مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255/E-ISSN 2588-2414
المجلد9 العدد1 – مارس 2022

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين
(دراسة حالة أم البواقي)

The effect of using information and communication technology on the performance of insurance companies -case study of Oum El Bouaghi

سناء العايب[1]*، أمينة سلايمية[2]

[1] **جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة** Laibsana89@gmail.com

[2] **جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي**selaimia.amina@yahoo.com

تاريخ التسليم:2021/03/26، تاريخ المراجعة: 2021/07/01،تاريخ القبول: 2021/08/27

الملخص

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين في الجزائر، ولجمع البيانات تم إعداد استبانة وتوجيهها إلى وكالات التأمين العاملة بولاية أم البواقي.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة، يعكس أهمية التكنولوجيا في تسيير عمليات التأمين، كما توصلت الدراسة إلى وجود ضعف كبير لدى الموظفين في توظيف هذه التكنولوجيا راجع إلى نقص الدورات التكوينية المعتمدة على المستوى الوطني ككل.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التأمين، الأداء

Abstract

The current study aims to determine the effect of using the information and communication technology on the performance of insurance companies in Algeria, by directing a questionnaire to insurance agencies operating in Oum El Bouaghi.

The study found a statistically significant effect among the study variables, reflecting the importance of technology in the conduct of insurance operations. The study also found a significant weakness of employees in employing this technology due to the same training courses approved at the national level as a whole.

Keywords : information and communication technology (ICT), insurance, performance

* **سناء العايب: laibsana89@gmail.com**

1. مقدمة:

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

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

من خلال ذلك يمكن أن نطرح اشكالية الدراسة والتي تظهر في التساؤل الجوهري التالي:

ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين في أم البواقي؟

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

1- هل يؤثر استخدام المعدات التكنولوجية تحسين الأداء ؟

2- هل يؤثر استخدام أنظمة المعلومات في تحسين الأداء ؟

3- هل تؤثر معرفة الموظفين ومدى تحكمهم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء ؟

4- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من الحصة السوقية والمبيعات؟

5- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع ؟

6- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا الزبائن؟

7- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض التكلفة ؟

- **الفرضيات:** لمعالجة اشكالية الدراسة تم تبني الفرضيات التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي.

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 للمعدات التكنولوجية على الأداء.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لأنظمة المعلومات على الأداء.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات على الأداء.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة الحصة السوقية والمبيعات.

5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التطور والإبداع.

6- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على رضا الزبائن.

7- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على خفض التكلفة.

- **منهجية البحث:** تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري عند التطرق للعناصر المرتبطة بالموضوع، والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل وأداء شركات التأمين كمتغير تابع. أما الجانب التطبيقي فقد اعتمد على تحليل نتائج المعالجة الإحصائية للاستبانة عن طريق برنامج **SPSS**.

2. الإطار النظري للدراسة:

إن التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات تؤكد على أن عمليات التأمين تشهد تطورا ملحوظا، كون صناعة التأمين تعيش تغيرات جوهرية في طرق وأساليب أداء العمل، وهو ما يتطلب إعادة هندسة العمليات بما ينسجم مع الوضع الجديد الذي تسعى صناعة التأمين لتحقيقه.

1.2. التعريف بمتغيرات الدراسة:

- **تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها نظام مكون من مجموعة من الموارد المرتبطة والمتفاعلة يشتمل على الأجهزة والبرمجيات، والموارد البشرية والبيانات والشبكات، والاتصالات، التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب **(حسام الدين، 2001، صفحة 09)**.

كما تعني مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد مجموعة من أنظمة المعلومات والتي تساعد المستويات الإدارية المختلفة على إنجاز أعمالها وهذه المكونات: الحاسوب ومكوناته، والبرمجيات والأفراد والإجراءات وقواعد البيانات **(الشوابكة، 2001، صفحة 169)**.

