

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين

في مدينة رام الله

عصام قاسم حسن أبوعرة

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1439 هـ / 2018م

مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين

في مدينة رام الله

إعداد:

عصام قاسم حسن أبوعرة

بكالوريوس تكنولوجيا المعلومات-تكنولوجيا المعلومات المحوسبة

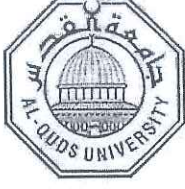
من الجامعة العربية الأمريكية-فلسطين

المشرف: د.أحمد حرزالله

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال من

برنامج الدراسات العليا / جامعة القدس

1439هـ / 2018م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

إجازة الرسالة

مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين

في مدينة رام الله

اسم الطالب: عصام قاسم حسن أبووعرة

الرقم الجامعي: 21420275

المشرف: د. أحمد حرزالله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2018/5/12 من لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتواقيعهم:

التوقيع: _____
التوقيع: _____
التوقيع: _____

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد حرزالله
2. الممتحن الداخلي: د. سلوى البرغوثي
3. الممتحن الخارجي: د. ناصر جرادات

القدس - فلسطين

1439 هـ / 2018 م

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ... ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ...
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة

إلى المعلم الأول، صاحب العلم الحق، سيدنا محمد _عليه الصلاة والسلام_

لأنّ حياتي لا تطيب إلا بك ...

كان لا بدّ عندي إلا أن تكون أول من أهديك

إلى من بك أخطو، وتتسارع خطواتي

إلى من علمتني العطاء دون انتظار

إلى أمي

إلى نجومات السماء في وطني

إلى كل معطاء لفلسطين إلى الشهداء والأسرى

إلى فرسان فلسطين

إيمان حجّو، فارس عودة، محمد أبوخضير، محمد الدرة

إلى روح الشهداء القادة:

صلاح خلف (أبوإياد)، خليل الوزير (أبوجهاد)، ياسر عرفات (أبوعمار)

إليكم جميعاً أهدي جهدي المتواضع، فما كان من خلل فمن نفسي، وما كان من توفيق فمن الله،

عصام أبو عرة

والحمد لله أولاً وأخيراً

إقرار

أقر أنا معد الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة اليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.



التوقيع :

الاسم : عصام قاسم حسن أبوعرة

التاريخ : 2018/5/12 م

الشكر والعرفان

الشكر لله من قبل ومن بعد واهب العقل وجاعل تمامه في تدبر آياته وتيسيرها للإنسانية، كي نساعد بعضنا بعضاً في تحقيق المنفعة العامة.

حينما نعبر شط العمل الدؤوب، لا يخطر في داخلنا سوى أولئك الذين غرسوا زهراً جميلاً في طريقنا فكيف الذي لم يتركنا ومنحنا العزم؟ لتخطى الصعاب ونقف واثقي الخطى نشاطه الإبداع حرفاً ولغة.

وانطلاقاً من قول النبي (لا يشكر الله من لا يشكر الناس)، أتقدم بالشكر والعرفان، والمحبة والامتنان، الى أولئك الذين وقفوا بجانبني طوال فترة دراستي ولم يبخلوا عليّ بمساعدة أو إرشاد أو توجيه، وأخص بالذكر الدكتور المشرف أحمد حرز الله وأعضاء لجنة المناقشة كل من الدكتورة سلوى البرغوثي والدكتور ناصر جرادات كما وأخص بالذكر كل من الأتسه لينا، الدكتور إياد خليفة والأستاذ موسى حمودة، كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لكل من ساهم وقدم يد العون والمساعدة في إخراج هذه الرسالة الى النور.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء شركات التأمين وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كل من "تمو المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، والإبداع والتعليم"؛ كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الاختلافات في مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى شركات التأمين تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة، واسم الشركة)، وهدفت أيضاً للتعرف الى مستويات الأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله، والتعرف على الاختلافات في مستويات أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة، واسم الشركة).

