

أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية في شركات التأمين

- دراسة حول كفاءة شركات التأمين الليبية وآفاق استثمارها الإلكتروني -

د. عبدالرحمن بشير ميلاد*

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المقدم من قبل شركات التأمين في ليبيا، وهدفت أيضا إلى معرفة مدى استفادة شركات التأمين الليبية من تكنولوجيا المعلومات خصوصا في مجال عدم الاكتفاء بالنشاط التأميني وتدعيم ذلك بالتوجه إلى الاستثمار الإلكتروني. ولتحقيق أهداف الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي. كما تطرقت الدراسة في الجانب التطبيقي منها إلى الوقوف على مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين الليبية وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعالية وتنمية الخدمات المالية لهذه الشركات. فقد قام الباحث بتطوير الإستبانة معتمداً على بعض الدراسات السابقة، حيث تم التأكد من مصداقيتها ومعامل الثبات لها، ويتمثل مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في شركات التأمين في مدينة طرابلس، والذين يتولون مناصب قيادية وإشرافية تمكنهم من إيداء الرأي والإجابة على أسئلة الاستبيان وذلك في ثمانين (08) شركات تأمين داخل المدينة، والذي بلغ قوامه (75) موظفاً، وقد أتبعت الدراسة أسلوب المسح الشامل، وبعد توزيع الاستبانة تم استرجاع (66) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، ولتحليل بيانات الدراسة تم استخدام برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في (SPSS)، حيث تم التوصل إلى العديد من النتائج والمتمثلة أساساً في وجود وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لكن دون الاستغلال الأمثل

*- أستاذ مساعد - قسم التمويل والمصارف / كلية الاقتصاد والتجارة - جامعة المرقب

للوصول الى المزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافستها وتوسعها عبر الانتشار الكبير وزيادة استثماراتها بفضل مخرجات تكنولوجيا المعلومات، وإنما يقتصر الأمر -على وجه العموم- على بعض التطبيقات لتكنولوجيا المعلومات من قبيل التخزين الكبير للبيانات وتنفيذ العمليات للزبائن بشكل أسرع. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية بين تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات التابعة المذكورة في الفرضيات الفرعية التي كانت محل الدراسة، وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل تبنيها للرفع من مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين الليبية وإدراك الايجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعالية وتنمية خدمات الشركات قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، خدمات مالية الكترونية، الاستثمار الالكتروني، شركات التأمين.

1. المقدمة:

يرتبط مصطلح الاقتصاد الحديث بشكل كبير بالإنترنت وكذلك هو بمثابة مرجع لمجموعة من التغيرات في هيكل وتوظيف وقواعد النظام الاقتصادي، ومن جهة أخرى عبارة الاقتصاد الحديث ليست على الأرجح صحيحة لأنه يعتقد من خلالها أن هناك تغيرات حصلت في الاقتصاد لا مثيل لها، ولذلك يدخل استعمالها ضمن مفاهيم مشتركة، إذ نجد مصطلحات أخرى كالاقتصاد الإنترنت أو اقتصاد المعلومات تظهر في الواقع أكثر ملائمة.

وعليه فعبارة الاقتصاد الحديث تفضي إلى النمو الاقتصادي الملاحظ من خلال استعمال التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال أو ما يعرف بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال خصوصاً الإنترنت. فإدخال بعض المصطلحات الجديدة في الدراسات الاقتصادية كتكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)، الاستثمار الالكتروني، التجارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية يحظى بأهمية بالغة ليس لدى الباحثين

الأكاديميين فحسب، بل أصبح هذا المجال محل اهتمام حتى لدى غير الأكاديميين خصوصا مع اصطحاب تحولات ثقافية كبيرة وظهور هذه التقنيات والتكنولوجيات وأثرها على جوانب عديدة كالاقتصادية، والثقافية،.. وغيرها. (العجلوني، 2005، ص25)

ومن بين القطاعات الأكثر استفادة من تكنولوجيا المعلومات قطاع الخدمات، وبدرجة كبيرة مجال الخدمات المالية بكل أنواعها، ويتعلق الأمر بالأسواق المالية التي مكنت فرص الاستثمار عن طريق شبكات الاتصال أو ما يعرف بالاستثمار الإلكتروني، أو المصارف أو شركات التأمين أو أي مؤسسات مالية ومصرفية أخرى. نتيجة لذلك، نجد أن الخدمات المالية أصبحت عصب الحياة الاقتصادية ولا يمكنها أن تُطور وتُفعل دون وجود أسس لها تجعل من هذه الخدمات المالية تتم في وقتها المناسب وبأقل التكاليف. ومع انتشار المؤسسات المالية في العالم، كان من الضروري استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسهيل أداء هذه الخدمات، في حين نجد أن هناك أسواقاً مالية أدخلت نظام تكنولوجيا المعلومات منذ مدة، مما كان لها الأثر البالغ على فعالية أداء هذه الأسواق. (النجار، 2006، ص90)

2. مشكلة الدراسة:

إن خدمات شركات التأمين من بين الخدمات المالية التي استفادت من تكنولوجيا المعلومات ولو بدرجة اقل، إلا أن سعيها حثيثا في تطوير هياكلها بما يؤهلها للاستفادة أكثر وبلوغ أهدافها وأهداف المتعاملين معها على حد سواء. كما يمكن لها أن تستفيد من جانب آخر من تنمية أرباحها عن طريق استثمارها في أقساط التأمين المجمعة عن طريق الشبكات الإلكترونية بدخولها الأسواق المالية المحلية والعالمية. وهذا يعتبر فرصة سانحة لتنميتها وتطويرها من جراء استغلالها للخدمات المالية الإلكترونية.

وليبييا باعتبارها إحدى الدول النامية التي تسعى للنهوض بمستوى مؤسساتها لتحقيق التنمية الاقتصادية، يجب عليها أن تُبدي اهتماماً لتكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال إبراز أهميتها وتوفير الامكانيات اللازمة حتى تتمكن المؤسسات المالية من تقديم الخدمات المالية الالكترونية مما يساهم في تنمية أرباحها وزيادة استثماراتها، ورغم الأهمية البالغة لهذا القطاع إلا أنه لم يحظَ بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين على حد علم الباحث، وهذا مما حدا بالباحث إجراء هذه الدراسة لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية في شركات التأمين الليبية.

تأسيساً على ما تقدم تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل

الرئيسية التالي:

ما هي آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الخدمات المالية على مستوى شركات التأمين في ليبيا؟ وما هي آفاق هذه الشركات في استثمارها المالي عن طريق الشبكات كنوع من الخدمات المالية الالكترونية؟

بناء على السؤال السابق نضع بعض الأسئلة تفصيلاً للإشكالية الرئيسة:

1- ما هي القيمة المضافة التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في مجال الأعمال بوجه عام وقطاع الخدمات المالية على وجه خاص؟ وكيف يستفاد من الاستثمار الالكتروني في قطاع الخدمات المالية من ناحية الأداء (التكلفة والفعالية)؟

2- إلى أي حد استفادت شركات التأمين الليبية من ثورة تكنولوجيا المعلومات؟

3- كيف يساهم تقديم الخدمة المالية بالسرعة والكفاءة بفضل تكنولوجيا المعلومات داخل البورصات ويتيح فرصة الاستثمار لشركات التأمين؟

4- ما هي الآثار السلبية للموسسة من التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات على شركات التأمين الليبية؟ وفيم تتمثل رؤيتها المستقبلية بخصوص هذه التكنولوجيات؟

3. أهمية الدراسة:

تكتسي الدراسة أهميتها من واقع أمرين، فالأول موضوع تكنولوجيا المعلومات كأداة يستفاد منها في جميع المجالات على غرار المجال الاقتصادي وتتمثل في نظام مفتوح يتطور بشكل سريع ودائم، هذا الجانب جدير بالدراسة لحدائته وأهميته خصوصاً لدى الدول غير المنتجة لها أي المستفيدة من هذه التكنولوجيات. أما الأمر الثاني فيتعلق بالخدمات المالية التي ينفرع من قطاع الخدمات ككل، هذا القطاع له نسبة كبيرة في التجارة العالمية مقارنة مع القطاعات الأخرى، وله عدة آثار خصوصاً إذا تعلق الأمر بالجانب المالي. ولعل شركات التأمين تمثل أحد أقطاب المنظومة المالية في كل اقتصاد يسعى للنمو والتطور.