- **تعريف التأمين:** التأمين وسيلة اقتصادية يمكن عن طريقها استبدال خسارة كبيرة محتملة بأخرى صغيرة مؤكدة الخسارة الكبيرة تتمثل في تحقيق الخطر المؤمن منه، وبالتالي هلاك الشيء المؤمن عليه، أما الخسارة الصغيرة فتتمثل في قسط التأمين الذي هو أقل من مبلغ التأمين غالبا (**أسامة و شقيري، 2007، صفحة 89**).
- **تعريف الأداء:** يعبر الأداء عن قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال، أي أن الأداء يعد مقياسا للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لهدفها الرئيسي، وهو البقاء في سوقها واستمرارها في نشاطها في ظل التنافس، ومن ثم تتمكن من المحافظة على التوازن في مكافأة كل من المساهمين والعمال (**سلايمية، 2022، صفحة 93**). ولإسقاط هذا المفهوم على شركات التأمين فنحن نتحدث عن قدرتها على جذب العملاء وتقديم منتجات تأمينية تضمن بقاءها في المنافسة.

2.2. فوائد استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين:

صناعة خدمات التأمين هي واحدة من أكثر المجالات المعرضة بشدة لتأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) لحقيقة أنه بناء على المعلومات وعدم اشتراط النقل المادي للبضائع، فهي مناسبة من الناحية الهيكلية لرقمنة العمليات والمنتجات. في غضون ذلك، تخلق التقنيات الجديدة الظروف والفرص للابتكار التنظيمي للشركات وولادة مشغلين متخصصين جدد، مع تأثيرات كبيرة على المجموعة الهيكلية والتنافسية للقطاع (**Coviello, p. 05**)، ويمكن حصر هذه المزايا فيما يلي (**رواسكي، 2013، صفحة 100**):

- ✓ تحسين تدفق المعلومات داخل المؤسسة وتسهيل إدارة مواردها (البشرية، المادية والمالية) وتسريع عملية صنع القرار.
- ✓ تقييم الموجودات غير الملموسة (إدارة المعرفة، واليقظة والاقتصاد الذكي).
- ✓ السيطرة على إدارة المؤسسة (البرمجيات، وتخطيط موارد المؤسسات).
- ✓ الاعتماد على التخزين الإلكتروني.
- ✓ خلق قيمة مضافة بأقل تكلفة (انشاء موقع ويب للمؤسسة، فهرس على الخط)، والتواصل بطريقة فردية وبسرعة أكبر مع المجتمعات المحلية.
- ✓ تحسين المعاملات والعلاقات مع الموردين وشركاء المؤسسة، ويتعلق هذا الجزء على وجه الخصوص بالاستفادة المثلى من عمليات الشراء والتوريد.
- ✓ تخفيض عدد الموردين، تخفيض تكلفة الشراء (المشتريات الإلكترونية والأسواق الإلكترونية)، وتبسيط وتسريع عملية الشراء.

- ✓ تحسين المعاملات والعلاقات مع الزبون النهائي (أو الوسيط)، من خلال المبيعات والتسويق والخدمات اللوجستية.
- ✓ زيادة حجم المبيعات أو تسهيل الدخول إلى أسواق جديدة، ولاء الزبائن لدعم خفض تكاليفها التشغيلية والمعاملات.

3. الدراسة الميدانية:

من أجل التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على شركات التأمين في الجزائر، قمنا بإعداد استبيان موجه لوكالات التأمين العاملة بولاية أم البواقي.

1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من وكالات شركات التأمين العاملة بولاية أم البواقي والبالغ عددها ثمان شركات **(ALLIANCE ; TRUST ; CIAR ; SALAMA ; CAAR ;CAAT ; SAA ;CRMA)**.

وعن عينة الدراسة فقد شملت العاملين بهذه الوكالات حيث بلغ عددهم حسب قانون تحديد حجم العينة 56 عاملا كما يلي: $\boldsymbol{n = \frac{N}{N*\alpha^2+1}}$

$$\boldsymbol{n = \frac{65}{65 * 0.05^2 + 1} \cong 56}$$

2.3. أدوات جمع المعلومات:

بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، قمنا بتطوير استبانة موجهة للعاملين بوكالات شركات التأمين العاملة بولاية أم البواقي، وقد قسمت إلى ثلاثة أقسام رئيسية كما يلي:

- **القسم الأول:** عبارة عن معلومات شخصية عن الموظف (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة واسم الشركة التي يعمل بها).
- **القسم الثاني:** يحوي مجموعة من الفقرات التي تقيس مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال المحاور التالية:
  - ✓ المعدات التكنولوجية: تحوي 4 فقرات.
  - ✓ أنظمة المعلومات: تحوي 7 فقرات.
  - ✓ درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات: تحوي 5 فقرات.
- **القسم الثالث:** يعرض معلومات تقيس أداء شركة التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال المحاور التالية:
  - ✓ زيادة الحصة السوقية والمبيعات: 6 فقرات.