قام الباحث بتصميم استبانة خاصة لتحقيق أهداف الدراسة، بحيث تم توزيع 98 استبانة على عينة احتمالية عشوائية من مجتمع الدراسة في فروع كبرى شركات التأمين في مدينة رام الله؛ وذلك كون بيئة العمل في شركات التأمين متشابهة إلى حد كبير، وخضعت الإستبانة للتحليل باستخدام برنامج SPSS الاحصائي الإصدار السابع عشر.

أظهرت نتائج الدراسة سعي شركات التأمين إلى توفير أجهزة الحاسوب والمعدات والأدوات اللازمة لموظفيها لتنفيذ أعمالها بالسرعة والدقة المطلوبة واهتمامها بتوفير قواعد بيانات دقيقة وخالية من الأخطاء، وذلك لتسهيل وصول الموظفين لها، كما أظهرت النتائج سعي شركات التأمين إلى الإستثمار بموظفيها وذلك من خلال إستقطاب الكفاءات بالإضافة إلى توفير وعقد ورشات عمل تدريبية بإستمرار وذلك لرفع مستوى أدائهم ومهاراتهم بالإضافة لسعيها إلى الإستثمار بموظفيها وذلك من خلال إستقطاب الكفاءات وتوفير وعقد ورشات عمل تدريبية بإستمرار وذلك لرفع مستوى أدائهم ومهاراتهم.

كما أظهرت النتائج إمتلاك شركات التأمين شبكات إتصال فعالة لربط كافة الأقسام ببعضها البعض وتيسير وتسهيل عملية نقل المعلومات، كما تسعى إلى تطوير شبكات الإتصال بشكل دوري وتوفير وسائل الأمن والحماية لشبكاتها، كما بينت النتائج عدم اهتمام شركات التأمين بمنح الامتيازات لذوي الافكار الخلاقة و المبدعة وأنها لا تستعين بأصحاب المهارات والخبرات من خارج الشركة.

خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات الخاصة وأهمها ضرورة الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات بجميع فروعها بما يدعم أداء الشركات، وإجراء دراسات عن مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة وضرورة مراعاة البيئة المحيطة وأخذها في عين الإعتبار عند إعداد وتطوير تكنولوجيا المعلومات وخصوصاً فيما يتعلق بالسوق والمنافسة لضمان رفع أداء الشركة والإستعانة بأصحاب المهارات والخبرات من خارج الشركة وفتح المجال للموظفين المبدعين والمميزين في إتخاذ القرارات.

كما أوصت الدراسة بضرورة صياغة نموذج معرفي لتقييم أداء شركات التأمين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وضرورة زيادة التنسيق بين شركات التأمين في فلسطين والمؤسسات الأكاديمية والمصرفية، لتأمين برامج تدريبية وتعليمية مناسبة للأفراد العاملين في تكنولوجيا المعلومات، وضرورة إجراء دراسات أخرى حول نفس الموضوع وباستخدام متغيرات أخرى لقياس أداء الشركات ولفترات اختبار أطول.

The Impact range of the use of information technology in the insurance companies' performance in the city of Ramallah

Society study: "The largest insurance companies in the city of Ramallah"

Prepared by: Issam Q. H. Abu Arra

Supervisor: Dr. Ahmad Herzallah

Abstract

This study aims to show the impact of information technology on improving the performance of insurance companies in the following areas: 'sales, market share, people's satisfaction and creativity education'. It also aims to show the differences between insurance companies in the level of information technology used according to demographic changes: (scientific qualification, employment, years of experience, and name of company).

To achieve the study aims, the researchers had distributed a 98 questionnaire on random possible sample from the study community in major insurance companies in the Ramallah city; that's because the working envirchmen-1 in the companies, is largely a like the questionnaire was analyzed by sing SPSS program.

The results of the study showed that insurance companies seek to provide their employees with the important equipment and computers in order to do their work precisely and fast. They also provide accurate reachable database. The results also showed that insurers seek to invest in their employees by bringing very professional workers, they also held workshops that support workers' abilities, the results also showed that insurance companies have effective networks to connect all sectors and facilitate exchanging information. They also try to provide continuous developed and saved networks, also the results showed that insurance companies give privilege for creative workers and they don't need outsourcing.