4. أهداف الدراسة:

تهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة في هذا الدراسة إلى العديد من النقاط يمكن إيجازها فيما يلي:

1- تسعى الدراسة إلى إظهار أهمية استغلال تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة عليها، لأن توفرها لا يعني بالضرورة إيجابية لمن بحوزته هذه التكنولوجيات.

2- التعرف على مدى استفادة ليبيا من تجارب الدول المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتقليل الفجوة بينهما.

3- التعرف على مدى إمكانية شركات التأمين أن تنمي نشاطها وتزيد من أرباحها واستثماراتها بفضل مدخلات تكنولوجيا المعلومات.

4- معرفة مدى استفادة شركات التأمين الليبية مستقبلاً من تكنولوجيا المعلومات خصوصاً في مجال عدم الاكتفاء بالنشاط التأميني وتدعيم ذلك بالتوجه إلى الاستثمار الإلكتروني.

5. فرضيات الدراسة:

إجابة على الإشكالية المطروحة واستنتاج النتائج تم وضع ثلاثة فرضيات رئيسية، حيث أن كل فرضية رئيسية تنفرع إلى ثلاث فرضيات فرعية وفق ما رأيناه مناسباً لذلك وهي كما يلي:

- الفرضية الرئيسية الأولى: إدخال تكنولوجيا المعلومات في قطاع الأعمال يقلل من تكلفة إنجازها ويزيد من سرعة تنفيذها، هذا ما يمثل قيمة مضافة يفيد قطاع الخدمات المالية في تحسين الأداء واعتماد تطبيقات متطورة.

- الفرضية الفرعية الأولى :

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتخفيض تكاليف إنجاز الخدمات.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتخفيض تكاليف إنجاز الخدمات.

- الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة التنفيذ.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة التنفيذ.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة.

- الفرضية الرئيسية الثانية: من أهم أسباب نماء شركات التأمين الليبية وزيادة منافستها دخولها في استثمارات، لا سيما الاستثمارات الإلكترونية بفضل مخرجات تكنولوجيا المعلومات.

- الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والفعالية.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والفعالية.

- الفرضية الفرعية الثانية: H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين

تكنولوجيا المعلومات والربحية.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والربحية.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاستثمارات

الإلكترونية.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاستثمارات

الإلكترونية.

- الفرضية الرئيسية الثالثة: يواجه مجال الخدمات المالية الإلكترونية عموماً وفي

ليبيا خصوصاً إخفاقات وعيوباً من جراء إدخال تكنولوجيا المعلومات، قد تفوق

إيجابياتها في بعض الأحيان.

- الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات في

العمل .

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات في

العمل .

- الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات

التوظيف.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات التوظيف.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وسلبياتها على شركات التأمين.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وسلبياتها على شركات التأمين .

6. حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على الخدمات المالية في شركات التأمين مع التركيز على آفاق استغلالها لتكنولوجيا المعلومات في مجال الاستثمار المالي الإلكتروني، أي أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية المتعلقة بهذا النوع من الاستثمار.

- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الأشهر (يوليو وأغسطس وسبتمبر) لسنة 2018م.

- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على عدد ثمانية (08) شركات التأمين في ليبيا والواقعة في مدينة طرابلس، متمثلة في كلاً من (شركة ليبيا للتأمين، شركة الليبو للتأمين، الشركة المتحدة للتأمين، الشركة الأفريقية للتأمين، الشركة العالمية للتأمين، شركة الشرق الأوسط للتأمين، شركة الصحارى للتأمين، شركة الثقة للتأمين).

7. الدراسات السابقة:

إن الدراسات التي تمس موضوع الدراسة بشكل مباشر تعتبر محدودة جداً، رغم الكثرة التي تتميز بها الدراسات والأبحاث المتعلقة بالخدمات المالية وتكنولوجيا

المعلومات بشكل عام، فمن بين الدراسات التي أخذنا بها كدراسات سابقة والتي تمس بشكل أو بآخر موضوع الدراسة يمكن الإشارة إليها :

قدّم السلاموني (1997) تصميم نظام للخبرة لاتخاذ القرارات الاستثمارية في شركات التأمين المصرية، وقد ركزت هذه الدراسة على التعرف على الحاجة التي على أساسها يتم تصميم نظام خبرة لاتخاذ القرارات الاستثمارية في هذا النوع من الشركات وبعد أن تطرقت الى أهداف ومكونات نظام الخبرة المطلوب اعتمدت منهجية خاصة بالنظام الخبير من خلال الشروط والاختيارات المكونة لهذا النظام ووصوله إلى طرق تشغيل المعلومات في النظام الخبير منتهياً بذلك إلى القرار المناسب. وخلصت هذه الدراسة إلى وسائل لتحسين سيطرة المستخدم لهذا النظام، وأوضحت الفرصة لإمكانية استخدام النظم الخبيرة كأداة لترشيد القرارات الاستثمارية في شركات التأمين المصرية وفتح مجال لتحسين ذلك وإمكانية الوصول إلى نظام نهائي قابل للاستخدام .

أجرى سلمان (2000) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية من منظور القيادات المصرفية، وتأتي هذه الدراسة لتحديد مدى نجاح الأنظمة الحديثة للمعلومات والاتصالات في مساعدة المصارف على أداء واجبها نحو الاقتصاد الأردني، حيث تهدف هذه الدراسة لإثبات أن البنوك كمؤسسات اقتصادية هامة لن تستطيع الاستمرار بالعمل والتنافس ما لم تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالفعالية اللازمة إلى جانب استفادة الزبون هو الآخر لتحقيق رغباته المصرفية من أي مكان. وهذا ما يشكل تكاملاً في توفير الخدمات المصرفية.

أجرى الديوة (2003) دراسة هدفت إلى التعرف على التجارة الالكترونية ودورها في قطاعي المصارف والتأمين، حيث ركزت هذه الدراسة على التجارة الالكترونية وأسباب الاهتمام بها ومفاهيم خاصة بها، كما أشارت إلى الإمكانيات

المستقبلية لها، وخلصت في هذا الجزء الى تأثيراتها على كفاءة الاقتصاد مدعما ذلك ببعض المؤشرات والإحصائيات إلى جانب آثار أخرى. وقامت بربط تطبيقات التجارة الالكترونية بقطاع التأمين كنوع من أنواع الخدمات المالية وتمكنت إلى حد ما من إبراز الآثار الايجابية للتجارة الالكترونية على هذا القطاع خصوصاً من خلال استغلال الانترنت كشبكة في تعاملات التأمين التي يرى أنها تحقق زيادة معتبرة في كفاءتها وفعاليتها.

قدم سليمان (2004) دراسة حول معوقات انتشار التجارة الالكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصري، تناولت هذه الدراسة جملة من المعوقات منها ما هو عام والتي تخص كافة المنتجات، كالجانب التشريعي وأمن وسرية المعلومات، ارتفاع التكاليف وكذلك الحداثة في مفهوم التجارة الالكترونية إلى جانب مشكلة صيانة وإدارة المواقع الالكترونية. ومنها ما هو خاص بشركات التأمين كانهخفاض درجة نمطية الخدمات التأمينية، وانخفاض معدل تكرار عمليات شراء الخدمات التأمينية، كثافة المعلومات والعمالة في هذا النوع من الخدمات، كما أشارت إلى انخفاض الوعي لدى الزبون المصري.

وقام منصور (2007) بدراسة رمت إلى التعرف على إدارة المخاطر واستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات، لم تركز هذه الدراسة على أثر تكنولوجيا المعلومات كرافد لشركات التأمين رغم المخاطر والسلبيات التي تتطوي عليها في أداء الخدمات المالية. بل ركزت على تغير استراتيجية شركات التأمين وعملها في ظل تكنولوجيا المعلومات أي السلبيات والمخاطر التي تتعرض لها أهداف المؤسسات والأفراد من خلال استغلالها لتكنولوجيا المعلومات، وما هي السبل الكفيلة لمواجهة تلك المخاطر. لذلك يرى الباحث أنه من المستحيل لشركات التأمين الحالية تقديم أي شكل من أشكال الأمان تجاه أخطار العصر ومن أهمها الخطر الالكتروني.

