأمين وإعادة التأمين المحصلة (إيرادات عمليات إنتاج الخدمة التأمينية).
- إيرادات (عائدات) الاستثمارات المختلفة.
- إيرادات أخرى مثل رسوم الإصدار وتعديل الوثائق وعوائد عمليات التصفية.

2.3.3. المصروفات: وتتمثل أساسا في:

- التعويضات: مختلف المستحقات التي تقع على عاتق الشركة نتيجة الضمانات التي منحها للمؤمن لهم.
 - العمولات
 - المصروفات العمومية والإدارية.
 - المخصصات التي توضع لأغراض مثل مواجهة نقص الإيرادات لمواجهة الالتزامات غير المحدودة.
- كما يتميز نشاط التأمين بأنه يتمثل في تقديم خدمة آجلة غير مؤكدة الوقوع، هذه الخصوصية تجعل من الصعب تحديد مقدار أرباح وخسائر شركة التأمين بدقة عند ختام الدورة المالية، ذلك أن عقود التأمين غالبا تختلف تواريخ انعقادها وبالتالي تتعدى مدتها نهاية الدورة المالية، بالتالي من الصعب تحديد الالتزامات المترتبة عنها إلا بانتهاء العقود.

4.3. تقييم الأداء المالي لشركات التأمين

يعتبر الأداء المالي من أهم مقاييس الأداء لأنه يقدم صورة واضحة عن المركز المالي للمؤسسة وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها، يرى بعض الخبراء أن الأداء المالي يعبر عن الصحة المالية للمؤسسة، أي قدرتها على انشاء قيمة ومواجهة الظروف مع الأخذ بعين الاعتبار الوضع الاقتصادي وقطاع النشاط. (خنفري و بورنيسة، صفحة 58)، أما تقييم الأداء المالي فيتمثل العملية التي من خلالها يتم قياس النتائج المحققة في وقت معين، مما يسمح بالحكم على نوعية أداء المؤسسة ومركزها المالي وقدرتها على مواجهة الصعوبات المالية التي قد تتعرض لها. ونظرا لأن نشاط شركات التأمين مميز فإن طرق تقييم الأداء المالي التقليدية قد لا تعطي نتائج واضحة ومعبرة عن الوضع المالي للشركة، في هذا الصدد تم وضع نماذج خاصة من بينها:

1.4.3. نظام الإنذار المبكر

يهدف وضع نموذج يسمح بقياس الملاءة المالية والكشف عن العسر المالي لشركات التأمين قام اتحاد مراقبي التأمين في أمريكا (NAIC) سنة 1971 بتطوير نظام يسمى أنذاك باختبارات الملاءة "ST"، ويعد الاتحاد أول هيئة متخصصة تطبقه ابتداء من سنة 1973 ليصبح سنة 1977 النظام المتعلق بالإشراف على التأمين. هدفه تسليط الضوء على فحص الشركات التي تواجه صعوبات مالية لمنع حدوث حالات العسار. (طار، 2018، صفحة 107) يتضمن مجموعة من النسب المالية مصنفة إلى 4 مجموعات (اختبارات الوضع العام، اختبارات الربحية، اختبارات السيولة، اختبارات مدى كفاية الاحتياطات)،

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

تقارن نتائج هذه النسب بمعدلات نمطية أو مدى معين مقبول لكل نسبة، وإن لم تكن مقبولة فإن ذلك يعد بمثابة علامة إنذار مبكر لاحتمال وقوع العسر المالي (دعاس و عطية، 2021، صفحة 26). وتتمثل النسب المالية التي يتضمنها هذا النظام والمجالات قبولها في الجدول الموالي:

جدول 01: النسب المالية التي يتضمنها نظام IRIS ومجالات قبولها

مؤشرات	النسب	مجال القبول
مؤشرات اختبارات الوضع العام	1-اجمالي الأقساط المكتتب بها/ حقوق الملكية.	0-900
	2-صافي الأقساط المكتتب بها / حقوق الملكية	0-30
	3-التغير في صافي الأقساط المكتتب بها	33-(33)
مؤشرات اختبارات الربحية	4-فائض المساعدات / حقوق الملكية	0-15
	5-معدل التغير في حقوق الملكية	0-100
	6-معدل العائد على الاستثمار	5-10
مؤشرات اختبارات السيولة	7-نتائج نشاط التأمين خلال 5 سنوات	50-(10)
	8-اجمالي الالتزامات/الأصول السائلة	0-105
	9-رصيد الوكلاء/ حقوق المساهمين	0-40
مؤشرات اختبارات مدى كفاية الاحتياطات	10-التطور في الاحتياطي/ رصيد الوكلاء	0-20
	11-تغير الاحتياطي/ تغير حقوق الملكية	0-20
	12-عجز الاحتياطي الحالي/ حقوق المساهمين	0-25

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على

Edgar P Balbim, Insurance Regulatory Information System (IRIS), United States Agency International Development, May 2008, pp 25-26.

وفق المجالات يتم إعطاء نقطة لكل نسبة تقع خارج مجال القبول، مجموع الدرجات 4 أو أكثر يشير إلى المستوى A والذي يعني أن تلك المؤسسة لها أولوية الفحص، ومجموع الدرجات 2 أو 3 يشير إلى المستوى B والذي يعني أن هذه المؤسسة يجب فحصها، أقل من ذلك يعني عدم وجود مستوى فإن تعني فحص روتيني فقط. (Edgar P Balbim, 2008, p. 27) من إيجابيات هذا النظام أنه يتضمن بعض النسب الديناميكية التي تسمح بتحليل استقرار وتغير شركات التأمين خلال فترة زمنية، بالإضافة إلى إمكانية تطبيقه في كل الدول. بالرغم من هذا إلا أن هناك بعض الانتقادات التي وجهت لهذا النظام، منها:

- وفرة الاختبارات عن الحاجة لكون النظام أحادي المتغير، لذلك ليس غريباً أن نجد تصنيف الشركة ذات ملاءة جيدة والأخرى التي تواجه صعوبات مالية متأثرة بالتغير في متغير واحد فقط.
- عجز النظام عن ترتيب الشركات بحيث يستطيع التفرقة بين الشركات التي لها أولوية الفحص أم لا.
- قابلية النظام للاستخدام الخاطئ في الأغراض المعيارية، فالاستخدام النمطي يؤدي إلى نتائج عكسية.
- الاتجاه إلى كونه نظام ثابت غير مرن وغير محصن ضد الزوال والمعالجة. (طار، 2018، صفحة 107)

2.4.3. نظام مراقبة التحليل المالي للملاءة (FAST(Financial Analysis Solvency Tools)

نتيجة الانتقادات الموجهة لنظام IRIS تم وضع نظام مراقبة التحليل المالي للملاءة FAST والذي يعتبر امتداداً لسابقه بدأ تطبيقه سنة 1995 على شركات التأمين كبيرة الحجم (شركات التأمين على الحياة التي لها أقساط سنوية تفوق 50 مليون دولار/ و30 مليون دولار للتأمينات العامة)، يتكون من 25 نسبة مالية متضمنة بعض نسب نظام IRIS، يعتمد في التقييم على أسلوب النقاط والذي يستند إلى خبرة المحكم ونظم الرقابة وأسلوب التحليل الإحصائي المطبق.