The study concluded with a number of recommendations especially the necessity of investing in information technology in all its branches to support the performance of companies, conducting studies on the satisfaction of customers with the services provided and the need to take into consideration the surrounding environment and taking into account in preparing and developing information technology, Performance of the company, and drawing on the owners of skills and expertise from outside the company and open the way for creative staff and distinguished in decision-making.

Among the recommendations is general, including the formulation of a knowledge model to assess the performance of insurance companies through the use of information technology, the need to increase coordination between insurance companies in Palestine and academic and banking institutions to provide appropriate training and educational programs for individuals working in information technology. And using other variables to measure corporate performance and for longer testing periods.

قائمة المحتويات

أ.....	إقرار
ب.....	الشكر والعرفان
ج.....	ملخص الدراسة
ه.....	Abstract
ز.....	قائمة المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ل.....	قائمة الأشكال
1.....	الفصل الأول
1.....	خلفية الدراسة
1.....	1.1 المقدمة
3.....	2.1 مشكلة الدراسة
3.....	3.1 أهداف الدراسة
4.....	4.1 أهمية الدراسة
5.....	5.1 أسئلة الدراسة
5.....	6.1 متغيرات الدراسة
6.....	7.1 نموذج الدراسة
6.....	8.1 حدود الدراسة
7.....	9.1 هيكلية الدراسة
8.....	الفصل الثاني
8.....	الإطار النظري و الدراسات السابقة
9.....	1.2 الإطار النظري
10.....	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

14.....	المبحث الثاني: أداء الشركات
19.....	المبحث الثالث : علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء الشركات
21.....	المبحث الرابع: شركات التأمين
25.....	2.2 الدراسات السابقة
46.....	الفصل الثالث
46.....	منهجية الدراسة
47.....	منهجية الدراسة:
47.....	1.3 أسلوب الدراسة:
47.....	2.3 مصادر جمع المعلومات
48.....	3.3 مجتمع الدراسة
49.....	3.4 عينة الدراسة
50.....	3.5 وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة
52.....	3.6 أداة الدراسة الرئيسية
53.....	3.7 صدق الأداة وثباتها
55.....	3.8 ثبات الأداة
58.....	الفصل الرابع
58.....	التحليل الاحصائي للدراسة
59.....	مقدمة
60.....	4 . 1 نتائج أسئلة الدراسة:
98.....	الفصل الخامس
98.....	النتائج والتوصيات
99.....	1.5 نتائج الدراسة:
99.....	1.1.5 النتائج العامة للدراسة:
106.....	2.5 توصيات الدراسة
108.....	3.5 المصادر والمراجع

108	1.3.5 قائمة المراجع العربية
114	4.5 المرفقات
114	مرفق رقم (1.5) :استبانة الدراسة
120	مرفق رقم(2.5) جداول(LSD).....
126	مرفق (3.5) : المقاييس الاحصائية المستخدمة.....
127	مرفق (4.5) : أسماء محكمين الاستبانة

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	شركات التأمين في فلسطين	1.2
48	مجتمع الدراسة	1.3
49	حجم العينة لمجتمع الدراسة	2.3
50	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة	3.3
52	جدول مقياس ليكرت	3.4
53	نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله	3.5
53	نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله	3.6
55	معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية	3.7
58	مفتاح درجة الفقرات	4.1
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله	4.2
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الاجهزة والبرمجيات	4.3
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال دقة قواعد البيانات	4.4
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال المهارة والخبرة	4.5
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال شبكات الاتصال	4.6
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة	4.7
70	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة	4.8
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي	4.9
72	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي	4.10
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى	4.11

	تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة	
74	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة	4.12
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير إسم الشركة	4.13
76	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة	4.14
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله	4.15
78	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال نمو المبيعات	4.16
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال رضا الزبائن	4.17
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الحصة السوقية	4.18
85	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الابداع والتجديد	4.19
87	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة	4.20
88	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة	4.21
90	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي	4.22
90	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي	4.23
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة	4.24
93	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة	4.25
94	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير إسم الشركة	4.26
95	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى أداء	4.27

	شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير إسم الشركة	
96	معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله	4.28
98	المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله	1.5
99	المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله	2.5

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	النموذج المقترح للدراسة	1.1

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أهداف الدراسة

4.1 أهمية الدراسة

5.1 فرضيات الدراسة

6.1 متغيرات الدراسة

7.1 نموذج الدراسة

8.1 حدود الدراسة

9.1 هيكلية الدراسة

خلفية الدراسة

يستعرض الباحث في هذا الفصل مقدمة الدراسة، بحيث يتم مناقشة مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، بالإضافة الى فرضيات الدراسة ومتغيراتها ونموذج الدراسة، حدود الدراسة ومحدداتها، وأخيراً يتم التطرق لهيكيلية الدراسة الذي يتناول فيه الباحث المحاور الرئيسية التي يتمحور حولها البحث وذلك لتحقيق الأهداف المرجوة.

1.1 المقدمة

تشهد شركات التأمين تغيرات وتطورات سريعة على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي تجعلها عرضة لتحديات مختلفة، فالانفتاح العالمي وتخفيف القيود النظامية وتطور التكنولوجيا والتخصيص تعتبر من أهم التغيرات الحالية، والتي تؤثر بصورة مباشرة على شركات التأمين في دول المنطقة والعالم (ابراهيم وآخرون، 2012).

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات في القرن الحادي والعشرين العمود الفقري لكل صناعة، وخاصة بالنسبة للصناعات الخدمائية في جميع أنحاء العالم، ولا تنحصر تكنولوجيا المعلومات فقط بتمكين العملاء للحصول على معلومات مفصلة حول مختلف المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمات، مقارنة أسعار المنتجات وتنفيذ عمليات المعاملات الخاصة بهم بطريقة سريعة جداً وأمنة. ولكن أيضاً مساعدة المنظمات لتنفيذ العديد من العمليات التجارية إلكترونياً بنجاح. (choudhuri، 2016)

وقد شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقه في كافة مناحي الحياة أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي، هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو أصبح يعرف ب(تكنولوجيا المعلومات)، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة. (النجار، 2008).

ومع ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات وأساليب الاتصال وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال إلكترونية ، ومع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، أصبح من

الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الحكومات ومنظمات الأعمال والنقابات والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت (النجار، 2008).

فالمنظمات تعيش في بيئة متغيرة، تتسم بدرجة عالية من التعقيد وتتغير فيها الفرص المتاحة بالكامل، كما وتتأثر هذه المؤسسات بالتطوير الهائل والمتسارع في عالمنا الذي نعيش فيه، هذا مما يجعل مهمة الإدارة أصعب في تحقيق أهداف المنظمة، ويستوجب من المنظمات القدرة على التكيف والتأقلم مع بيئتها الداخلية والخارجية حتى تستطيع الاستمرار والنمو والبقاء، وإلاسيكون مصيرها الإختفاء (الشويخ، 2007).

وتلعب شركات التأمين دوراً هاماً في الاقتصاد الوطني الفلسطيني ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة، إذ تعمل على زيادة القدرات الإنتاجية للدولة ورفع معدل النمو الاقتصادي، كما وتعمل على تحسين الوضع الاقتصادي؛ وذلك من خلال العمل على تجميع الموارد المالية وتوظيفها في مجالات متعددة في الحياة الاقتصادية.

ليس من الواضح في فلسطين إلى أي مدى تأثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء للشركات بشكل عام، لذلك تسعى هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في فلسطين من خلال دراسة أمرين:

- 1- الأداء المميز للشركة يرتبط بتطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- 2- معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين.

وبغرض دراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في فلسطين، فقد اختار الباحث مجتمع دراسته من خلال كبرى شركات التأمين في مدينة رام الله وهي (شركة التأمين الوطنية، المشرق للتأمين، ترست العالمية للتأمين، الشركة العالمية المتحدة للتأمين)، حيث أن بيئة شركات التأمين متشابهة إلى حد كبير.

