

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء شركات التأمين الجزائرية

– حالة وكالات تأمين ولاية البليدة–

**The role of information and communication technology in developing
the performance of Algerian insurance companies
- the case of the Blida wilaya insurance agencies -**

تسوري بن تسوري بهية¹، د. عبد الكريم سهام²

¹ جامعة لوئيسي علي-البليدة2-، (الجزائر)، marialinablida@gmail.com

¹ جامعة لوئيسي علي-البليدة2-، (الجزائر)، souha09dz@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/06/04

تاريخ القبول: 2021/03/19

تاريخ الاستلام: 2021/03/12

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري، حيث قمنا بدراسة ميدانية على عينة من وكالات التأمين في ولاية البليدة من خلال تصميم استبيان أُوزع على واحد وتسعين (91) وكالة تأمين كعينة عشوائية من مجتمع الدراسة، والذي حصرنه في كل وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة باعتباره إقليم كبير يضم معظم الوكالات التابعة لمختلف شركات التأمين الجزائرية. وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و مستوى أداء وكالات التأمين في ولاية البليدة. كلمات مفتاحية: التأمين، شركات التأمين، وكالات التأمين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تصنيفات JEL : G22

Abstract: This study aims to determine the impact of the level of application TIC on the level of performance of insurance companies active in the Algerian market. We conducted a field study on a sample of insurance agencies in the state of Blida by designing a questionnaire distributed to (91) insurance agencies as a random sample. From the study population, which we have enumerated in all the insurance agencies operating in the province of Blida wilaya. The study showed that there is a positive relationship between the level of application of TIC and the level of performance of insurance agencies in the state of Blida .

Keywords: Insurance; insurance companies; Insurance agencies; TIC..

المؤلف المرسل : تسوري بن تسوري بهية ، الإيميل : marialinablida@gmail.com

1. مقدمة:

أجبرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤسسات بمختلف أنشطتها أن تسعى وراء كل جديد بشأنها للمحافظة على مكانتها وتطويرها. إلا أن مواكبة هذه التكنولوجيا متفاوتت درجتها من مجال إلى آخر، فإذا كانت مهمة للبعض فإنها أهم بالنسبة لقطاع التأمين باعتباره قطاع لا يتماشى و نظم المعلومات التقليدية، بالإضافة إلى أنه قطاع حيوي يتطلب التواصل المستمر بالمستهلك لإقناعه بعملية اقتناء منتجاته، خاصة وأنها غير ملموسة تحتاج إلى المزيد من الجهد في الإقناع عن طريق نشر المعلومة المناسبة في الوقت المناسب.

إشكالية الدراسة:

قمنا بصياغة الإشكالية الرئيسية لبحثنا هذا في السؤال التالي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير أداء شركات التأمين في الجزائر؟

ولإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى شركات التأمين ؟
- ✓ لماذا يتميز مستوى أداء شركات التأمين ؟
- ✓ هل يوجد علاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات وبين مستوى أداء شركات التأمين ؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تتميز شركات التأمين بمستوى عالي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفرضية الثانية: يتميز مستوى أداء شركات التأمين بدرجة عالية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين أداء

شركات التأمين.

أهداف الدراسة:

- نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى جملة من الأهداف والتي نلخصها فيما يلي:
- ✓ الوصول إلى تحديد مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين العمومية والخاصة، وتحديد أسباب التفاوت إن وجد؛
 - ✓ الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء شركات التأمين؛
 - ✓ التعرف على أهم الصعوبات التي تحول دون التطبيق الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الجزائرية؛
 - ✓ تقديم التوصيات والمقترحات الملائمة والمتعلقة بالاستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تساعد مسيري شركات التأمين في تطوير أدائها .

منهج الدراسة:

للإجابة عن الأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي، باعتباره المنهج الأكثر ملائمة لطبيعة الموضوع من خلال سردنا لمختلف المفاهيم ، وتحليل النتائج المتوصل إليها.