يمكن الاختلاف بين نظام IRIS و FAST في النقاط التي تعطى لكل نسبة، في هذا النظام تعطى كل نسبة مجموعة نقاط معينة، إضافة إلى مجال القبول لكل نسبة. (طار، 2018، صفحة 107) تتمثل هذه النسب في:

جدول 02: النسب المالية التي يتضمنها نظام FAST ومجال قبولها

مجال القبول				المؤشرات	المؤشرات
المدى المنخفض		المدى الطبيعي			
مرتفع	منخفض	مرتفع	منخفض		
30	-15	1.5	-1.5	P1-انحراف عائد الاستثمار=صافي دخل الاستثمار/متوسط النقد والأموال المستثمرة	نسب الربحية Profitability Ratios
25	-25	5	-5	P2-التغير في النسب المجمعة	
70	5	35	15	P3-اجمالي المصروفات العمولات/اجمالي الأقساط المكتتبة	
100	-100	20	-20	P4-التغير في اجمالي المصروفات	
900	0	300	0	L1A-اجمالي الأقساط المكتتبة/حقوق الملكية	نسب الرفع المالي Leverage Ratios
675	0	225	0	L1B-صافي الأقساط المكتتبة/حقوق الملكية	
100	-100	20	-20	L2A-التغير في اجمالي الأقساط المكتتبة	
100	-75	20	-15	L2B-التغير في صافي الأقساط المكتتبة	
25	0	5	0	L3-فائض المساعدات/حقوق الملكية	
25	0	5	0	L4-إعادة التأمين القابلة للاسترداد عند دفع الخسائر/حقوق الملكية	
75	0	25	0	L5-إعادة التأمين على الخسائر غير المدفوعة/حقوق الملكية	
525	0	175	0	L6-الاحتياطي/(رأس المال+الفائض)	
25	0	5	0	L7-تطور الاحتياطي لمدة سنتين/(رأس المال+الفائض)	
60	0	20	0	A1A-الاستثمارات التابعة/(رأس المال+الفائض)	
30	0	10	0	A1B-الذمم المدينة/(رأس المال+الفائض)	
25	0	5	0	A2-المبالغ القابلة للاسترداد/(رأس المال+الفائض)	
25	0	5	0	A3-سندات غير استثمارية/(رأس المال+الفائض)	
25	0	5	0	A4-الأصول المستثمرة الأخرى/(رأس المال+الفائض)	
125	-25	25	-5	A5-التغير في الأصول السائلة	
50	-12.5	10	-2.5	A6-التغير في اجمالي أرصدة الوكلاء	نسب متفرقة
142.5	0	95	0	M1-التدفق النقدي من التشغيل	
50	0	25	0	PM2-التغير في رأس المال+الفائض	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على Edgar P Balbim, Financial Analysis Solvency Tools, United States Agency

International Development, May2008, P52.

لا يتم إعطاء أي درجة للنسب التي تعطي نتائج داخل المدى الطبيعي، بينما يتم إعطاء درجات متباينة خارجه حيث: (Edgar P Balbim, 2008, p. 53)

- تعطى نقطة من 0 إلى 100 داخل أو خارج المدى الأقصى، بناء على تقدير المحكم.
- تعطى بعض النسب نقاط إضافية تصل إلى 70 نقطة أخرى.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

- يتم حساب المتوسط لكل مجموعة وإضافته معا.

- تشير درجات FAST العالية إلى الحاجة إلى المزيد الاهتمام التنظيمي.

3.4.3. مؤشرات أخرى لتقييم الأداء المالي لشركات التأمين

إضافة إلى أنظمة التقييم السابقة قامت بعض الهيئات العالمية باقتراح جملة من النسب التي اتفقت معظم الدول على تطبيقها تماشيا مع خصوصية نشاط شركات التأمين، أهم هذه الهيئات مؤسسة التنقيط العالمي Standard & Poor,s ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD). وتمثل هذه النسب في:

• Standard & Poor,s:

قامت المؤسسة باقتراح جملة من النسب الموجهة لقطاع التأمين، مكونة من 27 نسبة هدفها اختبار القدرة على سداد الالتزامات، أهمها: (رحيل و صداقة، 2021، صفحة 196)

- معدل الملاءة المالية عن الصافي.
- معدل الملاءة المالية عن الإجمالي.
- المخصصات الفنية إلى حقوق المساهمين.
- معدل الاحتفاظ = صافي الأقساط المحتفظ بها إلى إجمالي الأقساط المكتتب بها.
- معدل التغير في صافي الأقساط المكتتبية.
- معدل التغير في إجمالي الأقساط المكتتبية.
- الالتزامات إلى الأصول السائلة.
- (المخصصات الفنية + حقوق المساهمين) إلى حقوق المساهمين.
- المدينون والأرصدة الدائنة إلى حقوق المساهمين.
- مدينو عمليات التأمين إلى إجمالي الأصول.
- صافي الدخل بعد الضريبة إلى حقوق المساهمين.
- متوسط فائض الاكتتاب التأميني إلى صافي الدخل.

• منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)

نتيجة للالتزامات المالية قامت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بإطلاق نظام المعلومات الجغرافية كجزء من أنشطة مراقبة سوق التأمين، حيث قامت بجمع إحصاءات التأمين منذ ما يقرب من عقدين من الزمن بهدف توحيد مؤشرات السلامة المالية في أغلب الدول، من خلال انتقاء النسب المالية التي اتفقت أغلب الدول على كفاءتها في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين. (Know, W.jean and Wolfrom Leigh, 2016, p. 03) ممثلة في الجدول التالي:

جدول 03: قائمة مؤشرات الاداء المالي لشركات التأمين OCDE

مؤشرات الربحية	الرافعة المالية المتعلقة بهيكل التمويل	مؤشرات السيولة	العوائد المتعلقة بمطابقة الأصول والالتزامات	مؤشرات أداء الاكتتاب والمخاطر
-العائد على فائض المساهمين -العائد على الإيرادات -العائد على الأقساط -العائد على الأصول -توزيعات الأرباح / صافي الدخل -نسبة التشغيل (غير العمر الافتراضي)	-كفاية رأس المال / المخصصات والرافعة المالية -الأقساط / فائض المساهمين -إجمالي المخصصات الفنية / فائض المساهمين -إجمالي المخصصات الفنية / أقساط التأمين -مؤشرات النقص في إجمالي المخصصات الفنية	-المؤشرات المتعلقة بسيولة التدفق النقدي -المؤشرات المتعلقة بسيولة الأصول -المؤشرات المتعلقة بسيولة التمويل -نسب تغطية السيولة -المؤشرات المتعلقة بمستوى التأمين -السياسة	-عوائد الاستثمار -نسبة مصروفات الاستثمار -نسبة صافي دخل الاستثمار -المؤشرات المتعلقة بالتغيرات في مزيج الأصول -المؤشرات المتعلقة بتركيز الطرف المقابل / الاستثمار -المؤشرات المتعلقة بالاستثمار في الأصول ذات المخاطر العالية -المؤشرات المتعلقة بكفاية دخل الاستثمار للوفاء بالتزامات حامل الوثيقة	-نسبة المطالبات -نسبة مصاريف الاكتتاب -نسبة مجمعة (غير الحياة) -المؤشرات المتعلقة بالتركيز في فئات معينة من التأمين -المؤشرات المتعلقة بأقساط التأمين في فئات معينة من التأمين و/أو القطاعات -المؤشرات المتعلقة بحصة الأعمال في الأنشطة غير التقليدية غير التأمينية

المصدر: OCDE: Kwon ,W. Jean and Wolfrom Leigh. Analytical tools for the insurance market and macro-prudential surveillance.

Journal: Financial market trends, (2016), volume 01, p 06.

4. دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

خلال هذا المحور سنحاول التوصل إلى دور نظام المعلومات الإداري لشركة CASH للتأمينات في تحسين أداءها المالي وبما أن هذه الأخيرة منذ نشأتها تمتلك نظام معلومات فسنقوم بدراسة دور أي تحديث أو إضافة لهذا النظام على تحسين الأداء المالي من خلال النتائج التي بينها عملية تقييم الأداء المالي خلال تلك الفترة.

4.1. لمحة عامة عن شركة تأمين المحروقات CASH

تعتبر شركة تأمين المحروقات CASH إحدى أهم شركات التأمين الجزائرية في فرع التأمين على الأضرار، فيما يلي لمحة عنها:

4.1.1. تقديم الشركة

شركة تأمين المحروقات "CASH" Compagnie D'assurances Hydrocarbures شركة ذات أسهم تابعة للقطاع العام تعتبر سوناطراك المساهم الأكبر فيها، تم تأسيسها سنة 1996 برأس مال اجتماعي قدر بـ 1.8 مليار دينار، انطلقت في النشاط الحقيقي سنة 1999، تم سنة 2006-2007 رفع رأس مالها إلى 2.8 مليار ثم مرة أخرى سنة 2012 تم رفعه إلى 7.8 مليار دينار ليصل بعد آخر ارتفاع سنة 2020 إلى 10 مليار دينار.

هي شركة تأمين ضد الأضرار تسعى لتجسيد صورة شركة تأمين حديثة وموثوقة خصوصا في إدارة المخاطر المعقدة هي اليوم الشركة الجزائرية الرائدة في تغطية المخاطر التي تتطلب درجة عالية من التقنية وثاني أكبر شركة جزائرية في تغطية مخاطر الأعمال والمخاطر المتعلقة بالنقل، إضافة إلى ذلك وسعت الشركة عروضها لتشمل تغطية المخاطر المتعلقة بالمهن الحرة والأفراد من خلال توفير ضمانات مناسبة لكل فئة ولكافة المخاطر المتعلقة بنمط حياة المؤمن لهم.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

4.2.1. أنظمة المعلومات الإدارية التي تتضمنها الشركة

تعتمد شركة CASH للتأمينات على نظام معلومات اداري لتسيير عملياتها وضمان السير الحسن لنشاطها، يتكون هذا النظام من نظامين فرعيين، الأول (EASIC (Environnement d'assurance système d'information CASH) هو نظام تقني يهدف الى التنسيق بين مختلف الاقسام وضمان تدفق المعلومات داخل الشركة، خاص بمصلحة الإنتاج ومصلحة الحوادث ويتم من خلاله القيام بالعمليات اليومية، أي تسيير الاككتاب والتصريح وتسوية الحوادث لمختلف فروع التأمين، أما الثاني Scrabble By Techno soft يمثل نظام المعلومات المحاسبي للشركة، يتم من خلاله التسجيل المحاسبي لمختلف العمليات التي تقوم بها كل فروع الشركة ومعالجتها، إضافة إلى اصدار القوائم المالية.

يهدف ضمان استمراريتهما وتحسين تنافسيتهما تسعى الشركة إلى تطوير نظام معلوماتها الإداري باستمرار من خلال اجراء تحديثات خصوصا من جانب الدقة والسرعة في تخزين ومعالجة البيانات وعرض المعلومات، إلا أن أهم إضافة كانت في جانفي 2020، حيث طور مهندسي الاعلام الآلي العاملين في الشركة نظام ربط يعد معبر لنقل المعلومات التقنية من EASIC الى معلومات محاسبية اوتوماتيكية وتسجيلها مباشرة في SCRABBLE .

بعد أن كان مستخدم نظام المعلومات المحاسبي يقوم بتسجيل المتغيرات التي يحتاجها مثل القسط الصافي، الرسم على القيمة المضافة TVA، صندوق ضمان حوادث السيارات FGA، القسط المتعلق بشركة التأمين على الأشخاص PTA الخدمات المختلفة TPA، ورصيد الزبائن يدويا من كل عقد مما يسمح بوقوع الاخطاء والهفوات بالإضافة إلى أن ذلك يستغرق وقتا وجهدا قد يكلف الشركة فرصة أو يشكل تكلفة هي في غنا عنها، إلا أنه بفضل Easic-Compta أصبح نقل المتغيرات سابقة الذكر إلى SCRABBLE أكثر سهولة ودقة، فبعد أن يختار المستخدم الوكالة المراد العمل عليها والمدة ونوع العقود يتم تحويل المعلومات آليا من تقنية إلى محاسبية وتبويبها محاسبيا حسب أرقام الحسابات.