وأخيراً أجرى يونس (2008) دراسة هدفت إلى التعرف على التطبيقات الحديثة لوسائل تكنولوجيا المعلومات في التأمين وإعادة التأمين. بداية أشارت الدراسة إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والانترنت كأفضل نموذج لتطوير هذه التطبيقات ثم تطرقت إلى أمن الحواسيب من خلال تركيزه على الموارد البشرية والبنية التنظيمية بوصفهما أهم العوامل المؤثرة على أمن الحواسيب، وركزت كذلك على أمن وحماية النظم التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات بالإشارة إلى مجموعة من أنواع الفيروسات. لكن هذه الدراسة تطرقت إلى هذا دون إشارة خاصة وواضحة للتأمين وإعادة التأمين، إذ تناولت بشكل عام في مقدمتها إلى تنامي السوق الخاصة بالخدمات المالية وكيف تستثمر المؤسسات المالية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة -والتي أجريت في بيئات مختلفة- تبين أنها تتفق مع بعضها البعض على أهمية تكنولوجيا المعلومات على حد سواء في تحسين وتطوير الخدمات المالية الالكترونية التي تقدمها المؤسسات المالية، كما تختلف الدراسات السابقة فيما بينها من حيث الأبعاد والمتغيرات التي تم التركيز عليها من جانب كل دراسة، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية، والإسهام في إثراء الجانب المعرفي أو التطبيقي في موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثره على تفعيل وتنمية الخدمات المالية، كما أن ذلك التنوع أو الاختلاف يثري المعرفة في جوانب تكنولوجيا المعلومات المختلفة، مما أتاح الفرصة للباحث في اختيار أكثر المتغيرات مناسبة للمشكلة قيد الدراسة، أيضاً فالدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات في البيئة الليبية لم تتعرض تحديداً لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية في شركات التأمين الليبية، عليه تعتبر

هذه الدراسة الأولى في البيئة اللببية - على حد علم الباحث - وذلك سعياً إلى اقتراح جملة من التوصيات بهدف تحقيق إضافة جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

8. الإطار النظري للدراسة:

1.8 تكنولوجيا المعلومات:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات محل استخدام في العديد من المجالات، لاسيما الاقتصادية منها إذ تعزز دورها واستعمالها بشدة في جوانب الحياة الاقتصادية، لذلك فالمعلومات أضحت سلعة وأصبحت عاملاً من عوامل الانتاج في الاقتصاد فبعد ما كان يوصف بالاقتصاد الصناعي أصبح اليوم يعرف الاقتصاد المعرفي أو الاقتصاد الذي يعتمد على المعلومات على اختلاف الأنواع ووجهات النظر وأساسه المعلومات كعنصر مهم في التعاملات بين جميع المتعاملين على اختلاف أنواعهم . (قنديلجي، 2002، ص20) .

ويعد قطاع الخدمات من بين المجالات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير نظراً لانتشار الخدمات واتساعها محلياً ودولياً ومن بينها الخدمات المالية التي باتت من الضروري لدى المتعاملين معها الحصول عليها بأسرع وقت ممكن وبالتكاليف والكفاءة المطلوبتين وهذا يكون أساساً من قبل المؤسسات المالية كالمصارف وشركات التأمين وغيرها. (الضمور، 2005 ص10)

1.1.8 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات الحديثة والمهمة، ولكنها لم تحظى كغيرها من المصطلحات بتعريف موحد، وخاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد، بل تعددت هذه التعريفات وتنوعت وفقاً لرؤية كل مهتم، لذا سنعرض مجموعة من التعريفات حتى يتسنى لنا فهم واستيعاب مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

يرى (النجار، 2006، ص16) أن تكنولوجيا المعلومات هي أداة فاعلة لإنجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المنظمات ، وتتضمن مجموعة من الأجهزة والمعدات والبرمجيات والاتصالات والبعد البشري والتي يترتب على اعتمادها جمع البيانات الخاصة بنشاطات المنظمة ومعالجتها وخرن المعلومات وتجهيزها واسترجاعها وتحديثها بمرونة عالية وسرعة كبيرة.

وعرف (غالبا، 2006، ص10) تكنولوجيا المعلومات على أنها الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات والبرمجيات وشبكات الاتصال.

في حين يرى (الشيشاني، 2004، ص106) أن تكنولوجيا المعلومات هي مزيج من تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية.

ويشير (الصيرفي، 2007، ص205) لتكنولوجيا المعلومات بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.

كما أشار (الضمور، 2005 ص34) إلى أن المجلس الاستشاري للبحوث التطبيقية في بريطانيا عرف مصطلح تكنولوجيا المعلومات بأنه يتناول المجالات العلمية والتكنولوجية والهندسية إضافة إلى أساليب الإدارة المستخدمة في معالجة المعلومات وتطبيقاتها للحاسبات الآلية وتفاعلها مع الناس والآلات، كذلك الأمور المرتبطة بالنواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

أما البنك الدولي يُعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة من الأنشطة ترتبط بالوسائل الإلكترونية تساعد وتسهل عملية تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها وهذه التكنولوجيا تحسن عملية الاتصال وتبادل المعلومات وتراكم المعرفة.

(النجار، 2006، ص48)

وبناءً على ما سبق يتبنى الباحث التعريف التالي لتكنولوجيا المعلومات بأنها تشكيلة من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات تستخدمها المنظمات بواسطة الموارد البشرية عن طريق شبكات اتصال لتحقيق ميزة تنافسية من خلال استخدام المعلومات لزيادة جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

2.1.8 فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات:

يوجد العديد من الفوائد التي يحققها استخدام تكنولوجيا المعلومات للمنظمات، لعل أهمها ما يلي: (فرغلي، 2007، ص50).

1- تحقيق الميزة التنافسية: إن استخدام الحاسوب من قبل المنظمات يعزز من الميزة التنافسية لديها، إذ تقوم هذه المنظمات بتصميم تطبيقات مبدعة تمكنها من العمل بكفاءة والتكيف مع استراتيجية قيادة الكلفة الأدنى أو مع استراتيجية التميز.

2- زيادة العوائد: يوفر استخدام تكنولوجيا المعلومات عوائد إضافية للمنظمات من خلال اعتمادها على أنظمة الحاسوب في توفير المعلومات عن المنتجات المنافسة، وبذلك تستطيع تطوير منتجاتها وزيادة حصتها السوقية ومن ثم الزيادة في العوائد.

3- تخفيض الكلفة: أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة تنافسية للمنظمات إذ تحاول من خلاله تحقيق قيادة الكلفة الأدنى، وذلك عن طريق الإبداع والتطوير بأسلوب تقديم خدماتها أو منتجاتها.

4- تحسين نوعية المخرجات: يُعد تحسين نوعية المخرجات أحد الأسباب الجوهرية لاستخدام الحاسوب فمثلاً يهيئ التصميم بواسطة الحاسوب الفرصة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات بتحسين المخرجات.

2.8 الخدمات المالية الإلكترونية:

قبل أن نتحدث عن إدخال تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المالية نرى من الضرورة النظرية في هذا السياق، أن نشير بشيء من الإيجاز إلى تجارة

الخدمات المالية كمفهوم من جهة، وتوضيح مسار تطورها من قبل منظمة التجارة العالمية من جهة أخرى.

1.2.8 مفهوم تجارة الخدمات المالية:

قطاع الخدمات المالية يضم مهن المصارف، وشركات التأمين، وقبل تحديد الخصائص الرئيسية للقطاع يكون من الضروري الوقوف على مفهوم الخدمات المالية، هذا المفهوم يشكل مرجعا لمجموعتين من العناصر لا ينبغي الخلط بينها (الضمور، 2005، ص20).

1- الخدمات المالية: وهي تغطي عقودا مقترحة للزبائن وتنفذ لحساباتهم من خلال وسيط مالي. حيث المعلومة عادة ما تحتل هنا مكانة مهمة في العمل، حينئذ رؤوس الأموال لا تمثل إلا سنداً ملموساً مثل، الاستشارة، الهندسة المالية، إرسال كشف الحسابات..الخ.

2- المنتجات المالية: وهي العمليات والأصول المالية التي يكون أساسها رؤوس الأموال وتتنجز لحساب الزبائن بوسيط مالي على سبيل المثال، الإيداعات، القروض، التأمين على الحياة، خطط الادخار، المنتجات المشتقة. سواء كانت خدمات أو منتجات مالية، الوسيط المالي (المصرف، شركة تأمين، شركة بورصة أو آخر) يجد نفسه بشكل أو بآخر مندمج ضمن هذه العملية. عندئذ تتجز هذه الأخيرة في إطار علاقة من خلالها الزبون يساهم بشكل نشط في مسار إنتاجها.