- ✓ التطور والإبداع في الشركة: 4 فقرات.
- ✓ رضا الزبائن (المؤمنين): 7 فقرات.
- ✓ خفض التكلفة: 4 فقرات.

3.3. دراسة الخصائص الشخصية لأفراد العينة:

يضم القسم الأول من الاستبيان البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، وبعد المعالجة الاحصائية تحصلنا على مجموعة من الخصائص كما يلي:

- **الجنس:** العينة المدروسة تمثل نسبة 55.4% ذكور أي ما يعادل 31 شخص وما يقدر بـ 44.6 % إناث وحصولنا على هذا النتائج ترجع للتوزيع العشوائي للعينة المدروسة.
- **العمر:** نسبة 83.9% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 20 إلى 49 سنة، ما يبين أن أغلب العمال من الشباب تلتها الفئة العمرية من 50 سنة فما أكثر بنسبة 16.1%، وهو ما يبين وجود تنوع في الفئات العمرية لكن بأغلبية شبابية، وهو ما يمكن إرجاعه إلى سعي شركات التأمين لتوظيف الفئة الشبابية بالإضافة إلى عمليات التقاعد.
- **المؤهل العلمي:** فئة المتحصلين على دراسات جامعية هم أعلى فئة في الشركات التأمين الناشطة في ولاية أم البواقي من العينة المدروسة، حيث بلغت نسبتهم 66.1%، أي ما يقدر بـ 37 موظفا مؤهلا وذو كفاءة، تلتها بعد ذلك فئة دراسات تطبيقية بنسبة 28.6% أي 16 فرد، ثم فئة أخرى التي حققت نسبة 3.6% ما يمثل 2 أفراد من العينة المدروسة، وفي الأخير الدراسات العليا قدرت نسبتهم بـ 1.8% و هي أضعف فئة حيث مثلت فرد واحد. ويعود العدد الكبير لحاملي الشهادات الجامعية إلى فتح الجامعات لتخصصات جديدة مرتبطة أكثر بمجال التأمين وكذا حرص وسعي شركات التأمين على توظيف اليد العاملة المؤهلة والتي تلقت تكوين متخصص يسمح لهم بالرفع من كفاءة الشركة.
- **الخبرة المهنية:** أغلب الموظفين حديثي الخبرة، حيث بلغت عدد سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات أعلى نسبة قدرت بـ 37.5% أي ما يمثل 21 موظفا، كما نلاحظ أن الموظفين ذو الخبرة متوسطة من 6 سنوات إلى 10 سنوات قد بلغت نسبتهم 32.1% أي 18 أفراد، تلتها بعد ذلك سنوات الخبرة من 11 سنة إلى 15 سنة بنسبة 26.8% أي سجلت 15 موظف، في الأخير احتلت الخبرة المهنية أكثر من 15 سنة أضعف نسبة قدرت بـ 3.6%، أي ما تمثل 2 أفراد من العينة المدروسة. نظرا لسياسة التوسع التي تعتمدها الشركات وفتح أكبر عدد من الشبابيك لخدمة المؤمنين وتسهيل عملية الاكتتاب فقد لجأت إلى زيادة عدد الموظفين في.

4.3. اختبار صدق وثبات الدراسة:

بهدف اختبار صدق وثبات أداه الدراسة، قمنا باستخدام عدة اختبارات نوجزها فيما يلي:

1.4.3. اختبار صدق أداة الدراسة: لتبيين صدق أداة الدراسة تم اعتماد اختبارين، حيث تم اعتماد الصدق الظاهري، وذلك من خلال عرض استمارة الاستبيان على لجنة تحكيم مختصة في الموضوع، لنخرج في الأخير بالصيغة النهائية التي تم عرضها على وكالات شركات التأمين العاملة بولاية أم البواقي، أما الاختبار الثاني فيتمثل في الصدق البنائي لأداة الدراسة.