4.2. المؤشرات المالية والنسب المعتمدة في تقييم الأداء المالي لشركة تأمين المحروقات CASH

بينت التقارير السنوية لشركة CASH للتأمينات أن عملية تقييم الأداء المالي داخل الشركة تتم بالاعتماد على مقارنة قيم بعض المؤشرات والنسب من سنة إلى أخرى من أجل التوصل إلى نسبة التطور أو التراجع لمعرفة الوضع المالي للشركة خلال السنة المعنية مقارنة بالسنوات السابقة.

4.1.2. عرض النسب والمؤشرات المستخدمة من طرف الشركة: وتتمثل هذه المؤشرات والنسب في:

- رقم الأعمال: يعبر عن مجموع إجمالي أقساط التأمين المكتتبه الناتجة عن ابرام عقود التأمين المختلفة، وتعتمده شركات التأمين كمؤشر للتعبير عن حجم نشاطها وحصتها في السوق.
- التعويضات: يتم التعبير عنها إما من خلال عدد الملفات التي تم تعويضها (تسوتها) ويعتبر ذلك كمؤشر للأداء المالي لشركة التأمين لأنها تعكس الجانب التسييري لشركة فكلما زاد عدد الملفات دل ذلك على مدى التزام الشركة بالوفاء بالتزاماتها تجاه مدينها، أو بقيمة هذه التعويضات وتدل على التكلفة التي تتحملها الشركة نتيجة الوفاء بالالتزامات.
- النتيجة المالية الصافية: تعتبر كمؤشر للحالة المالية للشركة لأنها تعبر عن صافي ربح الشركة خلال الدورة المالية.
- الأموال الخاصة: بالنسبة لشركات التأمين تتكون هذه الأموال من مجموع رأس المال، الاحتياطات إضافة إلى النتيجة الصافية، وتمثل الأموال التي تكون تحت تصرف الشركة إما لتمويل النشاطات الاستغلالية أو الاستثمارية، وتعتبر

كمؤشر للوضع المالي للشركة لأن هذه الأموال تسمح للشركة بتحقيق أعمال إضافية لتحقيق أكثر ربحية وضمان الوفاء بالتزاماتها في الأجل المحددة.

● هامش الملاءة المالية: هي مخصصات قانونية تلتزم شركة التأمين بتكوينها بموجب القانون، ويعتبر أهم مؤشر يعطي صورة واضحة عن المركز المالي لشركة التأمين أو قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه المؤمنین، تلجأ الشركة لهذا الأخير في حالة تشكيل عجز في المخصصات التقنية. تلتزم شركات التأمين في الجزائر بموجب القانون بتكوين هامش ملاءة مالية يساوي على الأقل إلى 15% من المخصصات التقنية و 20% من صافي الأقساط المكتتبة، ويتم تكوينه انطلاقاً من رأس المال الاحتياطيات والمخصصات التقنية، حيث تمثل المخصصات التقنية في مؤونات تقديرية تشكلها شركة التأمين لمواجهة الالتزامات التي قد تترتب عن عقود التأمين سارية المفعول بعد اغلاق الدورة المحاسبية، تتمثل في مجموع مخصصات الأقساط غير المكتسبة ومخصصات الأخطار الجارية (مخصصات الحوادث غير المصرحة ومخصصات الحوادث ملزمة الدفع) وتكاليف التسيير، تعبر قيمة هذه المخصصات على قدرة المؤسسة على مواجهة التزاماتها تجاه حاملي عقود التأمين.

● العائد على رأس المال: نسبة تعبر على قدرة الشركة على توليد الأرباح لتمويل الأصول من خلال استغلال رأس المال.

● العائد على الأموال الخاصة: نسبة تعبر على قدرة الشركة على خلق الأرباح لمساهمتها من خلال استغلال أموالهم.

من خلال الاطلاع على مختلف النسب والمؤشرات المستخدمة من طرف CASH للتأمينات نلاحظ أن هناك تشابه بينها وبين النسب والمؤشرات التي تتكون منها أنظمة التقييم التي سبق ذكرها مثل نظام الإنذار المبكر IRIS و نظام مراقبة وتحليل الملاءة المالية FAST، إضافة إلى النسب التي تم اقتراحها من طرف مؤسسة التنقيط العالمي Standard & poor's.

4.3. قيم الأداء المالي لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021

بغرض معرفة دور نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي لشركة التأمين CASH سنحاول تحليل قيم الأداء قبل وبعد ادخال تحديثات في نظام المعلومات الإداري، بما أن الشركة قامت بتطبيق نظام معلومات فرعي جديد في جانفي 2020 فإن هذه الدراسة سوف تكون خلال الفترة من 2018 إلى 2021 من أجل مقارنة أداء الشركة قبل وبعد تحديث نظام معلوماتها الإداري، كما يلي:

الجدول رقم 04: قيم الأداء المالي لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021

2021	2020	2019	2018	
16.2	14	12.78	9.6	رقم الأعمال (مليار دينار)
7.03	5.34	6.23	3.5	التعويضات (مليار دينار)
ما يقابل 11329 ملف	ما يقابل 11200 ملف	ما يقابل 11159 ملف	ما يقابل 8290 ملف	
1038	671	405.5	711	النتيجة المالية الصافية (مليون دينار)
13.76	12.89	12.24	12	الأموال الخاصة (مليار دينار)
14.1	13.5	12.94	12.3	هامش الملاءة المالية (مليار دينار)
10.4%	6.71%	5.2%	9.1%	العائد على رأس المال
7.54%	5.20%	3.31%	5.9%	العائد على الأموال الخاصة

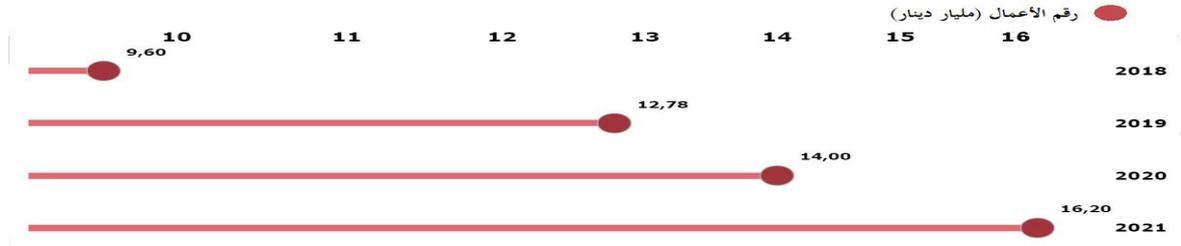
المصدر: من اعداد الباحثين بالإعتماد على التقارير السنوية للشركة