نموذج الدراسة:

نحاول من خلال هذه الدراسة الربط بين متغيرين أساسيين أحدهما مستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال والثاني متغير ثابت وهو أداء وكالات التأمين كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل 01: متغيرات الدراسة التطبيقية

مستوى أداء وكالات التأمين	مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال
نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	الجوانب المادية
الإبداع وخلق منتجات جديدة	البرمجيات وقواعد البيانات
رضا الزبائن	الجوانب البشرية
ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	شبكات الاتصال

المصدر: من إعداد الباحثين

الدراسات السابقة:

● **دراسة عصام قاسم حسن أبو عورة**، بعنوان "مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القدس، فلسطين، 2018، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسن أداء شركات التأمين وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كل من "نمو المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، والإبداع والتعليم"؛

● **دراسة عيد أحمد أبو بكر**، بعنوان "ممارسة التأمين الإلكتروني ودوره في دعم وتحقيق التفوق التنافسي لشركات التأمين"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 2016، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقديم معلومات مفيدة لشركات التأمين التي تتبنى تطبيقات شبكة الانترنت عن مزايا استخدام شبكة الانترنت وكذلك عن المعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام هذه التطبيقات وكيفية التغلب عليها؛

● **دراسة ميهوب سماح**، بعنوان "اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية: دراسة حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد، جامعة قسنطينة-2، 2014، حيث خلصت هذه الدراسة إلى أن المصارف الفرنسية تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع وخاصة تلك المرتبطة بالقنوات المصرفية للاتصال عن بعد وأدوات الدفع الإلكترونية؛ أما فيما يخص دراستنا فهي تختلف عن هذه الدراسات السابقة في كونها تدرس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إنتاج شركات التأمين الجزائرية دون غيرها وكيف تؤثر هذه الأخيرة في مستوى أداء شركات التأمين الجزائرية.

● **دراسة حديد نوفيل**، بعنوان "تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي: مع دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه دولة، جامعة الجزائر، 2007، حيث خلصت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الانترنت تسمح بالإدارة الفعالة لنشاط المؤسسة والانفتاح على الأسواق العالمية، وبالتالي فهي تساعد على مواجهة تحديات الانفتاح الاقتصادي.

2. . الإطار النظري للدراسة:

1.2. تعريف التأمين:

سنحاول تقديم كل من التعريف القانوني والاقتصادي ثم استنتاج تعريف شامل للتأمين.

1.1.2. التعريف القانوني للتأمين:

حسب المادة 619 من القانون المدني الجزائري: "التأمين هو عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد أو أي تعويض مالي آخر في حالة وقوع الحادث ، أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك نظير قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن (بن خروف، 1998، صفحة 12)

2.1.2. التعريف الاقتصادي للتأمين:

✓ هو نظام تعاقدى يقوم على أساس المعاوضة غايته التعاون على ترميم أضرار المخاطر الطارئة بواسطة هيئات تزاوّل عقوده بصورة فنية قائمة على قواعد الإحصائية. (الاسكندري، 2012، صفحة 30) وعليه يمكن استنتاج تعريف شامل للتأمين على النحو التالي: التأمين هو الطريق الذي يسلكه الفرد أو المجموعة للحصول على الطمأنينة، بنقل عبئ الخسارة التي يمكن أن يتعرضون لها إلى جهة أخرى اقدر منهم على تحملها عن طريق تعويضها في حالة تحقق الضرر، مقابل أقساط أو اشتراكات يدفعونها لها بشكل دوري تحدد بطرق إحصائية مختلفة، حيث ينظم هذه العملية عقد يلتزم بينوده الطرفان.

2.2. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

✓ تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض، حيث تشتمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات ومحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب. (الشوابكة، 2011، صفحة 167)

وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي التعامل الأمثل مع جميع الأدوات أو الآلات التكنولوجية والبرمجيات التي من شأنها توفير وتخزين المعلومات أو الموارد المعرفية بأسلوب ممنهج يمكننا من

تداولها بسرعة كبيرة بين مختلف الأطراف، كما تمكننا من معالجتها بشكل دقيق في الوقت المناسب، مختزلة بذلك تكلفة الوقت والجهد والمال.