الجدول رقم (01): نتائج الصدق البنائي لأداة الدراسة

المحاور	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
المحور الأول: معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة	**0.919**	**0.000**
البعد الأول : المعدات التكنولوجية	0.731	0.000
البعد الثاني: أنظمة المعلومات	0.899	0.000
البعد الثالث: درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات	0.838	0.000
المحور الثاني: معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصال	**0.803**	**0.000**
البعد الأول: زيادة الحصة السوقية والمبيعات	0.447	0.001
البعد الثاني: التطور والإبداع في الشركة	0.570	0.000
البعد الثالث: رضا الزبائن (المؤمنين)	0.852	0.000
البعد الرابع: خفض التكلفة	0.511	0.000

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج **Spss**

يبين الجدول نتيجة معامل الارتباط برسون بين المحاور والدرجة الكلية للأداة، حيث نلاحظ أنها كلها معنوية بالنظر إلى مستوى دلالتها الذي هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ما يدل على وجود علاقة ارتباط بينهم.

2.4.3. اختبار ثبات أداة الدراسة: تم اختبار ثبات أداة الدراسة باعتماد اختبار ألفا كرونباخ، والنتائج موضحة كما يلي:

الجدول رقم (02): نتائج اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

المتغير	قيمة اختبار *ألفا كرونباخ*	مستوى القياس
المحور الأول: معلومات تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الشركة	0,940	ممتاز
البعد الأول : المعدات التكنولوجية	0,941	ممتاز
البعد الثاني: أنظمة المعلومات	0,940	ممتاز
البعد الثالث: درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات	0,940	ممتاز
المحور الثاني: معلومات تقيس أداء شركات التأمين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0,942	ممتاز
البعد الأول: زيادة الحصة السوقية والمبيعات	0,943	ممتاز
البعد الثاني: التطور والإبداع في الشركة	0,942	ممتاز
البعد الثالث: رضا الزبائن (المؤمنين)	0,941	ممتاز
البعد الرابع: خفض التكلفة	0,943	ممتاز
الاستبيان ككل	**0.943**	**ممتاز**

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج **Spss**

توضح نتائج الجدول معاملات الثبات الجزئية ، حيث نلاحظ أنها حققت نتائج ممتازة في كل المحاور، والابعاد حيث بلغت قيم اختبار ألفا كرونباخ قيم تراوحت ما بين 0.940-0.943، أما ثبات الأداة ككل فقد قدرت قيمة ألفا كرونباخ بـ 0.943، وهي تدل على ثبات ممتاز لنتائج الدراسة.

5.3. اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة:

تم اتباع منهجية اختبار الجزء ثم الانتقال الى الكل أي من الفرضيات الفرعية إلى الرئيسية، وقد كانت نتائج اختباراتها كما يلي:

الجدول رقم (03): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

	اختبار فيشر	معامل التحديد	الانحدار الخطي البسيط		مستوى المعنوية
			الثوابت	البواقي	
الفرضية الأولى	5.471	0.092	3.185	0.170	0.023
الفرضية الثانية	24.631	0.313	2.921	0.239	0.000
الفرضية الثالثة	14.883	0.216	3.298	0.181	0.000
الفرضية الرابعة	8.459	0.135	3.128	0.215	0.005
الفرضية الخامسة	4.284	0.075	3.231	0.185	0.043
الفرضية السادسة	33.444	0.382	1.975	0.443	0.000
الفرضية السابعة	3.277	-	-	-	0.075
الفرضية الرئيسية	18.326	0.253	2.918	0.250	0.000

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج **Spss**

- **الفرضية الأولى** : نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 5.471، لدراسة أثر المعدات التكنولوجية على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.023 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، وقبول الفرض البديل الذي يتضمن **وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمعدات التكنولوجية على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي حسب العينة المدروسة**