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

يوضح الجدول أعلاه قيم مؤشرات ونسب الأداء المالي المعتمدة من طرف شركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021، نلاحظ أن قيم هذه النسب والمؤشرات تتباين من سنة إلى أخرى، كما يلي:

4.1.3. مؤشر رقم الأعمال لشركة CASH للتأمينات

الشكل 01: تطور رقم الأعمال لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021

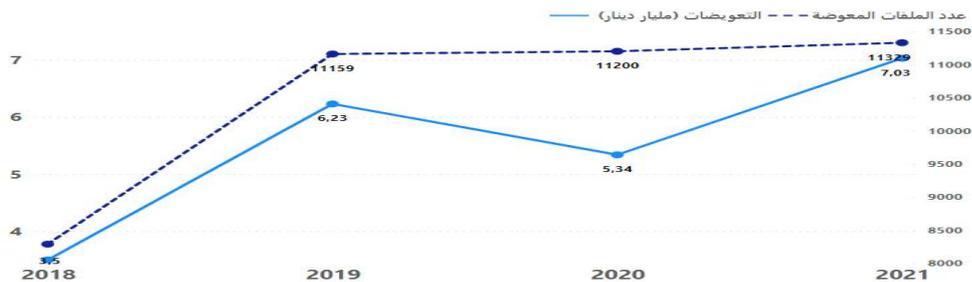


المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الشركة

نلاحظ من خلال الشكل رقم 01 أن قيم مؤشر رقم الأعمال المحقق من طرف شركة CASH للتأمينات في ارتفاع مستمر خلال فترة الدراسة فقد انتقلت من 9.6 مليار دينار سنة 2018 إلى 16.2 مليار دينار سنة 2021 بزيادة تقدر بـ 6.6 مليار دينار خلال 4 سنوات، فقد ارتفع بـ 3.18 مليار دينار سنة 2019 مقارنة بـ 2018 بنسبة 33,13%، ثم بقيمة 1.22 مليار دينار سنة 2020 مقارنة بـ 2019 بنسبة 9,55%، نلاحظ أن هذه الزيادة أقل من الزيادة المسجلة في السنة الماضية، يرجع ذلك إلى تأثير الأزمة COVID-19 لأن إجراءات الوقاية المطبقة أدت إلى نقص النشاط التجاري وحركة السير وبالتالي تراجع طلبات التأمين بصفة عامة، رغم ذلك فإن الشركة استطاعت الحفاظ على مستوى معين من المبيعات، ثم 2.2 مليار دينار سنة 2021 مقارنة بـ 2020 بنسبة 15,71%، ورغم استمرار تأثيرات الأزمة الصحية إلا أن الشركة استطاعت تحقيق تطور ملحوظ في رقم الأعمال، هذا يعني أن الشركة استطاعت أن تحافظ على مكانتها مع الاستحواذ على حصة سوقية إضافية، رغم أن الأزمة الصحية التي شهدها العالم بأسره ابتداء من سنة 2020 أثرت بشكل ملحوظ على الاقتصاد العالمي، على غرار ذلك الجزائر التي عانت من تداعيات هذه الأزمة على كل القطاعات، من بينها قطاع التأمين الذي تراجع حجم نشاطه بما يقارب 7.5 مليون دينار سنة 2020 مقارنة بـ 2019 بنسبة 5% حسب تقارير النشاط التي نشرها المجلس الوطني للتأمينات، ويعد هذا دلالة على كفاءتها التجارية وقدرتها على جذب المزيد من العملاء وذلك بفضل اعتمادها على نظم معلومات إدارية متطورة تمكّنها من الحصول على البيانات المناسبة وتحليلها واتخاذ الإجراءات والقرارات الملائمة لمواجهة أي طارئ.

4.2.3. مؤشر التعويضات لشركة CASH للتأمينات

الشكل 02: تطور التعويضات لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021