✓ يعرف كارتل **carter** تكنولوجيا الاتصالات بأنها: " مجموعة من التجهيزات التي تتكون من قنوات الاتصال ومجموعة من الأجهزة المساندة والبروتوكولات وخطوط الاتصال، التي تساعد في عملية نقل البيانات من موقع إلى آخر الأمر الذي يمكن من الوصول إلى أي موقع للمنظمة مهما بعدت المسافة الجغرافية" (الشوابكة، 2011، صفحة 200)

يمكن أن نستخلص أن تكنولوجيا الاتصال ما هي إلا وسيلة ربط بين نقاط مختلفة متباعدة كانت أم متقاربة، تتيح نقل وتبادل الرسائل في شتى صورها (أصوات، صور، بيانات أو معلومات) باستخدام أدوات متخصصة في الاتصال.

3.2. خطوات ومراحل تقديم الخدمة التأمينية الكترونياً:

إنّ عملية تقديم الخدمة التأمينية الكترونياً تتم عن طريق إدخال برنامج متكامل عبر شبكة الانترنت حيث نلخص هذه العملية في الخطوات التالية: (الزهيري، 2013، صفحة 160)

✓ تقوم شركة التأمين بإنشاء موقع ويب لها على شبكة الانترنت يختص بتقديم معلومات عن الشركة تتمثل في إعلان عن المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة؛

✓ يتصفح طالب التأمين الموقع الإلكتروني لشركة التأمين ويتعرف على الخدمة التأمينية المطلوب شراؤها؛

✓ يبدأ التفاعل بين شركة التأمين وطالب التأمين باستعمال البريد الإلكتروني عن طريق الاتصال بأفراد معينين في الشركة ؛

✓ بعد أن يختار طالب التأمين نوع التأمين الذي يرغب فيه ، يقوم بملاً استمارة طلب التأمين الموجودة على الموقع الإلكتروني للشركة؛

✓ في حال موافقة الشركة على طلب التأمين يقوم طالب التأمين بتسجيل وصل طلب إلكتروني يتم إملاؤه على الخط وتقديم جميع المعلومات الشخصية وفي حالة تسديد قسط التأمين ببطاقة الإئتمان أو النقد الإلكتروني، فان هناك طريقة معينة تعالج الحالة وتؤمن عملية الدفع مع المحافظة على سرية البيانات

والمعلومات ويتم التأكد من صلاحية البطاقة ومن تواجد النقود اللازمة لتسديد قسط التأمين، وفي هذه المرحلة تقوم شركة التأمين بإرسال رسالة إلكترونية إلى طالب التأمين لتأكيد صلاحية التعامل وبعدها تقوم بإصدار وثيقة التأمين؛

✓ في حالة رفض الشركة طلب التأمين تقوم بإرسال رسالة إلكترونية إلى طالب التأمين لتأكيد رفض التعامل.

وفي كل الحالات يجب على شركة التأمين أن تُحقق التوافق بين سرعة انجاز العملية الإلكترونية وانجازها ماديا عن طريق توفير وسائل نقل مناسبة تؤمن إيصال خدماتها إلى الزبائن في أحسن الظروف.

4.2. شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية:

مجموع الشركات الناشطة في سوق التأمين الجزائري تقدر حاليا بأربع وعشرين (24) شركة تأمين، منها 13 شركة للتأمين على الأضرار، 08 للتأمين على الأشخاص والثلاثة الآخرون متخصصون على التوالي في إعادة التأمين، والتأمين على القروض الموجهة للتصدير والتأمين القرض العقاري. حسب نوع رأس المال ونوع النشاط، يتم توزيعها على النحو التالي: (Ministère des Finances، 2016)

3. إجراءات الدراسة الميدانية - حالة وكالات التأمين الناشطة في ولاية البليدة

من أجل الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عينة من وكالات التأمين قمنا بتحضير استبان نهدف من خلاله إلى الإجابة على الأسئلة المطروحة سابقا.

1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموع وكالات التأمين التابعة لشركات التأمين المختلفة والناشطة في ولاية البليدة - والبالغ عددها مئة وثلاثة عشر (113) وكالة تأمين. وقد قمنا باختيار عينة احتمالية عشوائية من مجتمع الدراسة، وحاولنا الرفع من حجم العينة قدر المستطاع لتشمل أكبر عدد ممكن من وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة لزيادة نسبة الدقة والثقة في النتائج ولتعبّر فعلا عن المجتمع المدروس. ولقد تمكنا بالتوفيق من الله أن نمس 91 وكالة من أصل 113 وكالة ناشطة في ولاية البليدة وتابعة لمختلف شركات التأمين. وبالتالي فان نسبة العينة تمثل 80.53% من حجم المجتمع الكلي (n/N).