قيمة معامل التحديد البالغة 0.092، تعني أن التغيرات التي تحدث في الأداء سببها ما نسبته 9.2% من التغير الذي يحدث في المعدات التكنولوجية وهي نسبة ضعيفة. إذن التغيرات التي تنتج عن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي نسبة ضعيفة جدا كونها لا تعتمد على تكنولوجيا جد متقدمة. وهو ما يوضحه نموذج الانحدار الخطي الملخص في المعادلة التالية:

الأداء = 3.185+0.170× المعدات التكنولوجية

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير **في المعدات التكنولوجي** بوحدة واحدة سيؤدي إلى لتغير **الأداء بـ 0.170**، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، من خلال مساهمتها في تحسين جودة الخدمة سرعة إبرام العقود، ومعالجة البيانات بطريقة سريعة ودقيقة.

- **الفرضية الثانية:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 24.631 ، لدراسة أثر أنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي ، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.00 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، وقبول الفرض البديل الذي يتضمن وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي حسب العينة المدروسة.

قيمة معامل التحديد البالغة 0.313، والتي تعني أن التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي سببها ما نسبته 31.3% من التغير الذي يحدث في المعدات التكنولوجية، تلخص المعادلة التالية نتائج نموذج الانحدار الخطي الذي يبين قيمة تأثير أنظمة المعلومات على أداء شركات التأمين محل الدراسة كما لي:

الأداء = 2.921+0.239× أنظمة المعلومات

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في أنظمة المعلومات بوحدة واحدة سيؤدي إلى تغير الأداء الاقتصادي بـ 0.170، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، والذي يفسر الأهمية الكبيرة لنظم المعلومات على الأداء من خلال تسيير مختلف العمليات في شركات التأمين بطريقة فعالة وبأقل قدر من الأخطاء.

- **الفرضية الثالثة:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 14.883، لدراسة أثر لدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.00 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، وقبول الفرض البديل الذي يتضمن **وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدرجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي حسب العينة المدروسة.**

قيمة معامل التحديد البالغة 0.216، والتي تعني أن التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي سببها ما نسبته 21.6% من التغير الذي يحدث في درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات. وهو ما تدعمه معادلة الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

الأداء = 3.298+0.181× درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في درجة تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات_بوحدة واحدة سيؤدي إلى لتغير الأداء الاقتصادي بـ 0.181، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، ما يفسر الأهمية الكبيرة التي تعكسها مدى تحكم الموظفين في استخدام المعدات وأنظمة المعلومات، فهي الأداة التي يتم من خلالها ممارسة جميع العمليات وكلما زادت درجة التحكم فيها يزيد أداء المعدات والأنظمة.

- **الفرضية الرابعة:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 8.459، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة الحصة السوقية والمبيعات لشركات التأمين بولاية أم البواقي، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 50.00 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، وقبول الفرض البديل الذي يتضمن **وجود أثر ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة الحصة السوقية والمبيعات لشركات التأمين بولاية أم البواقي .حسب العينة المدروسة.**

كما أن قيمة معامل التحديد البالغة 0.135، والتي تعني أن في الحصة السوقية والمبيعات سببها ما نسبته 13.5% من التغير الذي يحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقيمة التأثير تظهر من خلال معادلة الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

زيادة الحصة السوقية والمبيعات = 3.128+0.215× تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة سيؤدي إلى لتغير في الحصة السوقية والمبيعات بـ 0.215، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، ذلك أن المؤمنين ينجذبون إلى شركات التأمين التي توفر لهم سهولة في إبرام العقود وتجنبهم الانتظار الطويل في حالة وقوع حادث من أجل التعويض وهو ما تسهله تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال سرعة دراسة الملفات، بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات التسويق والإشهار والتعريف بمختلف منتجاتها. أما باقي التغيرات التي تحدث في زيادة الحصة السوقية تفسرها عوامل الأخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 3.128.