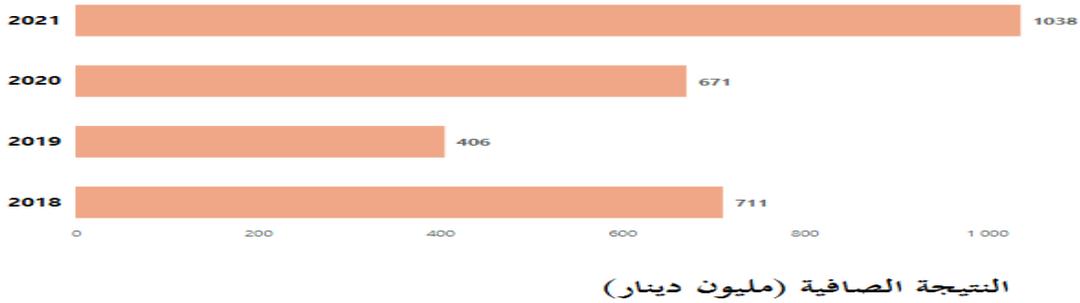


المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الشركة

يوضح الشكل رقم 02 أن مؤشر التعويضات المسجلة من طرف شركة CASH للتأمينات شهد تذبذب خلال سنوات الدراسة بينما عدد الملفات التي تمت تسويتها فقد أخذ منحى متصاعد حيث انتقل من 8290 ملف سنة 2018 ما يقابل 3,5 مليار دينار إلى 11329 ملف ما يقابل 7,03 مليار دينار سنة 2021، فنجد أن قيمة التعويضات ارتفعت بـ 2,73 مليار دينار سنة 2019 مقارنة بسنة 2018 أي زيادة المستحقات واجبة الدفع بنسبة 78% بفارق 2869 ملف تمت تسويته، لتراجع بعد ذلك بـ 89 مليون دينار سنة 2020 مقارنة بسنة 2019 بنسبة 14,29%، إلا أن عدد الملفات نلاحظ أنه واصل الارتفاع بفارق 41 ملف، رغم أن إجراءات الوقاية التي تم فرضها للحد من انتشار فيروس COVID-19 أدت إلى تراجع كفاءة النشاطات التجارية وحركة السير وبالتالي نقص الحوادث والمطالبات، هذا يدل على أن الشركة سرعت من وتيرة تسوية الملفات العالقة من السنوات السابقة وذلك بعد تفعيل نظام المعلومات الإداري الجديد، لتستأنف قيمة التعويضات بعد ذلك الارتفاع بقيمة 1,69 مليار دينار سنة 2021 مقارنة بسنة 2020 بنسبة 31,65% بفارق 129 ملف تمت تسويته، مع استمرار تأثير أزمة كورونا على مختلف النشاطات وحركة السير فإن ارتفاع عدد الملفات التي تم تسويتها يعني استمرار تسوية الملفات العالقة، هذا دلالة على زيادة كفاءة وسرعة الإدارة في تسوية المطالبات، وذلك بفضل التحديثات والاضافات التي أدخلتها الشركة على أنظمة معلوماتها، فقد ساهمت في تسهيل وتبسيط مختلف الإجراءات والعمليات المتعلقة بالتسوية (من جانبها المالي)، هذا يعني تحسن أداء الشركة تجاه المؤمنين.

4.3.3. مؤشر النتيجة الصافية لشركة CASH للتأمينات

الشكل 03: تطور النتيجة الصافية لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021



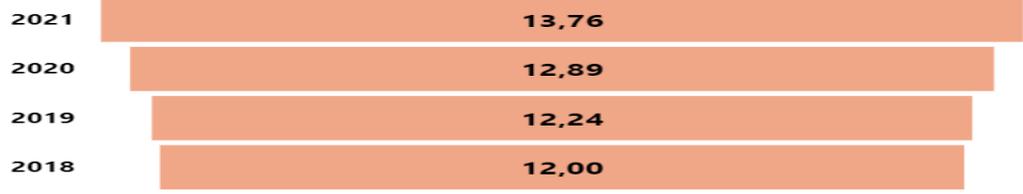
المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الشركة

نلاحظ من خلال الشكل رقم 03 أن قيمة مؤشر النتيجة الصافية المحققة من طرف شركة CASH للتأمينات خلال فترة الدراسة شهدت تذبذب، حيث انخفضت سنة 2019 مقارنة بسنة 2018 بمقدار 305,5 مليون دينار أي تراجع قيمة الربح المحقق بنسبة تقارب 43%، وبما أن قيمة التعويضات ارتفعت سنة 2019 هذا يعني زيادة التكلفة التي تحملتها الشركة بعدل يفوق الزيادة رقم الأعمال مما أدى إلى انخفاض قيمة الأرباح المحققة، لترتفع بعد ذلك سنة 2020 مقارنة بـ 2019 بقيمة 265,5 مليون دينار بنسبة بـ 65%، وهذا يعود الى انخفاض تكلفة التعويضات إضافة إلى ارتفاع رقم الأعمال، حيث استمر ارتفاع مستوى الأرباح المحققة سنة 2021 مقارنة بسنة 2020 بـ 367 مليون دينار بنسبة 55%، رغم أن سنة 2021 سجلت قيمة قياسية للتعويضات إلا أن قيمة الزيادة في رقم الأعمال سمحت للشركة بتحقيق الأرباح.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

4.4.3. مؤشر الأموال الخاصة لشركة CASH للتأمينات:

الشكل 04: تطور الأموال الخاصة لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021



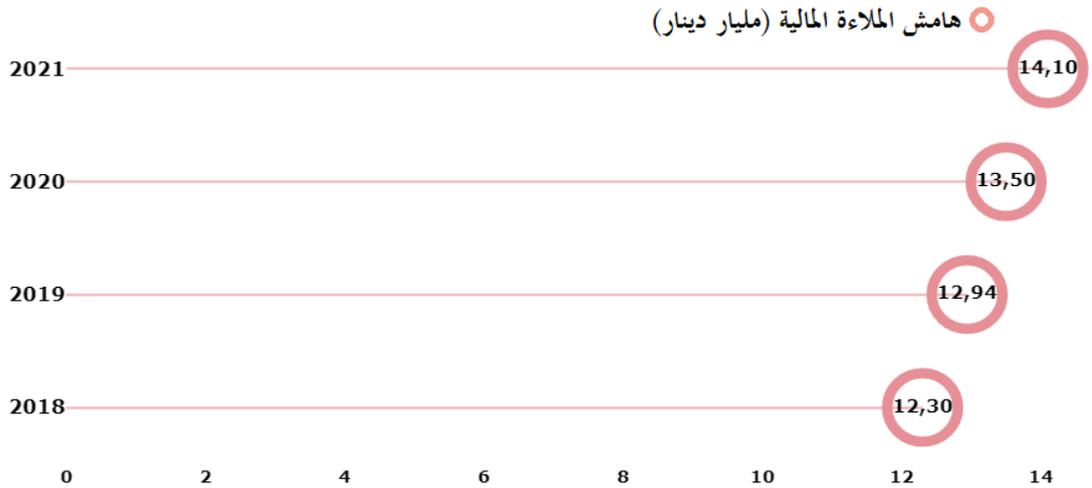
الأموال الخاصة (مليار دينار)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الشركة

يبين الشكل رقم 04 أن قيمة الأموال الخاصة لشركة CASH للتأمينات شهدت ارتفاع مستمر خلال فترة الدراسة فقد انتقلت قيمة هذه الأموال من 12 مليار دينار سنة 2018 إلى 13,76 مليار دينار سنة 2021، حيث ارتفعت بـ 24 مليون دينار سنة 2019 مقارنة بسنة 2018 بنسبة 2%، وبما أن الأموال الخاصة تمثل مجموع رأس المال و الاحتياطات والنتيجة الصافية وبالرجوع إلى مؤشر النتيجة الصافية الذي انخفض خلال هذه الفترة وأن رأس المال ثابت خلال سنتي 2018 و 2019 فإن الزيادة في الأموال الخاصة تكون حتما نتيجة الزيادة في الاحتياطات، ثم ارتفعت سنة 2020 مقارنة بسنة 2019 بـ 65 مليون دينار بنسبة 5,31% وترجع هذه الزيادة إلى رفع رأس المال إضافة إلى زيادة الربح المحقق، لترتفع بعد ذلك بـ 87 مليون دينار سنة 2021 مقارنة بسنة 2020 بنسبة 6,75% ويرجع ذلك إلى الزيادة في النتيجة الصافية كما سبق وأشرنا، وهذا يعني زيادة إمكانية الشركة لإنشاء استثمارات وتحقيق ربحية أكبر من خلال هذه الأموال.