2.3. الأساليب الإحصائية المعتمدة:

بعد جمع الاستبيانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها بإعطائها أرقاماً معينة، وذلك تمهيداً لإدخال بياناتها إلى جهاز الكمبيوتر لأجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقاً لأسئلة الدراسة، وتم المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و معامل الارتباط بيرسون وذلك لدراسة علاقة بعض المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع، و إذا ما كانت هذه العلاقة ايجابية أو سلبية، بالإضافة إلى معرفة قوة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، و معامل الثبات ألفا كرونباخ وذلك للتأكد من مدى ثبات أفراد العينة على فقرات الاستبيان، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package For Social Sciencess) spss الإصدار 26.

3.4. أداة الدراسة:

تمثلت أداة الدراسة في استبيان موجهة لوكالات التأمين التابعة لمختلف شركات التأمين الجزائرية العمومية منها والخاصة (وكالات تأمين ولاية البليدة) (انظر الملحق رقم 01)

وقد قسمت الاستبيان إلى قسمين بمجموع (35) سؤالاً وفيما يلي تفصيل في هذه الأقسام:

1.3.3. القسم الأول: خاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة، ويحتوي هذا القسم من الاستبيان على أربع جوانب بمجموع سبعة عشر (17) سؤالاً، هذه الجوانب هي: الجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، البرمجيات وقواعد البيانات، الجوانب البشرية، شبكات الاتصال.

2.3.3. القسم الثاني: خاص بمستوى أداء وكالات التأمين الناشطة في إقليم ولاية البليدة، و يتكون هذا

الأخير من ثمانية عشر (18) سؤالاً موزعة على أربعة جوانب على النحو التالي:

نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية، الإبداع وخلق منتجات جديدة، رضا الزبائن، ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف. وقد كانت الإجابات على القسمين وفق مقياس ليكرت الخماسي .

4.3. صدق وثبات الأداة:

من خلال مؤشر ألفا كرونباخ سنحاول قياس ثبات الاستبيان. ولذلك قمنا بحساب معامل الثبات لكل المجالات المرتبطة بالاستبيان. يتم دراسة ثبات أداة الدراسة من خلال قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل بُعد، والذي يقيس الاتساق الداخلي في فقرات الاستبيان. وحسب دراسة للباحثين "Strong" و "Hensley" فإنه حتى يتحقق ثبات الأداة يجب أن يكون معامل ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي 0,60. نتائج اختبار ألفا كرونباخ ملخصة في الجدول التالي :

الجدول 01: معاملات الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لمجالات الاستبيان.

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
الجوانب المادية	04	0.672
البرمجيات وقواعد البيانات	05	0.640
الجوانب البشرية	04	0.708
شبكات الاتصال	04	0.707
الدرجة الكلية	17	0,830
نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	06	0.697
الإبداع وخلق منتجات جديدة	05	0.680
رضا الزبائن	04	0.757
ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	03	0.740
الدرجة الكلية	18	0.860

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS₂₆

لقد جاء معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل مجالات الاستبيان أكبر من 0.60 وهذا ما يبين أن

الاستبيان يتمتع بالثبات .

5.3. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1.5.3. عرض وتحليل نتائج الجزء الأول من الاستبيان.

الجزء الأول من الاستبيان خاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين ولاية البليدة، ولهذا قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة لكل مجالات الاستبيان الخاصة بهذا الجزء. للإجابة عن السؤال الفرعي الأول: ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى شركات التأمين؟

وحتى يتم تحديد درجة مجالات الاستبيان تم الاعتماد على الجدول التالي:

الجدول 02: مقدار المتوسط الحسابي لاتجاه رأي مقياس ليكرت الخماسي

مقدار المتوسط الحسابي	اتجاه الرأي لمقياس ليكرت الخماسي
من 1 إلى 1.79	غير موافق تماما
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	بدون رأي
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق تماما

المصدر: (بوعزيز، 2018، صفحة 136)

فيما يلي سنقوم بعرض المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية وكذا درجات كل المجالات المكونة للجزء الثاني من الاستبيان والخاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين إقليم البليدة والمتمثلة في: الجوانب المادية، البرمجيات وقواعد البيانات، الجوانب البشرية، شبكات الاتصال.