2.2.8 تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الخدمات المالية:

ما تشهده اليوم استخدامات الأعمال الالكترونية وتأثيرها بشكل جذري على طرق تنفيذ العمليات المصرفية وابتكار نماذج جديدة وتدفق الأعمال الالكترونية وتقنياتها باتجاه الفرص الجديدة للأعمال حيث يمكن تلخيص ذلك في: (أحمد، 2008،

ص33)

- 1- خلقت الأعمال الالكترونية ما يعرف بنموذج الأعمال الجديد الذي أساسه تكوين أنشطة وتنفيذها دون حدود تنظيمية وقيود تكنولوجية مثل المصارف الالكترونية.
- 2- خلقت الأعمال الالكترونية للمصارف والمؤسسات المالية روابط متكاملة ومتفاعلة بين تدفقات التجار، الخدمات اللوجستية وخدمات الاتصالات وحزم التطبيقات المالية الموجهة نحو المستفيد النهائي.
- 3- وفرت الأعمال الالكترونية تكاليف الدخول إلى السوق وشفافية العمل المصرفي وتكنولوجيا حديثة للمستخدم النهائي.
- 4- مكنت الأعمال الالكترونية المصارف التقليدية من إعادة تكوين سلاسل القيمة للعمليات المصرفية المتكاملة مع أسواق المال ومجهزي التكنولوجيا، وكذلك بين المصارف والzebائن وهذا اعتمادا على أرضية الانترنت.

3.2.8 تكنولوجيا المعلومات كأداة منافسة في قطاع الخدمات المالية:

أصبحت التكنولوجيا أداة منافسة وتطور تسمح للمصارف وشركات التأمين تحسين المنافسة، فهي بذلك تتعلق بثلاثة مجالات رئيسية: (غالبا، العلاق، 2006، ص36)

- 1- تخفيض التكاليف: التكنولوجيا الحديثة تمكن البنوك وشركات التأمين من تحسين المردودية بتخفيض التكاليف التجارية.
- 2- وفاء الزبون: الوفاء في عصر العولمة أصبح كميزة للمصارف وشركات التأمين، فالتكنولوجيا تلعب دوراً رئيساً لوفاء الزبون حيث تسمح بمعرفة عميقة لأهدافه التي يعتمد عليها في دراسات مدققة وأنظمة معلومات ناجعة تسمح بتشخيص العلاقات مع الزبون. لذلك فالبنوك وشركات التأمين تسعى لتوفير جودة علائقية كما أن المنافسة تقترح خدمات إضافية من خلال تجهيزات الاتصال، السرعة، الأمن، القرب، البساطة،..... الخ.

3- جودة الخدمات: جودة الخدمة بعد ما تجمعت على اصطیاد الأخطاء وتخفيض التكاليف من خلال التكنولوجيا الجديدة أصبحت أداة بيع بما أنها تشكل وسيلة لإجابة تطلعات الزبائن وتحفظ المردودية للمؤسسات المالية، فقطاع البنوك والتأمين، هو في تقدم فيما يتعلق بتبني إجراءات الجودة وهياكل تكنولوجية مؤهلة لمواجهة احتياجات الزبائن.

3.8 استخدامات تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المالية في قطاع التأمين:

1.3.8 مفهوم ومزايا الاستثمار الإلكتروني:

تقوم عملية الاستثمار الإلكتروني على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتداول المعلومات المالية والاستثمارية الإلكترونية وبشكل دوري، ومنه التقليل من مخاطر الاستثمار وزيادة الشفافية في المعلومات وكذلك تقليل تكلفة الوقت وجهد الصفقات الاستثمارية، ويفضل الانترنت يعتبر المستثمر الإلكتروني أفضل من المستثمر العادي لتعرفه على المؤشرات الاقتصادية العالمية والمحلية فوراً وعلى مدى 24 ساعة. (القدومي، 2006، ص 201)

ويعد الاستثمار بأدوات الهندسة المالية قمة الإبداع المالي المعاصر وأحدث ما وصل إليه الفكر المالي في الربع الأخير من القرن الماضي وبداية القرن الحادي والعشرين، ومن جهة أخرى كان للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والشبكة الإلكترونية وجه ثانٍ للإبداع المالي وتوأم للهندسة المالية وتلازمهما يعد ضرورياً. لذلك فلم تعد أدوات تكنولوجيا المعلومات وسائط مساعدة لاستثمارات الهندسة المالية فحسب بل أصبحت ركن ركين للعمليات الاستثمارية، وبهذا فإن إبداعات الهندسة المالية وتكنولوجيا المعلومات غيرت مفاهيم الاستثمار التقليدية فلم تصبح توليفة المحافظ الاستثمارية عملية اجتهادية في تنوع أدوات الاستثمار بل أصبحت إشكالية علمية تستند إلى أحدث الأسس الهندسية لتصميم المنتجات المالية وابتكارات تكنولوجيا المعلومات

بالإضافة إلى الخبرات العلمية في حركات الأسواق المالية. لكن هذه الإثباتات لا تؤخذ على إطلاقها بل نكتنف في أحيان أخرى بعض السلبيات أو بالأحرى قد تصادف استنتاجات عكسية تهدد استقرار الأسواق المالية (العجلوني، 2005، ص 180)

2.3.8 الأوعية الاستثمارية المختلفة للأنشطة التأمينية:

تحقق شركات التأمين كمؤسسات مالية دورا كبيرا للاقتصاد الوطني وتحقيق منافع عديدة للمدخرين والمستثمرين على حد سواء، فهي بذلك توفر الحماية للاقتصاد الوطني وهذا من خلال توفير تغطيات تأمينية للمشاريع الاقتصادية المختلفة وللأفراد، حيث يتم تجميع المدخرات الوطنية التي مصدرها الأقساط التأمينية واستثمارها ويكون الاستثمار إما بشكل مباشر في مشاريع استثمارية، أو بشكل غير مباشر بإيداعها في البنوك أو الاستثمار في بورصة الأوراق المالية، هذا ما يزيد من قدرة المجتمع الإنتاجية. ويمكن الإشارة إلى بعض الأوعية الاستثمارية المستخدمة من قبل شركات التأمين: (النجار، 2005، ص33)

- 1- الاستثمارات المنعمدة المخاطر: كالودائع بالبنوك والشهادات، حيث عائدها يعتبر أقل من القنوات الاستثمارية الأخرى.
- 2- الاستثمارات في الأوراق المالية الحكومية: وهي صكوك المديونية، كأذونات الخزينة والسندات التي تصدرها الحكومة بهدف الحصول على موارد لتغطية الإنفاق العام كما تتميز بقلّة عائدها وانعدام مخاطرها.
- 3- صناديق الاستثمار: وهي الأخرى تمثل قناة أساسية في النشاط الاقتصادي باعتبارها أوعية ادخارية استثمارية تجمع المدخرات خاصة من القطاع العائلي لتمكنهم من دخول ميدان الاستثمار في الأوراق المالية التي يتطلب الاستثمار فيها الدراية التامة بأبعادها المختلفة لا تتوفر لدى الأفراد العاديين. وصندوق الاستثمار هو وعاء مالي يعمل على جذب وتجميع المدخرات خاصة من القطاع العائلي واستثمارها

في أوراق مالية بالنيابة عنهم لتحقيق أفضل عائد عن طريق إدارة محترفة وذات خبرة متخصصة في هذا المجال.