2.1 مشكلة الدراسة

يعد قطاع التأمين من أكثر القطاعات الإقتصادية التي تلعب دوراً هاماً في تعزيز الإقتصاد الوطني، في الوقت الذي تواجه فيه الشركات العالمية والمحلية العديد من التغيرات والتحديات سواء كانت منظمات صناعية أم خدماتية، ولعل استخدام هذه الشركات لتكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة والفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها.

ومن خلال ذلك تشكلت مشكلة الدراسة والتي تدور حول مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين، وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيس التالي: "إلى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين؟"

ومن هذا التساؤل الرئيس يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله؟

ما مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله؟

هل يوجد تأثير في مستويات تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، اسم الشركة؟

هل يوجد تأثير في أداء شركات التأمين لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، اسم الشركة؟

هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على أداء شركات التأمين في مدينة رام الله؟

3.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسن أداء شركات التأمين .
- 2- التعرف الى مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين في مدينة رام الله.
- 3- التعرف الى الإختلافات في مستويات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى شركات التأمين تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات خبره، اسم الشركة).
- 4- التعرف الى مستوى تطور تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في شركات التأمين.
- 5- التعرف الى مستويات الاداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله.

6- التعرف الى الإختلافات في مستويات أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، الوظيفة، عدد سنوات الخبرة، اسم الشركة).

4.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

الجانب النظري:

- 1- تعتبر هذه الدراسة دراسة جديدة، وهي الأولى حسب علم الباحث التي تدرس التأثير بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في شركات التأمين في فلسطين الذي أصبح موضوع اهتمام الشركات.
- 2- تزود المكتبة العربية بدراسة تطبيقية تعد كمرجع هام للباحثين ، كما ستفتح هذه الدراسة آفاق جديدة لأبحاث أخرى.

الجانب العملي يتجلى في الجوانب التالية:

- 1- سلطت نتائج الدراسة الضوء على واقع شركات التأمين في فلسطين، في جانب تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في بيئة العمل، ومقدار الإستفادة منها في تحقيق أهداف الشركات، كما بينت الجوانب الإيجابية في ذلك، بالإضافة لتبيان النواحي السلبية لدى الشركات والتي تكمن في عدم استغلالها لتكنولوجيا المعلومات في مجالات عدة.
- 2- نتائج الدراسة تساعد متخذي القرار في شركات التأمين من خلال توفر المعلومات التي تساعد الإدارة على المفاضلة بين البدائل المتاحة وتحديد البديل الأفضل لإتخاذ القرارات الرشيدة.
- 3- تبيان أهمية عامل التكنولوجيا في التأثير على كفاءة أداء شركات التأمين.
- 4- أهمية الوقوف على عناصر ومحاور الثورة التكنولوجية التي تواجه شركات التأمين.
- 5- الاستفادة التطبيقية من مجالات التكنولوجيا في أداء شركات التأمين والشركات بشكل عام.
- 6- كما تعمل على تسهيل طرق ووسائل العمل للعاملين في شركات التأمين وفي الشركات بشكل عام.
- 7- أهمية الموضوع نفسه إذ أن استخدام نظم المعلومات له أهمية كبيرة في عمل الشركات في الوقت الراهن خاصة مع التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومحاولة تطبيق ما توصل إليه عمل الشركات مما ينعكس ايجابياً على أدائها بمختلف جوانبه.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله؟

السؤال الثاني: هل يوجد تأثير في مستويات تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، اسم الشركة؟

السؤال الثالث: ما مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله؟

السؤال الرابع: هل يوجد تأثير في أداء شركات التأمين لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، اسم الشركة؟

السؤال الخامس: هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على أداء شركات التأمين في مدينة رام الله؟