الجدول 03: عرض وتحليل نتائج الجزء الخاص بمستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى وكالات تأمين ولاية البليدة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجالات	الرتبة
موافق تماما	0.570	4.297	الجوانب المادية	1
موافق	0.419	3.782	البرمجيات وقواعد البيانات	3
موافق	0.896	3.486	الجوانب البشرية	4
موافق	0.808	3.964	شبكات الاتصال	2
موافق	0.509	3.882	الدرجة الكلية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS²⁶

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية يقدر بـ 3.882 والانحراف المعياري بـ 0.509 ما يدل أن أفراد العينة كانت موافقة على أن وكالات تأمين إقليم البليدة تتميز بمستوى عالي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ، والأمر نفسه للمجالات المكونة لهذا الجزء باستثناء مجالا الجوانب المادية أين اتجهت إجابات أفراد العينة إلى الاتفاق التام (متوسط حسابي (4.297) وهو أكبر من 4.20) ما يدل أن شركات التأمين تتميز بمستوى عالي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف جوانبها خاصة المادية منها.

2.5.3. عرض وتحليل نتائج الجزء الثاني من الاستبيان.

ومن خلال هذا الجزء سنحاول الإجابة عن السؤال الفرعي الثاني: بماذا يتميز مستوى أداء شركات

التأمين؟ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 04: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة لمجال أداء وكالات التأمين لولاية البليدة

الرتبة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
4	نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	3.176	0.740	بدون رأي
2	الإبداع وخلق منتجات جديدة	3.514	0.781	موافق
3	رضا الزبائن	3.442	0.814	موافق
1	ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	3.641	0.865	موافق
	الدرجة الكلية	3.443	0.604	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج الحزم الإحصائية SPSS²⁶

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية يقدر بـ 3.443 والانحراف المعياري بـ 0.604 أي أن أفراد العينة اتجهت نحو الموافقة على الأداء المتميز لوكالات التأمين، والأمر نفسه بالنسبة للمجالات الأربعة المكونة لهذا الجزء ما عدا مجال نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية، ما يدل أن شركات التأمين الجزائرية تتميز بأداء عالي.

3.5.3. العلاقة بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة

لتحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة ومن ثمة أداء شركات التأمين الجزائرية، قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون.

إن الهدف من دراسة الارتباط هو الكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين المتغيرين، وتتراوح درجة العلاقة بينهما أي متغيرين والتي يعبر عنها بمصطلح معامل الارتباط بين +1 و -1، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الموجب فإن ذلك يعني أن الارتباط قويا بين المتغيرين، وكلما قلت درجة الارتباط كلما ضعفت العلاقة بينهما، فإذا كانت العلاقة طردية فهذا يعني أن زيادة قيمة أحد المتغيرين تؤدي إلى زيادة قيمة المتغير الآخر والعكس صحيح، ويعتبر معامل ارتباط بيرسون من أهم المعاملات حيث يستخدم لقياس قوة العلاقة بين قيم متغيرين. (جودة، 2009، صفحة 255، 256)

فيما يلي سنقوم بعرض نتائج معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين مختلف مجالات مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة لنتمكن من معرفة نوع العلاقة بين المتغيرات.

الجدول 05: معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية للعلاقة بين مختلف مجالات مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة

مستوى الدلالة	معامل بيرسون	المتغيرات		
0.004	**0.298	مستوى الأداء	الجوانب المادية	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.003	**0.307		البرمجيات وقواعد البيانات	
0.000	**0.646		الجوانب البشرية	
0.000	**0.454		شبكات الاتصال	
0.000	**0.611	الدرجة الكلية		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS₂₆

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل بيرسون للدرجة الكلية قدّر ب (0.611) ومستوى دلالة (0.000) وهي قيمة موجبة ما يدل أن هنا علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وكالات التأمين في ولاية البليدة. كما نلاحظ أن كل معاملات بيرسون لمجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال جاءت موجبة وبدلالات إحصائية أقل من $(\alpha \geq 0.005)$ ، ما يدل أن هناك علاقة طردية بينها وبين مستوى أداء وكالات التأمين، أي أنه كلما زاد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد ذلك من مستوى أداء وكالات التأمين في إقليم ولاية البليدة. والأمر نفسه ينطبق على كل المجالات المكونة للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والتي تحصلت على معاملات ايجابية ما يدل أن علاقتها مع مستوى أداء وكالات التأمين علاقة طردية، وقد كان التأثير الأكبر على مستوى الأداء لصالح مجال الجوانب البشرية بتحصلها على معامل ارتباط (0.646)، يليها مجال شبكات الاتصال بمعامل (0.454) وهذا ما كنا نتوقعه مسبقا كون أنه إذا اجتمع العامل البشري المؤهل