4.5.3. مؤشر هامش الملاءة المالية لشركة CASH للتأمينات:

الشكل 05: تطور هامش الملاءة المالية لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الشركة

يوضح الشكل رقم 05 أن قيمة الملاءة المالية لشركة CASH للتأمينات في ارتفاع مستمر خلال فترة الدراسة، فقد انتقلت من 12,3 سنة 2018 لتصل إلى 14,1 سنة 2021 بنسبة 14,6%، ثم ارتفعت سنة 2019 بـ 64 مليون دينار مقارنة بسنة 2018 بنسبة 5,20%، أما سنة 2020 فقد ارتفعت بـ 56 مليون دينار مقارنة بـ 2019 بنسبة 4,33%، وكذلك سنة

2021 زادت بـ 60 مليون دينار مقارنة بـ 2020 بنسبة 4,44%، وبما أن هذا الهامش يتم تكوينه بالاعتماد على رأس المال والاحتياطات والمخصصات التقنية، ففي ظل ثبات قيمة رأس المال بين سنتي 2018 و 2019 فإن الزيادة في الهامش راجعة حتما إلى زيادة الاحتياطات والمخصصات التقنية التي تكونها الشركة، أما بين سنتي 2020 و 2021 فإن ارتفاع هامش الملاءة المالية راجع إلى رفع رأس مال الشركة من 7,8 مليار دينار إلى 10 مليار دينار، ويدل ارتفاع هذا الهامش على زيادة قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها تجاه عملاءها.

تسعى شركة CASH لتكوين هامش ملاءة مالية يفوق الحد الأدنى لضمان قدرتها على الوفاء بالتزاماتها، كما يوضح

الجدول الموالي:

الجدول رقم 07: الحد الأدنى لهامش الملاءة المالية لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021 (مليار دينار)

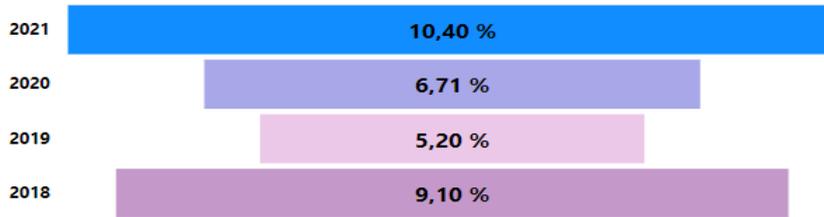
2021	2020	2019	2018	
27,97	28,55	26,22	22,42	المخصصات التقنية
4,20	4,28	3,93	3,36	15% من المخصصات التقنية (الحد الأدنى لهامش الملاءة المالية)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة

نلاحظ أن هامش الملاءة المالية الذي قامت شركة تأمين المحروقات بتكوينه يساوي أكثر من ثلاث مرات الحد الأدنى وهذا يعد مؤشر جيد، وبما أن مؤشر الملاءة المالية يعتبر من أهم المؤشرات التي يتم اعتمادها للحكم على المركز المالي خصوصا بالنسبة لشركات التأمين فهذا يعني أن الوضع المالي لشركة CASH للتأمينات جيد.

4.6.3. معدل العائد على رأس المال لشركة CASH للتأمينات

الشكل 06: تطور العائد على رأس المال لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الشركة

نلاحظ من خلال الشكل رقم 06 أن معدل العائد على رأس المال المستثمر المحقق من طرف شركة CASH للتأمينات شهد تذبذبات خلال فترة الدراسة، حيث تراجع المعدل بـ 3,9% سنة 2019 مقارنة بـ 2018 هذا يعني انخفاض الربح المحقق نتيجة استغلال رأس المال وبالتالي تراجع قدرة الشركة على تمويل الاستثمارات، ليرتفع بعد ذلك معدل الربح المحقق من استغلال رأس المال سنة 2020 و 2021 بـ 1,51% و بـ 3,69% على التوالي، وبالرجوع إلى نتائج المؤشرات السابقة نجد أن التطور في النتيجة الصافية إضافة إلى ارتفاع رأس المال سنة 2020 يفسر التطور الذي شهده معدل العائد على رأس المال هذا يعني زيادة إمكانية الشركة على تمويل أصولها أي أن الشركة حققت فعالية في استخدام رأس المال وبالتالي أن لها إمكانية إقامة استثمارات مربحة.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

4.7.3. معدل العائد على الأموال الخاصة لشركة CASH للتأمينات

الشكل 07: تطور العائد على الأموال الخاصة لشركة CASH للتأمينات خلال الفترة 2018-2021

2021	7,54 %
2020	5,20 %
2019	3,31 %
2018	5,90 %

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معطيات الشركة.

بناءً على الشكل رقم 07 نلاحظ أن معدل العائد على الأموال الخاصة المحقق من طرف شركة CASH للتأمينات أخذ نفس اتجاه معدل العائد على رأس المال، حيث انخفض سنة 2019 مقارنة ب 2018 بـ 2,59% وهذا يعني تراجع جودة استغلال الأموال الخاصة أو أموال المساهمين من أجل تحقيق العوائد لهم، يرجع ذلك إلى أن السنة شهدت تكلفة تعويضات مرتفعة مما أدى إلى انخفاض الأرباح، ليرتفع بعد ذلك هذا المعدل سنة 2020 و 2021 بـ 1,89% و 2,34% على التوالي، يدل هذا الارتفاع على أداء الشركة تحسن مما يعني أنها حققت كفاءة في استغلال الأموال الخاصة خلال هتين السنتين بشكل يعود على المساهمين بالإيجاب.

بينت نتائج مختلف النسب والمؤشرات التي تم اعتمادها لتقييم الأداء المالي لشركة تأمين المحروقات CASH أنها استطاعت أن تحافظ على معدلات نمو شاطها بشكل عام رغم حدة تأثير أزمة COVID-19 على قطاع التأمين، ومع بداية تطبيق نظام المعلومات المستحدث Easic-Compta من سنة 2020 لاحظنا ارتفاع كل مؤشرات الأداء المالي، هذا يعني أن نظام المعلومات الإداري ساهم في تطوير أداء الشركة من خلال تسهيل تطبيق الإجراءات والعمليات إضافة إلى عوامل أخرى.