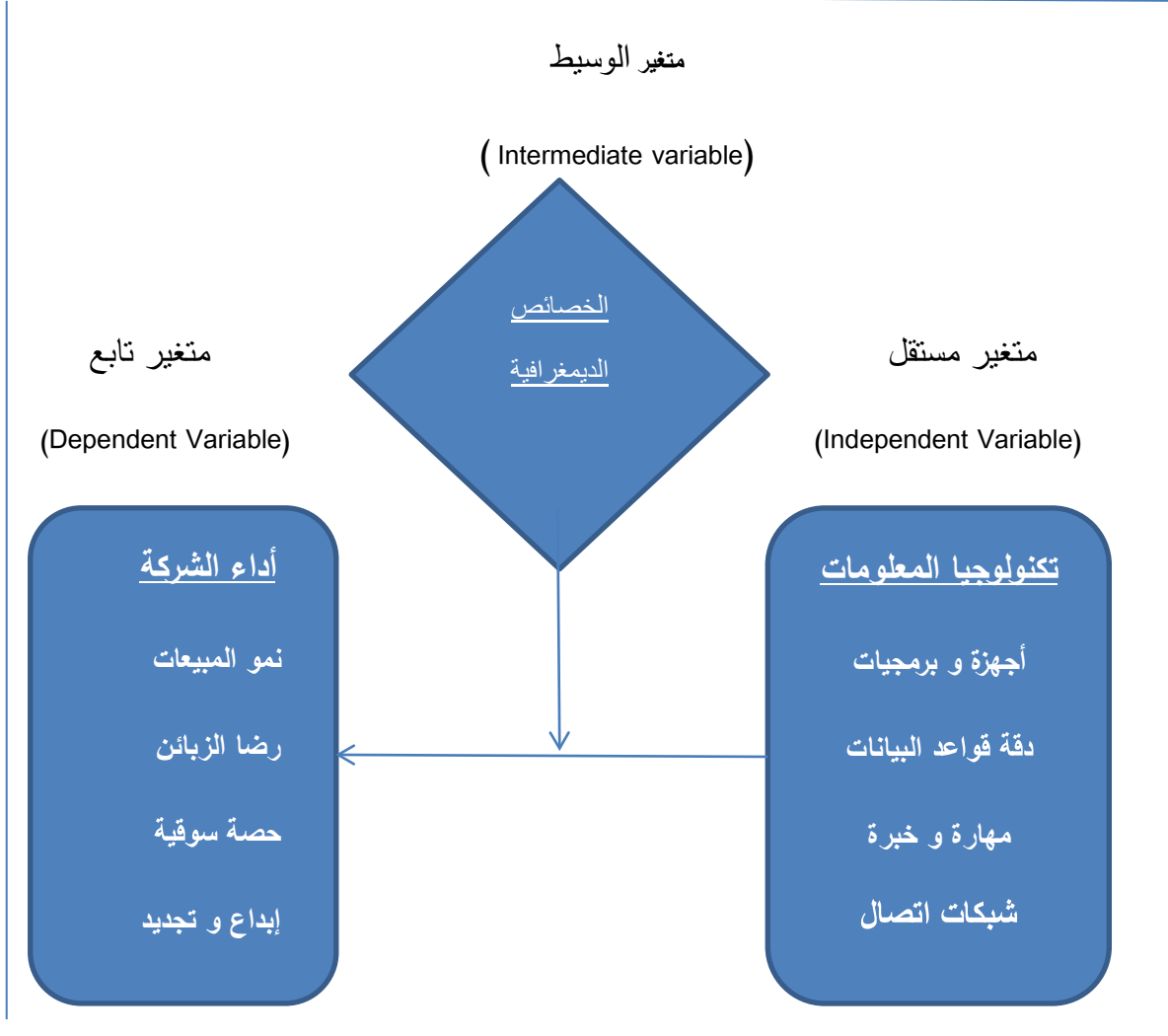
6.1 متغيرات الدراسة

بعد الإطلاع على أدبيات الدراسة وما جاء به الآخرون في دراساتهم أصبح بالإمكان تحديد متغيرات الدراسة والتي تنقسم إلى ثلاثة متغيرات: **المتغير المستقل** والمتمثل بتكنولوجيا المعلومات (أجهزه ومعدات، دقة قواعد البيانات، مهارة وخبرة، شبكات الإتصال) محور الدراسة، **المتغير الوسيط** وهو أحد المتغيرات التي لها تأثير قوي على وحدات العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل" والذي يتمثل بالعوامل الديمغرافية (الوظيفة، التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة، اسم شركة التأمين) وأخيراً **المتغير التابع** والذي يمثل الأداء (نمو المبيعات، رضا الزبائن، حصة سوقية، إبداع وتجديد).