مع توفر شبكات الاتصال فإنهما سيعطيان دفعة ايجابية على أداء الوكالات، بدون إهمال التأثير الإيجابي لمجالي الجوانب المادية والبرمجيات وقواعد البيانات على الأداء.

4. خاتمة:

تقوم شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية من استغلال كل المستجدات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال للنهوض بالقطاع وتحسين أدائه، فهي اليوم تملك مواقع الكترونية تجارية تعد همزة وصل بينها وبين زبائنها وتعمل على تطويرها كل ما ظهر جديد، حيث أن الخطوات التي اتخذتها هذه الشركات في تطوير مواقعها الالكترونية تشهد على رغبتهم في الابتكار والتطوير و أيضا الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي إثبات وجودها في عصر التطور.

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى شركات التأمين كان عاليا، وذلك من خلال متوسطه الحسابي الذي قدر ب: 3.882 والذي يثبت موافقة المستجوبين من أفراد العينة على ذلك وبهذا نكون قد أثبتنا صحة الفرضية الأولى والتي مفادها: " تتميز شركات التأمين بمستوى عالي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

الفرضية الثانية والتي مفادها: " يتميز مستوى أداء شركات التأمين بدرجة عالية " هي الأخرى تم إثباتها من خلال إجابات المستجوبين بالموافقة على الأداء العالي لوكالات التأمين والتي قدر متوسطها الحسابي ب: 3.443 .

كما تمكنا من تأكيد صحة الفرضية الثالثة: " توجد علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين أداء شركات التأمين" من خلال معامل الارتباط بيرسون والذي جاء موجبا بقيمة 0.611 وهو قريب من الواحد الموجب ما يدل أن الارتباط بين المتغيرين كان قويا نوعا ما. المذكورة.

نتائج الدراسة:

✓ تتميز شركات التأمين بمستوى عالي في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أن الشركات الخاصة كانت الأكثر امتلاكاً لهذه التكنولوجيا من حيث الكم والنوع على حساب نظيراتها العمومية؛

✓ يتميز مستوى أداء شركات التأمين بدرجة عالية وبدون فروق تذكر بين الشركات العمومية والخاصة، إلا أن هذا المستوى في الأداء كان أقل مما هو عليه مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال مقارنة متوسطهما الحسابيين واللذان قدرا على التوالي: 3.882 و 3.443 ؛
✓ وجود علاقة طردية بين مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى أداء وشركات التأمين.

الاقتراحات والتوصيات:

ومن خلال هذه النتائج يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات نردها فيما يلي:

- ✓ ضرورة اهتمام الدولة الجزائرية بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال زيادة الاستثمار فيه،
- ✓ ضرورة استثمار شركات التأمين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجميع فروعها وتطبيقاتها لدعم أدائها؛
- ✓ ضرورة الاحتكاك بين مختلف شركات التأمين لتبادل المهارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالاستعانة بخبراء في المجال والذي من شأنه رفع الأداء؛
- ✓ ضرورة إجراء دراسات أخرى حول نفس الموضوع و باستخدام متغيرات أخرى لقياس أداء شركات التأمين.

5. قائمة المراجع:

- 1- أبي الفضل هاني بن فتحي الحديدي المالكي الاسكندري،(2012)، التأمين أنواعه المعاصرة وما يجوز أن يلحق بالعقود الشرعية، دار العصماء، دمشق.
- 2- عدنان عواد الشوابكة، (2011)، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان:
- 3- عبد الرزاق بن خروف، (1998)، التأمينات الخاصة في التريع الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 4- محفوظ جودة، (2009)، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss، دار وائل للنشر، الاردن.
- 5- احمد خلف حسين علي الزهيري، (2013)، تأثير التسويق الالكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثامن، العدد 22.
6. محمد بوعزيز، (2018)، مدى اسهامات الممارسة الترويجية الرياضية على بعض المتغيرات النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى استاذة التعليم المتوسط، اطروحة دكتوراه في التربية البدنية والرياضية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم.
7. Ministère des Finances(2016) , *Activité des assurances en Algérie .rapport annue*