3.3.8 نظم التأمين الالكترونية:

تكيفت صناعة التأمين هي الأخرى، آليا وفق عدة أشكال، على سبيل المثال وكلاء التأمين يتم دمجهم داخليا آليا لإدارة وظائف المكتب مثل معلومات الزبائن، حسابات الذمم المدينة والواجبة الدفع. فهم يطبقون أتمتة لزيادة الكفاءة وتحسين التسويق. أما خارجيا فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تستعمل للربط داخل الناقلين أي يمكنهم من الحصول على الاقتباس وتأمين الأعمال بأنفسهم. لذلك فالعديد من الشبكات الواسعة تطورت بما مكنتها الحصول على معلومات دقيقة على الخط بالإضافة إلى تنقل المعلومات مباشرة إلى الناقل. (إبراهيم، 2008، ص66)

إن التكنولوجيا تساعد في تدعيم الخدمات الأخرى للتأمين، كذلك خدمات الادعاءات مثلا أصبحت آلية لأن الادعاءات والتي كان أساس معالجتها الورق، أصبحت تعالج بالتحويل الالكتروني للمعلومات وترسل عبر الخط إلى الناقل وتسمح له بالتعامل مع الادعاء بشكل عملي أكثر وإحكام السيطرة أكثر على تنظيم العملية). (أبو السعود، 2000، ص88)

كما أن تألية خدمات إدارة المخاطر للشركات الكبيرة سمح لها بمعالجة تحليل التأمين الخاص. فهذه الشركات قادرة لتربط تلك الشبكات التي تزود المعلومات المهمة والتي تكون في وقتها المستعملة لتقييم وإدارة الخطر (أفاسم، 2005، ص49)

4.3.8 آثار تكنولوجيا المعلومات على سوق التأمين :

أولاً: مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع التأمين:

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً بالغ الأهمية في تغيير شروط سوق التأمين

فأثر التكنولوجيا على سوق التأمين يظهر من خلال: (الهانسي، 2010، ص199)

1- إمكانية استخدام عدد من مراحل عملية خلق القيمة: وهذا يكون داخل المؤسسة كما يكون في خارجها فاستعمال هذه التكنولوجيات سمح للمؤسسات بأن تركز على كفاءتها المفتاحية واستبعاد الأعمال الأخرى التي تمكن أن توكل إلى شريك آخر مختص، فعدد من مقدمي الخدمات الذين يتوجهون إلى الاختصاص في أجزاء خاصة لخلق القيمة.

2- تخفيض حواجز الدخول للسوق: أي يكون موردو التأمين غير مجبرين بتشكيل شبكة توزيع تقليدية مكلفة وتكون نسب أعبائهم الاستغلالية جد ضعيفة، هذا الانخفاض في حواجز الدخول لسوق التأمين يمارس زيادة المنافسة وتسهيل الدخول لمؤسسات أنشأت في قطاعات أخرى. عندئذ هؤلاء المؤمنون عليهم إنفاق مبالغ طائلة على التسويق لتشكيل أسماء لأنفسهم.

3- اتجاه تخفيض التكاليف: من واقع أن تكاليف التوزيع تتخفف، بما أن البيع يكون دون وسطاء وأن تألية بعض الوظائف يسمح بإنجاز أرباح إنتاجية. حيث أجرت مقارنة بين تكاليف مختلف القنوات وأوضحت أن مستويات القنوات خصوصاً البيع عبر الانترنت أقل من ناحية التكاليف.

4- ضغط لتخفيض هوامش المؤمنون التقليديين: بالنظر إلى كون المؤمنون الالكترونيين يعرضون علاوات أقل من المؤمنون التقليديين، هذه الأخيرة واعتبار تكاليفها جد مرتفعة لا تملك إلا هامش محدود لتغيير السعر، وهي مطالبة إذا باستعمال قنوات التوزيع التناوبية.

5- توجه المستهلكين لاستعمال الانترنت أكثر فأكثر لإجراء مشترياتهم: فقطاع التأمينات لا يمنح نفس الاتجاه حينما يكون عدد كبير من مستخدمي الانترنت يعتمدون في بداية الأمر على الانترنت للاستعلام على خدمات التأمين لمختلف الشركات و مقارنتها .

ثانياً: سلبيات وعيوب استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع التأمين:

يؤدي إدخال تكنولوجيا المعلومات في قطاع التأمين إلى بعض الجوانب السلبية ومنها: (سلامة، 2007، ص 25)

1- خدمات التأمين لها خصائص جد خاصة ما يجعل استعمال الانترنت كقناة توزيع أقل سهولة لذلك فهي عادة معقدة (الزبون بحاجة لأن يستشير للقيام باختياره).

2- صعوبة التنميط من واقع مرونتها الكبيرة التي تأخذ في الحسبان عدد مهم من العوامل في تنسيقات متعددة.

3- تتطلب عقود قليلة مع البائع (حيازة بوليصة التأمين يتم عادة لسنة على الأقل).

4- بسبب البيع السلبي، البائع وليس المشتري هو الذي يؤثر على العملية في هذا النوع، فأهميته أكثر من المشتري .

9. الإطار العملي للدراسة:

1.9 منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي وذلك لتحليل وتوصيف المتغيرات موضوع الدراسة، من خلال الإجابات المختلفة لمفردات العينة على العبارات التي تضمنتها أداة الدراسة (الاستبانة)، بهدف معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية في شركات التأمين. وقد استخدم هذا المنهج أيضاً من أجل جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات، والذي يعتمد بدرجة كبيرة على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، والاهتمام بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً. كما اختير هذا المنهج لمناسبته لأغراض الدراسة حيث أن المنهج الوصفي " يحاول وصف الظاهرة موضوع البحث، ويفسر ويقارن ويقوم أملاً في الوصول إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن تلك الظاهرة، دون تدخل الباحث في مجرياتها" (الخطيب، 2002، ص 20).

2.9 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في شركات التأمين في مدينة طرابلس، والذين يتولون مناصب قيادية وإشرافية تمكنهم من إبداء الرأي والإجابة على أسئلة الاستبيان وذلك في ثمانين (08) شركات تأمين في مدينة طرابلس ممثلة في كل من (شركة ليبيا للتأمين، شركة الليبو للتأمين، الشركة المتحدة للتأمين، الشركة الأفريقية للتأمين، الشركة العالمية للتأمين، شركة الشرق الأوسط للتأمين، شركة الصحارى للتأمين، شركة الثقة للتأمين) وبناءً عليه فقد بلغ عدد أفراد مجتمع الدراسة (75) موظفاً.

3.9 عينة الدراسة:

نظراً لمحدودية عدد أفراد مجتمع الدراسة تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على المديرين العاملين بشركات التأمين ومساعدتهم ومديري ومساعدتي الإدارات ورؤساء الأقسام، حيث بلغ عدد الاستثمارات المستردة (66) استمارة من إجمالي عدد الاستثمارات الموزعة والبالغ (75) استمارة استبيان أي ما نسبته (88%) من إجمالي العينة المستهدفة، وهي نسبة من الاستبيانات الموزعة يمكن الاعتماد عليها في الدراسة، وتعتبر نسبة مقبولة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية (عبيد، 2003، ص 20).

4.9 متغيرات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1.4.9 المتغير المستقل: يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في تكنولوجيا المعلومات.

2.4.9 المتغير التابع: وهو المتغير الذي يقاس أثر تطبيق المتغير المستقل عليه، ويتمثل المتغير التابع في هذه الدراسة في أبعاد ومتغيرات الخدمات المالية.

5.9 أداة الدراسة:

تعتبر أداة الدراسة وسيلة لجمع البيانات للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة ولتحقيق ذلك فقد قام الباحث بتطوير استمارة استبيان معتمداً على بعض الدراسات السابقة وذلك لجمع البيانات من عينة الدراسة حيث تم تصميم استمارة استبيان مفتوح وذلك لإعطاء فرصة أكثر لعينة البحث في إبداء رأيها رغم الجهود الكبير الذي يتطلبه التحليل وتحتوي هذه الاستمارة على 22 سؤال موزعة على محاور البحث.

6.9 الطرق والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1- اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) ويستخدم لمعرفة ثبات محاور الاستبيان.

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

3- معامل الارتباط للرتب سبيرمان Spearman.

4- تحليل التباين الأحادي One-way ANOVA.

7.9 ثبات أداة جمع البيانات وصدقها:

1.7.9 الثبات Reliability: يعتبر مفهوم الثبات من المفاهيم الأساسية التي تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم جودة اختبار ما، وهو "يقيس مدى الحصول على البيانات ذاتها لو تم تكرار الاستبانة لأكثر من مرة"، (عبيد، 2003، ص22)، وللتأكد من ثبات الاستبانة، أجرى اختبار معامل الثبات الداخلي عن طريق Alpha Cronbach، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد بلغت قيمة معامل الثبات لمقياس

الدراسة (0.70) مما يشير إلى ثبات الاستبانة وقوة تماسكها الداخلي وإمكانية الاعتماد عليها، وأن الاستبانة واضحة لدى القارئ لها، خاصة وأن هناك من حدد مستوى القبول بـ (67%) كنسبة مقبولة للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الخطيب، 2002، ص177)

2.7.9 الصدق Validity: يشير مفهوم صدق الاستبانة إلى "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت من أجله" (عبيد، 2003، ص22)، وللتأكد من صدق الاستبانة، تم استخدام طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical Validity، بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، حيث بلغ معامل الصدق لمقياس الدراسة (0.84)، مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة وأنه مصمم فعلا إلى ما يجب قياسه.