7.1 نموذج الدراسة

بعد التعرف على متغيرات الدراسة فإنه أصبح بالإمكان تحديد نموذج مقترح للمتغيرات محل الدراسة (المتغير المستقل، المتغير الوسيط، المتغير التابع) والذي يمكن توضيحه من خلال الشكل الآتي:

الشكل (1.1) النموذج الافتراضي للدراسة



8.1 حدود الدراسة

1. الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في دراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في أداء

شركات التأمين في فلسطين (كبرى شركات التأمين في مدينة رام الله).

2. الزمنية:

تم إجراء هذه الدراسة المتمثلة في مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في فلسطين (فروع كبرى شركات التأمين في مدينة رام الله) والحصول على البيانات التي تفيد هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة بين شهر يناير من العام 2017م إلى شهر مايو 2018م.

3. المكانية: يتمثل المجال المكاني في مدينة رام الله في فلسطين المحتلة.

4. البشرية: تتألف الحدود البشرية للدراسة من 105 موظف من موظفي فروع كبرى شركات التأمين

في رام الله وهي:

- 1- المشرق للتأمين.
- 2- ترست العالمية للتأمين.
- 3- الشركة العالمية المتحدة للتأمين.
- 4- شركة التأمين الوطنية.

9.1 هيكلية الدراسة

تتكون هذه الدراسة من خمسة فصول وهي كالتالي:

الفصل الأول: خلفية الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات السابقة

2. الإطار النظري 1:

1. 1.2 تكنولوجيا المعلومات

2. 1.2 أداء الشركات

3. 1.2 شركات التأمين

2.2 الدراسات السابقة:

1. 2.2 الدراسات المحلية

2. 2.2 الدراسات العربية

3. 2.2 الدراسات الأجنبية

4. 2.2 التعليق على الدراسات السابقة

5. 2.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

6. 2.2 مدى استفادة الباحث من الدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

التغير التكنولوجي والتقدم واحدة من أبرز العوامل التي تؤثر على الشركات في عالمنا الحاضر، حيث أن تكنولوجيا المعلومات لم تسيطر على الجانب الإقتصادي والإداري فحسب، باعتبارها الأكثر إحتكاكا بنتائج العولمة، وإنما أرخت بظلالها على كل الميادين من: التعليم، السياحة، الطب، السياسة، والتسويق. لقد أصبح فن مجارة العولمة، ضرورة حتمية لصياغة مجتمع معلوماتي، أول شروطة الإمتثال لتكنولوجيا المعلومات، وأهم سماتة إعتبار المعلومة جوهر كل عملية، ووسيلة جديدة لكل نجاح من جهة وسلاح لمواجهة تحديات البيئة الخارجية من جهة أخرى. ولعل انصهار تكنولوجيا المعلومات في نظم المعلومات سيفرز ذلك الحل التنظيمي و الإداري، في ترشيد تدفق المعلومات وخلق القيمة (طويهري، 2015).

يستعرض هذا المبحث متغيرين رئيسيين هما تكنولوجيا المعلومات والأداء واللدان يسهمان في الاجابة على تساؤلات مشكلة البحث وتحقيق اهدافه المرجوة، حيث سيتم توضيح بعض الجوانب النظرية المتعلقة بهذين المتغيرين، كما سيتم التطرق لمصطلح شركات التأمين، وعلاقة تكنولوجيا المعلومات وأداء الشركة.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

في هذا المبحث سيتم التطرق الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها ومكوناتها التي من شأنها التأثير في الأداء للشركات في مواجهة التحديات التي تواجهها والتي تمكنها أيضاً من المحافظة على الأداء في عدة جوانب تطرقت لها الدراسة وهي: (نمو المبيعات، رضى الزبائن، الحصة السوقية، الإبداع والتجديد).