- **الفرضية الفرعية الخامسة:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 4.284 ، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور والإبداع في شركات التأمين بولاية أم البواقي ، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.043 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، وقبول الفرض البديل الذي يتضمن **وجود أثر ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التطور والإبداع في شركات التأمين بولاية أم البواقي .حسب العينة المدروسة.**

قيمة معامل التحديد البالغة 0.075، والتي تعني أن تغير في التطوير والابداع سببها ما نسبته 7.5% من التغير الذي تحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ما يؤكد أنها تساهم بنسبة ضعيفة في شركات التأمين، ومن خلال نتائج الانحدار الخطي نجد قيمة تأثير كما يلي:

التطور والابداع = 3.231+0.182× تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة سيؤدي إلى لتغير في التطور والابداع ب 0.182، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، ما يفسر عمل شركات التأمين على تطوير طرقها المختلفة سواء في معالجة الأمور الداخلية أو الخارجية وخاصة مع المؤمنين من خلال ابتكار طرق جديدة لمكافئة المؤمنين وتحفيزهم للمحاولة تجنب الحوادث مثل القيام بفرزهم وتقديم خصومات للذين لا يتعرضون لحوادث وهو ما تقوم به أنظمة المعلومات. أما باقي التغيرات التي تحدث في التطور والإبداع تفسرها عوامل الأخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 3.231

- **الفرضية السادسة:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 33.444 ، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا الزبائن (المؤمنين) في شركات التأمين بولاية أم البواقي ، حيث نلاحظ أنها ذات دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.00 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05) ، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، وقبول الفرض البديل الذي يقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رضا الزبائن (المؤمنين) في شركات التأمين بولاية أم البواقي .حسب العينة المدروسة. قيمة معامل التحديد البالغة 0.382، والتي تعني أن تغير في رضا الزبائن سببها ما نسبته 38.2% من التغير الذي تحدث في تكنولوجيا

المعلومات والاتصال، ما يؤكد الحفاظ على الحصة الموجودة في السوق، وهو ما يوضحه نموذج الانحدار الخطي الملخص في المعادلة التالية:

زيادة الحصة السوقية والمبيعات = 3.128+0.215× تكنولوجيا المعلومات

- **الفرضية السابعة:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 3.277، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض التكلفة في شركات التأمين بولاية أم البواقي، حيث نلاحظ أنها غير دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.076 إذ أنه أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى **قبول الفرض الصفري** الذي يقر **بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض التكلفة في شركات التأمين بولاية أم البواقي حسب العينة المدروسة** وهو ما يمكن تفسيره أن شركات التأمين بالرغم من محاولاتها المستمرة للعمل بواسطة مختلف تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلا أنها لم تصل إلى مرحلة خفض التكلفة كونها لا تستطيع الاستغناء عن المعاملات الورقية مثلا بسبب وجوب طبعها وتسليمها لسائق السيارة لتقديمها في حالات التفتيش من طرف عناصر الأمن، أو القيام بالتسوية الودية في حالة وقوع حادث، كما أن عقلية الفرد الجزائري و ضعف البنية التحتية تحد من إمكانية الاعتماد عليها بصورة مطلقة.
- **الفرضية الرئيسية:** نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بلوغ اختبار فيشر قيمة 18.326 ، لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي، حيث نلاحظ أنه ذا دلالة إحصائية إذا نظرنا إلى مستوى معنويته البالغ قيمة 0.00 إذ أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومن هنا نصل إلى رفض الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود أثر بين المتغيرين، وقبول الفرض البديل الذي يتضمن ما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين بولاية أم البواقي حسب العينة المدروسة.

بعد التأكد من وجود الأثر، فإن نسبته تتحدد وفقا قيمة معامل التحديد البالغة 0.253، والتي تعني أن التغيرات التي تحدث في الأداء الاقتصادي سببها ما نسبته 25.3% من التغير الذي يحدث في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يتأكد من خلال نموذج الانحدار البسيط كما يلي:

الأداء = 2.918+0.250× تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تعني المعادلة أعلاه أن كل تغير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة سيؤدي إلى لتغير الأداء الاقتصادي بـ 0.250، حيث نلاحظ الأثر الإيجابي للمتغير المستقل على التابع، أما

باقي التغيرات التي تحدث في الأداء تفسرها عوامل الأخرى لم يتم التطرق إليها في النموذج المقترح في الدراسة وتقدر قيمتها بـ 2.918

4. خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين، من خلال اجراء دراسة استقصائية لوكالات هذه الشركات العاملة بولاية أم البواقي، وقد تلخصت نتائج الدراسة فيما يلي:

- ✓ من خلال نتائج دراسة حالة يمكن أن نخلص إلى أن شركات التأمين في ولاية أم البواقي لا تعتمد على عمليات تدريبية وتكوينية دائمة لموظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يحسن من أداء شركات التأمين من خلال زيادة المبيعات والحصة السوقية فالمؤمن يسعى دائما للتعامل مع شركة التأمين لي تملك سرعة الأداء في إبرام العقود تسوية التعويضات ومعالجة الملفات في أقل وقت زمني.
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يساعد على خفض التكلفة في شركات التأمين حسب عينة الدراسة في ولاية أم البواقي كون شركات التأمين لا تزال مجبرة على طباعة عقود التأمين التي لا يمكن الاستغناء عنها ولكنها تعمل على الرفع من مستوى التطور والإبداع.
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال في شركات التأمين في ولاية أم البواقي لا يهدف إلى التقليل من عدد الحوادث أو تجنبها بل إلى معالجة الملفات بطريقة سريعة من أجل جبر ضرر المؤمنين.
- ✓ تشير نتائج الدراسة إلى أن الأداء شركات التأمين يتأثر بأنظمة المعلومات بنسبة 31.3%، تليها مدى تحكم الموظفين في استخدام الأنظمة والمعدات بنسبة 21.6% وأخيرا المعدات التكنولوجية بنسبة 9.2% نظرا للأهمية الكبيرة التي أصبحت لأنظمة المعلومات فيمكن تشبيهها بعقل الإنسان الذي كلما زاد مستوى ذكاءه استطاع توجيه الجسد للقيام بأداء أفضل.
- ✓ كما بينت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر في رضا الزبائن بنسبة 38.2%، واستخدامها يزيد من الحصة السوقية والمبيعات بنسبة 13.5% ورفع من قدرات التطور والإبداع في شركات التأمين بولاية أم البواقي بنسبة 7.5%، إلا أنها لا تؤثر على خفض التكلفة في شركات التأمين حسب عينة الدراسة.
- ✓ كنتيجة رئيسية يمكننا القول أنه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين وهو ما يظهر من خلال قيمة معامل التحديد التي بلغت 25.3%

حسب آراء عينة الدراسة وهذه القيمة مقبولة جدا كون الأداء يتأثر بالعديد من العناصر التي لم تدرج في النموذج.

من النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي نسقطها على شركات التأمين في ولاية أم البواقي خاصة:

- ✓ تحديث البرامج والتطبيقات المستخدمة في شركات التأمين بما يتناسب ومتطلبات المؤمنين مثل الاعتماد على تطبيقات خاصة تذكر المؤمنين بتاريخ انتهاء سريان عقدهم أو بانتهاء عملية دراسة ملفاتهم في حالة التعويض؛
- ✓ يجب على شركات التأمين أن تقوم بدراسة دائمة لمدى رضى زبائنهم من الخدمات التي تقدمها لهم ومحاولة معالجة النقائص بصورة دائمة؛
- ✓ ضرورة الاهتمام بقسم للتطوير والإبداع في شركات التأمين والاعتماد فيه على خبرات الموظفين؛
- ✓ العمل على القيام بعمليات تدريبية و تكوينية لموظفي شركات التأمين على أعلى مستوى لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاع التأمين في الدول المتقدمة؛

6. قائمة المراجع:

1- عدنان محمود الشوابكة، (2001). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية. عمان، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

2- عزمي سلام أسامة و نوري موسى شقيري (2007)، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد، عمان، الأردن.

3- أمينة سلامية (2022)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.

4- خالد رواسكي (2013)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي في إقليم شمال إفريقيا والشرق الأوسط، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03.

5- ليلى حسام الدين (2001)، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة.

6- Coviello, A. (n.d.). ***The impact of ICT in the insurance industry: the role of Customer Relationship Management***. Retrieved 01 23, 2021, from Itais: http://www.itais.org/proceedings/itais2012/pdf/002.pdf