8.9 تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

1.8.9 تحليل بيانات الدراسة:

فيما يلي نشير إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقدرة على معرفة اتجاهات الإجابات الخاصة بأفراد العينة.

جدول رقم (01) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة ذي (03) درجات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4-2	هل استخدامك للإنترنت يخص:	1.2766	1.33122

الجدول أعلاه يعتمد على ثلاث إمكانيات للإجابة وبالتالي على مقياس 3 درجات من أقل مستوى إلى أعلى مستوى. وبملاحظته نرى أن نسبة لا بأس بها ممن أجابوا يستعملون الانترنت لمهام أساسية بمتوسط 1.2766 وانحراف معياري قدره 1.33122، على اعتبار القيمة التي تمثل درجة كبيرة تكون أكثر من 1.5.

جدول رقم (02) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة ذي (04) درجات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
2-2	إذا كان حاسوبك يرتبط بالإنترنت هل الاتصال؟	1.2340	1.35540
3-2	ما هو حجم الوقت الذي تستغله في الانترنت خلال ساعات عملك	0.8723	1.01847
7	هل تلقيت تدريباً على استخدامات تكنولوجيا المعلومات؟	2.2660	0.98566

من خلال هذا الجدول نجد أن قيمة المتوسط الأكثر من (3) تعتبر قيمة كبيرة وبين (1.5-3) قيمة متوسطة وأقل من (1.5) قيمة صغيرة. ومن ثم فحجم الوقت المستغل للإنترنت كانت بقيمة صغيرة 0.8723 أقل من (1.5) وبانحراف معياري 1.01847 ونفس الشيء ينطبق على نوعية الاتصال بالإنترنت الذي كان أقل من (1.5). أما درجة التكوين والتدريب في تكنولوجيا المعلومات فكانت قيم المتوسط الحسابي ممثلة بدرجة متوسطة 2.2660 وبانحراف معياري 0.98566 هذا ما يدل على تقارب الإجابات.

جدول رقم (03) المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للعبارة ذي (5) درجات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
3	هل تكلفة إدخال تكنولوجيا المعلومات:	3.1064	1.91467
4	هل إدخال تكنولوجيا المعلومات يسمح بتنفيذ الأعمال بسرعة	4.2979	1.52984
5	هل إنتاجية الأعمال المنجزة من خلال تكنولوجيا المعلومات:	4.4149	1.32316
6	ما مدى معرفتك بالعمل المحوسب؟ (العمل الذي يتطلب استعمال حاسوب)	3.8298	0.91155
13	هل تعامل شركتكم للتأمين مع البورصة الكترونياً يؤثر على فعاليتها بدرجة:	2.7766	1.69220
14	هل تعامل شركتكم للتأمين مع البورصة الكترونياً يؤثر على زيادة الربح بدرجة:	2.7021	1.79503

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
15	هل تعامل شركتكم للتأمين مع البورصة الكترونيا يؤثر على زيادة منافستها بدرجة:	2.6702	1.71262
16	هل تعامل شركتكم للتأمين مع البورصة الكترونيا يؤثر على سرعة تنفيذ العمليات بدرجة:	2.7340	1.88472
17	هل دخول شركات التأمين في البورصة يتطلب كفاءة:	3.9681	1.68135
1-19	هل تواجهك في عملك مشكلات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات؟	2.7340	1.02837

من خلال الجدول أعلاه ذي (5) درجات يعتبر أن المتوسط الحسابي الأقل من (2) غير مناسب وأن المتوسط الحسابي ما بين (2 - 3.5) متوسط وأكبر من (3.5) يعتبر قوي.

وأن أغلب المتوسطات الحسابية في المستوى المتوسط أي فوق 2 وأقل من 3.5 ومنه فأغلب الإجابات تعبر عن قيمة فوق المتوسط أي الموافقة عن المستوى الكبير الخاص بالسؤال. باستثناء السؤال الخاص بتكلفة إدخال تكنولوجيا المعلومات والذي يفسر بالعكس أي من خلال المتوسط الذي يقدر 3.1064 وانحراف معياري يعبر نوعاً ما عن تشتت الإجابات وقدره 1.91467 هذا ما يفسر بأن أغلب أفراد العينة يرون أن تكلفة كبيرة تتكبدها المؤسسة من خلال اقتنائها لتكنولوجيا المعلومات مقارنة بتكلفة العمل اليدوي، وكذلك السؤال الذي يتعلق بالمشكلات التي تواجه الموظف من خلال تكنولوجيا المعلومات فيفسر على أن المشكلات كثيرة جداً. أما الإجابات الباقية فهي تعبر عن المستوى القوي والتي تفوق 3.5 وهي بين متوسط حسابي 3.8298 و 4.4149 وانحراف معياري أقل 0.91155 لذلك فهي في المستوى الإيجابي القوي .

جدول رقم (04) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارة ذي (06) درجات

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
20	هل إدخال تكنولوجيا المعلومات يؤثر على تخفيض عدد الموظفين بدرجة:	4.0745	1.53972

من الجدول أعلاه ذي (6) درجات يعتبر المتوسط الحسابي الأقل من (2) ضعيفا، وبين (2 - 4) متوسطا، وأكبر من (4) يعبر عن المستوى القوي. فبالنسبة للسؤال الذي يتعلق بتأثير تكنولوجيا المعلومات على تخفيض عدد الموظفين فكان المتوسط الحسابي أكبر من 4 بقيمة 4.0745 وبانحراف معياري 1.53972 وهو يعبر عن المستوى القوي الذي يفسر بالسلبية التي تكون من وراء تكنولوجيا المعلومات على التوظيف، أي تقليل اليد العاملة في شركات التأمين.

2.8.9 اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار الفرضيات محل الدراسة تم الاعتماد على عدد من الأدوات الإحصائية حسبما يناسب ذلك وتتمثل في معامل الارتباط للرتب سبيرمان وتحليل الانحدار البسيط إلى جانب تحليل التباين.

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: إدخال تكنولوجيا المعلومات في قطاع الأعمال يقلل من تكلفة إنجازها ويزيد من سرعة تنفيذها، هذا ما يمثل قيمة مضافة يفيد قطاع الخدمات المالية في تحسين الأداء واعتماد تطبيقات متطورة.

- الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتخفيض تكاليف إنجاز الخدمات.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتخفيض تكاليف إنجاز الخدمات.

جدول رقم (05) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC بتخفيض التكاليف

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
تخفيض التكاليف	0.208	0.044

مستوى المعنوية: 0.05

لاختبار صحة هذه الفرضية تم الاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان حيث بلغ 0.208 بمستوى معنوية 0.044 هذا ما يفسر وجود علاقة ارتباط موجبة وهي علاقة طردية. فمن خلال مدى ضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات يزداد انخفاض التكاليف، لذلك نرفض الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين وقبول الفرضية البديلة .
الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة التنفيذ.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة التنفيذ.

جدول رقم (06) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC والسرعة في التنفيذ

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
السرعة في التنفيذ	0.341	0.001

مستوى المعنوية: 0.01

من خلال معامل الارتباط سبيرمان الخاص بالرتب حيث بلغ 0.341 و بمستوى معنوية 0.001 وهي علاقة ارتباط قوية جدا، وهذا يفسر أن هناك علاقة موجبة طردية. أي بزيادة استعمال تكنولوجيا المعلومات تزيد سرعة تنفيذ الأعمال المعتمدة على هذه التكنولوجيا كعنصر من عناصر أدائها.

نتيجة لذلك، وللتأكد من وجود علاقة تأثير تخص تكنولوجيا المعلومات على سرعة التنفيذ تم الاعتماد على الانحدار البسيط فكان مستوى المعنوية 0.09 وهو أكبر من 0.05 ولذلك لا يوجد أثر من قبل تكنولوجيا المعلومات على سرعة التنفيذ رغم

وجود علاقة الارتباط وهو ما يؤكد الفرضية العدمية وينفي الفرضية البديلة وهذا ما يعنى أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين لكن ليس هناك أثر كبير لـ TIC على سرعة تنفيذ الأعمال.