6. الملاحق:

الملحق 01:

القسم الأول: خاص بمستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة التأمين:

رقم	الفقرات	غير موافق تماماً	غير موافق	بدون رأي	موافق	موافق تماماً
	أ- الجوانب المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال					
01	تتوفر أجهزة الكمبيوتر بعدد كاف في وكالة التأمين.					
02	لدى الشركة أجهزة معلوماتية أخرى تتماشى وطبيعة نشاطها.					
03	الأجهزة الموجودة في الوكالة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة					
04	تقوم وكالة التأمين بتجديدها بأجهزة بطريقتين دورية لتتماشى والتطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
	ب- البرمجيات وقواعد البيانات:					
01	تستخدم وكالة التأمين برمجيات جاهزة (برمجيات حساب الأقساط مثلاً) لتسهيل أعمالها.					
02	تستخدم وكالة نظام معلومات يمكنها من توفير واسترجاع المعلومات بسرعة.					
03	إمكانية تحديث بيانات نظام المعلومات متاحة باستمرار.					
04	كونت الوكالة قاعدة بيانات خاصة بزيائنها موحدة ويمكن الاطلاع عليها من قبل جميع الوكالات التابعة لنفس الشركة.					
05	تتوفر الوكالة على برمجيات خاصة بأمن المعلومات.					
	ج- الجوانب البشرية:					
01	يملك الأفراد في الوكالة على مهارات استخدام الكمبيوتر والبرمجيات المستعملة.					
02	تقوم الوكالة بدورات تدريبية لتمكين الأفراد من اكتساب مهارات تؤهلهم على تطبيق البرمجيات واستخدام الكمبيوتر.					
03	تمتلك الوكالة على أفراد متخصصين في تطوير البرمجيات وفق حاجتها.					

04	تمنح الوكالة تحفيزات للأفراد المتميزين ذوي الأفكار المبدعة.
د- شبكات الاتصال	
01	تتوفر الوكالة على شبكة الانترنت.
02	تتوفر الوكالة على شبكة الانترنت (شبكة داخلية للمؤسسة).
03	تتوفر الوكالة على شبكة الانترنت (شبكة خارجية للمؤسسة).
04	تقوم الوكالة بصيانة دورية لشبكات الاتصال.

القسم الثاني: خاص بمستوى أداء وكالة التأمين

أ- نمو المبيعات وزيادة الحصة السوقية	
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في زيادة الحصة السوقية.
02	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في نمو المبيعات.
03	تتوفر الوكالة على خدمة الاكتتاب على الخط.
04	تتيح الوكالة إمكانية الدفع الإلكتروني لزيائنها.
05	تعمل الوكالة على الرفع من حصتها السوقية بجلب عدد أكبر من الزبائن الرقميين.
06	تقوم الوكالة بالتسويق الإلكتروني لمنتجاتها.
ب- الإبداع وخلق منتجات جديدة	
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين وخلق منتجات جديدة.
02	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في رفع مستوى الإبداع
03	تسعى الوكالة الى زيادة عدد الزبائن من خلال طرح منتجات جديدة
04	تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت الى زيادة قنوات التوزيع.
05	تقوم الوكالة بتوزيع بعض منتجاتها عبر البنوك في إطار التأمين البنكي (bancassurance).
ج- رضا الزبائن	
01	تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى الى زيادة رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة
02	هل تستعمل الوكالة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتواصل

					الدائم مع الزبائن	
					هل تتمد الوكالة بالشكاوي الالكترونية للزبائن.	03
					هل تأخذ الوكالة بعين الاعتبار الاقتراحات الالكترونية لزيائنها في تصميم منتجاتها التأمينية	04
					د- ترقية الإدارة وتخفيض التكاليف	
					تعتمد الوكالة على الإدارة الالكترونية في تسيير أعمالها.	01
					تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تخفيض التكاليف.	02
					الإدارة الالكترونية ساهمت في تنظيم الأعمال الإدارية	03