5. خاتمة:

- من خلال دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين تم التوصل إلى النتائج التالية:
- أصبحت نظم المعلومات الإدارية أحد أهم عناصر الإدارة داخل المؤسسات باختلاف قطاعاتها ومجال نشاطها، حيث يتم بناءً على مخرجاتها اتخاذ إجراءات وقرارات تهدف إلى تحسين وتطوير أداء المؤسسة بشكل عام. لذا تسعى المؤسسات إلى امتلاك نظم معلومات إدارية متقدمة أو تطوير الأنظمة القائمة، بشكل يسمح بتطوير وتحسين ودعم قدراتها في التعامل مع البيانات والمعلومات ذات العلاقة بالأنشطة الداخلية وبيئة العمل الخارجية لمواجهة مختلف المتغيرات.
 - تعتبر شركات التأمين أحد أهم المؤسسات المالية، فهي من جهة توفر الحماية لأصول الأفراد والمؤسسات من خلال ضمان الحصول على التعويض في حال وقوع الضرر المؤمن ضده، ومن جهة أخرى تقوم باستثمار أقساط التأمين المحصلة بهدف تحقيق الربح، هذا ما جعل البيانات والمعلومات من أهم موارد هذه الشركات فنجد أن تلك التي تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية تقوم بالاستثمار في أنظمة معلوماتها الإدارية .
 - يعتمد نشاط التأمين على التعامل النقدي بالدرجة الأولى هذا ما جعل الأداء المالي يعتبر المرآة العاكسة لأداء شركة التأمين، للحكم على نوعية وجوده هذا الأداء قامت بعض الهيئات العالمية باقتراح أنظمة ومجموعة من النسب والمؤشرات للتقييم تتناسب مع طبيعة نشاط شركات التأمين لتعطي نتائج واضحة ومعبرة عن مركزها المالي.

- تعتبر شركة CASH للتأمينات إحدى الشركات الرائدة في قطاع التأمين في الجزائر، تعتمد الشركة على نظام معلومات إداري المتطور ساعد في تسهيل العمل الإداري بشكل يضمن استمراريته وريادتها، وقد سمح نظام المعلومات المستحدث Easic-Compta للشركة بتطوير وتحسين بعض الإجراءات والعمليات الإدارية مما أعطى المزيد من الدقة السرعة في الإنجاز، كما بينت نتائج تقييم الأداء المالي لهذه الشركة تطور كل مؤشرات ونسب هذا الأداء خصوصا بعد بداية العمل بنظام المعلومات الجديد أي ابتداء من سنة 2020، يمكن القول بأن نظام المعلومات الإداري ساهم في تحسين أداء الشركة بشكل عام وأداءها المالي بشكل خاص إضافة إلى عوامل أخرى.

6. التوصيات:

- تركيز شركات التأمين في الجزائر على تطبيق أنظمة تقييم الأداء المالي المتفق عليها عالميا للوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية.

- تركيز المؤسسات والشركات بغض النظر عن نوع نشاطها على الاستثمار في أنظمة المعلومات الإدارية للاستفادة من المزايا التي توفرها لها.

7. قائمة المراجع:

1. Edgar P Balbim. (2008). financial analysis solvency tools. UNITED STATES AGENCY INTERNATIONAL DEVELOPMENT.
2. Edgar P Balbim. (2008). insurance regulatory information system (IRIS). UNITED STATES AGENCY INTERNATIONAL DEVELOPMENT.
3. Know, W.jean and Wolfrom Leigh. (2016). Analytical tools for the insurance market and macro-prudential surveillance. OCDE Journal: Financial market trends, volume 01.
4. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، مارس 2006، العدد 15.
5. أيمن زيد والطاهر العمودي، (ديسمبر 2015)، إدارة مخاطر شركات التأمين دراسة قياسية بالتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 09.
6. بن طاطة عتيقة، (2016/2017)، أثر تفاعل نظم المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية دراسة ميدانية مقارنة بين منظمات القطاع الصناعي والخدمي بالجزائر، أطروحة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه في التسيير، بسكرة: جامعة أبي بكر القايد.
7. حسن بشير حسن محمد، (جوان 2021)، دور مكونات نظم المعلومات الإدارية على جودة التقارير الإدارية في الصناعة السودانية-دراسة حالة مصنع سكر الجنيد، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 07، العدد 03.
8. حسن بشير حسن محمد ومحمد أحمد النور، (2021)، دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات الضريبية في السودان: دراسة حالة ديوان الضرائب بولاية الجزيرة. مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 01.
9. خالد محمد رحيل وزينب رجب صداقة، (يونيو 2021)، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الليبية وفق معايير الملاءة المالية. مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، المجلد 14، العدد 06.
10. خنصري خيضر وبورنيسة مريم، دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 27.
11. سامي أبو ناصر ومازن الشويباقي، (2016)، تأثير مستلزمات إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على موظفي شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة، المؤتمر العلمي الأول للتنمية المجتمعية، غزة: جامعة الأزهر.
12. عبد القدوس طار، (2018)، أنظمة الانذار المبكر كأساس للحكم على الملاءة المالية لشركات التأمين دراسة حالة الجزائر بالتطبيق على التأمينات العامة للفترة 2013-2015، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01.
13. عصام صبحي قشقة، (2017)، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في مصداقية أمن المعلومات الالكترونية لدى الجامعات الفلسطينية-قطاع غزة -أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة دكتوراه الفلسفة في " نظم المعلومات الإدارية"، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
14. فائزة عبد الكريم محمد، (2013)، تقويم الأداء المالي في شركات التأمين. مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 08، العدد 22.
15. محمود سليم عبد الرحمان الشويبات وياسر عيسى المومني وقدري سليمان الشكري، (سبتمبر 2016)، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعلجون الوطنية. مجلة دفاتر بواكس، المجلد 12، العدد 06.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH

16. مسعداوي يوسف، (ديسمبر 2012)، دور نظم المعلومات الادارية في صنع القرارات الاستراتيجية الملاءمة، مجلة الأبحاث الاقتصادية.
17. مصعب دعاس وعز الدين عطية، (2021)، نظام الانذار المبكر IRIS كأداة للتنبؤ بالمخاطر المالية لشركات التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات، CAAT، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 04.
18. منير ابراهيم الهندي، (1999)، ادارة المنشآت المالية وأسواق رأس المال، توزيع منشأة المعارف الاسكندرية.
19. نبال يونس آل مراد، (2012)، خصائص نظام المعلومات الادارية وأثرها في مؤشرات نجاحه دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الوحدات الادارية في كليتي طب الأسنان والتربية، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 90.