جدول رقم (07) تحليل التباين الخاص بتحليل الانحدار البسيط لقياس أثر TIC على سرعة التنفيذ

المتغير	درجات الحرية	Sig f	F الجدولية	F المحسوبة
سرعة التنفيذ	92/1	0.09	3.92	7.184

الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة.

جدول رقم (08) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC والكفاءة

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الكفاءة	- 0.047	0.651

من خلال حساب معامل الارتباط سبيرمان وجد أنه يساوي ل - 0.047 - وبمستوى معنوية بلغ 0.651 هذا ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية أي بزيادة استعمال تكنولوجيا المعلومات تقل الكفاءة المنبثقة على استغلال تكنولوجيا المعلومات، لكن ليست ذات دلالة إحصائية كون مستوى المعنوية أكبر من 0.05 ومنه يتم قبول الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة ونرفض الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ارتباط.

وللتوضيح فهذه النتائج لا نفسر على أنها بزيادة تكنولوجيا المعلومات تقل الكفاءة. ومن جهة أخرى فقد أشرنا هنا إلى الكفاءة وليس إلى الإنتاجية فالمحتوى واحد رغم الاختلاف بين المفهومين والذي نقصد به زيادة المخرجات من خلال قدر معين من المدخلات.

نتيجة لذلك نرفض الفرضية الرئيسية الأولى ويتضح أنه ليس لتكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في تخفيض تكاليف الأعمال وسرعة تنفيذها. اختيار الفرضية الرئيسية الثانية: من أهم أسباب نماء شركات التأمين الليبية وزيادة منافستها دخولها في استثمارات لا سيما الاستثمارات الالكترونية بفضل مخرجات تكنولوجيا المعلومات.

الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والفعالية.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والفعالية.

جدول رقم (09) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC والفعالية

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الفعالية	0.166	0.110

بلغ معامل ارتباط سبيرمان 0.166 بمستوى معنوية 0.110 الذي هو أكبر من 0.05 هذا ما ينفي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وفعالية شركات التأمين المتعاملة مع البورصة، لذلك نقبل الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود علاقة ونرفض الفرضية البديلة التي تقول عكس ذلك. أي بدخول شركات التأمين في البورصة والتعامل إلكترونياً تزيد فعالية هذه الشركات.

الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والربحية.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والربحية.

جدول رقم (10) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC والربح

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الربحية	0.048	0.646

معامل الارتباط بلغ 0.048 وبمستوى معنوية 0.646 الذي هو أكبر من 0.05 هذا ما يوضح أنه ليس هناك علاقة بين ربحية شركات التأمين المتعاملة مع السوق المالي أو التي تسعى للاستثمار الإلكتروني عن طريق الأسواق المالية وبين استعمال تكنولوجيا المعلومات. نتيجة لذلك نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية وهذا يتضح جليا من عدم كفاءة سوق الأوراق المالية في ليبيا وحتى عدم وجود خبرة لدى موظفي شركات التأمين لهذه السوق.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاستثمارات الإلكترونية.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاستثمارات الإلكترونية.

جدول رقم (11) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC والاستثمارات الإلكترونية

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الاستثمارات الإلكترونية	0.109	0.294

لاختبار هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط سبيرمان والذي بلغ 0.109 بمستوى معنوية 0.294 وهو أكبر من 0.05 ، حيث تشير هذه القيمة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استعمال تكنولوجيا المعلومات وزيادة الاستثمارات الإلكترونية. لذلك نقبل الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود علاقة ونرفض الفرضية البديلة التي تؤيد وجود علاقة بين المتغيرين.

نستنتج مما سبق أن توظيف الإستثمارات في شركات التأمين الكترونياً من واقع البيئة الليبية لا يزيد من نمائها وكذلك من تنافسيتها، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الرئيسية الثانية.

- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: يواجه مجال الخدمات المالية الإلكترونية عموماً وفي ليبيا خصوصاً إخفاقات وعيوبا من جراء إدخال تكنولوجيا المعلومات، قد تفوق إيجابياتها في بعض الأحيان.

الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات في العمل.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات في العمل.

جدول رقم (12) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC ومشكلات العمل

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مشكلات في العمل	0.104	0.318

من خلال حساب معامل ارتباط سبيرمان بلغت قيمته 0.104 وبمستوى معنوية 0.318 هذا ما يفسر بعدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين استعمال تكنولوجيا المعلومات ومشكلات العمل الناتجة عن استخدام هذه التكنولوجيا. لذلك نقبل الفرضية العدمية القائلة بعدم وجود علاقة ونرفض الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات في العمل.

الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات التوظيف.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات التوظيف.

جدول رقم (13) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC ومشكلات التوظيف

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مشكلات التوظيف	- 0.034	0.748

بحساب معامل ارتباط سبيرمان للرتب والذي بلغت قيمته 0.034 - وبمستوى معنوية 0.748 هذا ما يفسر وجود علاقة سلبية عكسية بين تكنولوجيا المعلومات ومشكلات التوظيف، لكنها ليست ذات دلالة إحصائية كون مستوى المعنوية أكبر من 0.05، وعليه نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة المساندة لوجود علاقة بين المتغيرين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإخفاقات وعيوب على شركات التأمين.

H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وإخفاقات وعيوب على شركات التأمين .

جدول رقم (14) معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة TIC والإخفاقات والعيوب على شركات التأمين

المتغير	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الإخفاقات والعيوب	0.254	0.014

عند حساب معامل الارتباط لقياس إن كان هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ووجود عيوب بشكل عام بلغت قيمته 0.254 وبمستوى معنوية 0.014 وهو أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد وجود علاقة موجبة طردية بين استعمال تكنولوجيا المعلومات مع عيوب هذه التكنولوجيا مثل سرية المعلومات وأمنها، إلى غيرها من

السلبيات. ومنه نرفض الفرضية القائلة بعدم وجود علاقة ونقبل الفرضية البديلة المدعمة لوجود علاقة بين المتغيرين.

وعليه نستنتج من الفرضيات الفرعية الثلاث عدم صحة الفرضية الرئيسية الثالثة القائلة أن لتكنولوجيا المعلومات إخفاقات وعيوبا وليس في شركات التأمين فحسب وإنما في كل المجالات.

وللتأكد من آراء أفراد العينة تم الاعتماد على تحليل التباين One-way ANOV من مستوى معنوية 0.05 والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (15) تحليل التباين One-way ANOVA لتقييم آراء أفراد العينة

ملاحظات	مستوى المعنوية	F الجدولية	F المحسوبة	درجات الحرية	المتغير
لا توجد فروق	0.591	3.07	0.529	91/2	تخفيض التكاليف
توجد فروق	0.027	3.07	3.767	91/2	السرعة في التنفيذ
لا توجد فروق	0.908	3.07	0.097	91/2	الانتاجية
لا توجد فروق	0.346	3.07	1.073	91/2	الفعالية
لا توجد فروق	0.636	3.07	0.455	91/2	الربحية
لا توجد فروق	0.426	3.07	0.862	91/2	الاستثمارات الالكترونية
توجد فروق	0.021	3.07	4.030	91/2	مشكلات في العمل
توجد فروق	0.024	3.07	3.903	91/2	مشكلات التوظيف
توجد فروق	0.003	3.07	6.142	91/2	الإخفاقات والعيوب على شركات التأمين

لقياس إن كان هناك فروق معنوية بين آراء أفراد العينة على اختلاف

مستوياتهم ومحيط العمل الخاص بهم تم الاعتماد على تحليل التباين One-way ANOV. فمن خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه لا يوجد فروقات بين آراء العينة لنصف المتغيرات محل الدراسة أي بنسبة 50% مقارنة بمستوى المعنوية الذي يزيد عن

0.05. وفي الحالة العكسية يعني أن هناك فروقاً معنوية وذلك عند درجة حرية 91/2. فوجد أن هناك فروقاً في سرعة التنفيذ على اعتبار أن هناك شركات تستغل شبكات اتصال إلى جانب عدد الزبائن الذين يقصدون شركات التأمين. إلى جانب المشكلات المتعلقة بالعمل والتوظيف والعيوب الخاصة بتكنولوجيا المعلومات هناك فروقاً في آراء العينة وذلك من واقع مهام كل فرد ومدى استخدامه لتكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى المستوى الذي يلعب دوراً في تقييم هذه المتغيرات بشكل كبير.

10. النتائج والتوصيات:

1.10 النتائج:

من خلال المعالجة الإحصائية لآراء أفراد العينة، توصلت الدراسة إلى جملة

من النتائج يمكن الإشارة إليها فيما يلي :

1- كل شركات التأمين تعتمد على تكنولوجيا المعلومات بدرجات متفاوتة وبنسب استغلال كذلك هي الأخرى متفاوتة.

2- هناك علاقة ارتباط قوية بين تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات التابعة المذكورة في الفرضيات الفرعية التي كانت محل الدراسة وأساساً للإجابة على الفرضيات، إذ وجد بأن معامل ارتباط سبيرمان المعتمد يتراوح بين (0.016 ، 0.314) في حالة العلاقة الطردية بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، وفي حالة العلاقة العكسية نجد أن علاقة الارتباط تتفاوت من متغير إلى آخر، حيث نجدها تتراوح بين (-0.047)، أي زيادة المتغير المستقل ينخفض المتغير التابع لكنها نسب ليست بالكبيرة. وبالنظر إلى مستوى المعنوية يتضح أن هذه العلاقات ليست ذات دلالة إحصائية وهذا ما ينفي صحة الفرضيات الثلاث بين تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات التابعة، ويرجع ذلك أساساً لعدم الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات رغم اعتمادها ورغم وفرتها.

3- هناك علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) وتخفيض التكاليف الخاصة بالشركة.

4- الرؤية المستقبلية لشركات التأمين في ليبيا في ما يخص الاستثمار في البورصة إلكترونياً تبقى محدودة من ناحية تحقيق الفعالية لهذه الشركات وزيادة الأرباح وهذا يرجع بالأساس إلى البيئة الاقتصادية لليبيا. وهذه الرؤية الاستثمارية مرهونة بمدى وجود سوق مالي نشط في ليبيا.

5- لا تخلو عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في أعمال شركات التأمين من وجود عيوب فمنها ما يتعلق بمشكلات استغلال هذه التكنولوجيا ومن بينها مشكلات في البرامج التطبيقية والأعطال التي تعيق إلى حد ما عمل هذه التكنولوجيا وما يمكن أن تحققه من فعالية في الأداء. وكذلك هناك نسبة كبيرة ممن يرون أن المشكلات تمس عدم سرية وأمن المعلومات والتي قد تضر بالشركة خصوصاً في جانب المنافسة والحفاظ على الزبائن .

2.10 التوصيات:

1- استثمار أقطاب التأمين وفق أوجه الاستثمار المتعددة، والاستعداد من الناحيتين التقنية والعلمية فيما يتعلق بالتعامل مع البورصة خصوصاً الاستثمارات الإلكترونية التي ستضفي لا محالة الكثير من الامتيازات وزيادة الفعالية والكفاءة لهذه الشركات .

2- محاولة الخوض ولو من باب التجريب في التعامل مع الزبون وفق تكنولوجيات المعلومات والاتصال، كبيع أقطاب التأمين والإجابة على تساؤلات الزبائن عن طريق الشبكة، هذا ما يزيد من المنافسة. خصوصاً وأن المواطن الليبي أصبح من السهل له الاتصال بالإنترنت، وكذلك تطوير الموقع الإلكتروني للشركة.

- 3- ضرورة بناء وحدة ضمن الهيكل التنظيمي للشركة، تخصص نظام المعلومات والذي يعد أساساً في تطوير وتتبع مهام سريان المعلومات داخل وخارج المؤسسة وذلك لا يكون إلا بالاستثمار وتخصيص المبالغ لهذا الغرض.
- 4- الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات المتاحة وبدرجة كبيرة، لأن هناك الكثير من الاستثمارات لا يكون من وراءها استفادة بل وتنقل كاهل الشركات بالتكاليف دون استغلالها، كما جاء في إجابة أفراد العينة عن تكاليف تكنولوجيا المعلومات بالمقارنة مع العمل اليدوي التي كانت كبيرة.
- 5- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لاتخاذ القرار وليس بوصفها أداة تساعد على التخزين والاسترجاع السريع للمعلومات.
- 6- محاولة تقادي عيوب تكنولوجيا المعلومات والتي يكون لها الأثر الكبير على أداء الشركة وذلك بتطوير نظم المعلومات والاعتماد على البرامج المتطورة، وكذلك تقادي الاستعمال العشوائي لموظفي الشركات لتكنولوجيا المعلومات إلا في حدود الاختصاص والحاجة.

المراجع

أولاً: الكتب:

- أبو السعود، رمضان، (2000)، أصول التأمين، (الاسكندرية: دار المطبوعات الجامعية).
- أحمد، عبدالوهاب يوسف (2008)، التمويل وإدارة المؤسسات المالية، (عمان: دار الحامد).
- الخطيب، عامر يوسف، (2002)، محاضرات في مناهج البحث، (غزة: مكتبة القدس).
- الصيرفي، محمد، (2007)، الإدارة الالكترونية، (الاسكندرية: الدار الجامعية).
- الضمور، هاني حمود، (2005)، تسويق الخدمات، (عمان: دار وائل للنشر، ط3).
- النجار، فريد راغب، (2006)، الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي، (الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة).
- النجار، فريد راغب، وآخرون، (2006)، التجارة والأعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، (الاسكندرية: الدار الجامعية).
- الهانسي، مختار محمود، (2010)، مقدمة في مبادئ التأمين، (بيروت: الدار الجامعية).
- سلامة، أسامة عزمي، موسى، شقيري نوري، (2007)، إدارة الخطر والتأمين، (عمان: دار الحامد).
- عبيد، مصطفى فؤاد، (2003)، مهارات طرق البحث العلمي، (غزة: أكاديمية الدراسات العالمية).
- غالب، ياسين سعد، العلاق، بشير عباس، (2006)، الأعمال الالكترونية، (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع).

- فرغلي، عبدالله علي، (2007)، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسوق التقليدي والالكتروني، (القاهرة: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ط1).
- قنديلجي، عامر إبراهيم، السمراي، إيمان فاضل، (2002)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، (الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع).
- ثانياً: الدورات والمؤتمرات:**
- إبراهيم، عزة عبدالسلام، (الملتقى العربي الثاني: التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات، 6-8 أكتوبر 2008)، تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية، (القاهرة، جامعة الدول العربية).
- أقاسم، نوال، (ملتقى التأمين كمحور فعال في التنمية الاقتصادية، 17-21 يوليو 2005)، صيرفة التأمين، (القاهرة، جامعة الدول العربية).
- الديوة، عبدالاله جي، (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الخامس عشر، 2003)، التجارة الالكترونية ودورها في قطاعي المصارف والتأمين، (المعهد العربي للدورات المالية).
- السلاموني، حسين محمد، (مجلة البحوث التجارية، العدد العاشر، 1997)، تصميم نظام للخبرة لاتخاذ القرارات الاستثمارية في شركات التأمين المصرية، (كلية التجارة جامعة الزقازيق).
- العجلوني، محمد محمود، (الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، نوفمبر 2005)، اقتصاديات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ودوره في ظهور الاقتصاد الرقمي، (عمان، الجامعة الأردنية الهاشمية).
- القدومي، ثائر، (مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، العدد الثاني، 2006)، أثر التحول لنظام التداول الالكتروني على الكفاءة التشغيلية وأداء بورصة عمان للأوراق المالية، (جامعة البلقاء).

- النجار، عنايات سعيد، (ملتقى التأمين كمحور فعال في التنمية الاقتصادية، 17-21 يوليو 2005)، السياسات الاستثمارية للأنشطة التأمينية، (القاهرة، جامعة الدول العربية).

- سليمان، أسامة ربيع، (المؤتمر الدولي العشرون، 2004)، معوقات انتشار التجارة الالكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين، (المنصورة، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المنصورة).

- منصور، كاسر نصر، (الملتقى الدوري السنوي السابع، 2007)، إدارة المخاطر واستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات، (عمان، جامعة الزيتونة الأردنية).
- يونس، أنس محمد، (مجلة المستقبل العربي، العدد السادس عشر، 2008)، التطبيقات الحديثة لوسائل تكنولوجيا المعلومات في التأمين وإعادة التأمين، (مركز دراسات الوحدة العربية).

ثالثاً: الرسائل الجامعية:

- الشيشاني، عامر شرف الدين، (2004)، أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في اكتساب الميزة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة آل البيت.

- سلمان، برهان غسان، (2000)، أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة على البنوك التجارية الأردنية من منظور القيادات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة آل البيت.