1.1.1.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، اذ يشير (Daft , 2000: 240) على أنها سلاح استراتيجي يمكن ان يساعد في بناء وتعزيز قدرات المنظمة الإستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات داخلها وخارجها وبما يوطد علاقة المنظمة بالموردين والزبائن والمنظمات الاخرى. ويؤكد (Turban, 1999: 19) على أن تكنولوجيا المعلومات هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات والذي يمثل المكونات المادية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والوسائط الاخرى .. إذ تتضمن هذه التقنيات الحاسوب بأنواعه، أساليب الخزن والطبع والقراءة فضلا عن أساليب الاستلام والنقل وشبكات المحمول، والفاكس وأنظمة البرمجيات وتطبيقاتها. وتم تعريفها على أنها المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات، البيانات وتقنيات الخزن من حفظ وتوفير المعلومات والبيانات كمورد لتكنولوجيا معلومات المنظمة.

و قد عرف (Robby, 1986:516) تكنولوجيا المعلومات بأنها كافة أنواع البرمجيات والأجهزة والمعدات المتعلقة بالحساب والاتصال سواء كان حاسوبا شخصيا أو هاتفا محمولا أو عن طرق نظم المعلومات الإدارية.

كما عرف (Hellriegel et al. 1999:4) تكنولوجيا المعلومات بأنها نظم تتميز باستجابتها الذاتية ثم تصميمها على الحاسوب لكي تساعد المنظمات ومواردها البشرية على جمع البيانات وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها ونقلها.

بينما عرف (Daintith, John.2009:214) تكنولوجيا المعلومات بأنها تطبيق أجهزة الكمبيوتر لتخزين ودراسة واسترجاع ونقل ومعالجة البيانات.

نستطيع تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها جميع الوسائل والاجهزة التي يستخدمها الأفراد في الشركة من أجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها واستخدامها عند حاجتها وهي تتألف من مجموعة خبرات الافراد، أجهزة الحاسوب، وسائل الاتصال الاخرى والبرمجيات التي تساعد في إنماء أداء الشركة. فتكنولوجيا المعلومات تضم أجهزة الحاسوب، الاتصالات، التكنولوجيا المسموعة، المرئية، الطباعة، البرمجيات، المهارات والخبرات، والوسائل المادية والإدارية التي يستخدمها الموظفين في الحصول على المعلومات.

2.1.1.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات

تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد الشركات في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء أعمالها بطريقة مميزة، فالشركة الناجحة هي التي تستطيع الموازنة بين ندرة المعلومات وكثرتها، فتكنولوجيا المعلومات تساعد الشركات في ايجاد فرص جديدة للعمل (Turban, 1999: 103).

كما تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال توفيرها معلومات واسعة و دقيقة للمديرين ليساعدهم في السيطرة على اتخاذ وتنفيذ قراراتهم من موظفيهم من خلال الرقابة التي توفرها لهم أدوات

تكنولوجيا المعلومات (Millr.1996 :16)

بناءً على ما تقدم فإن أهمية تكنولوجيا المعلومات تظهر جلياً من خلال ما توفره من إسهامات للموظفين والمديرين وذلك باطلاعهم على المعلومات، حيث أن الشركات التي تكون في مجال المنافسة العالمية لا بد لها أن تمتلك عناصر ومقومات الميزة التنافسية والتي تعد تكنولوجيا المعلومات أساساً لها.

3.1.1.2 مكونات تكنولوجيا المعلومات

-

أجمع معظم الباحثين (Brin) (1996 (Henson R. ، : 2000:10) أن هناك خمسة مكونات أساسية هي:

أ- المكونات المادية وغير المادية:

تتضمن المكونات المادية الاجزاء الملموسة في النظام ، فالحواسيب تتكون من مكونات مادية (كالاجهزة) وغير مادية (البرمجيات). اذ تتضمن المكونات المادية وحدات الادخال والتي تعد حلقة الوصل بين المستخدم ووحدة المعالجة المركزية والتي من خلالها يتم معالجة البيانات لتوليد المعلومات على شكل مخرجات من خلال وحدة الاخراج والتي تؤدي إيصال الحاسوب للوسط الخارجي ونقل النتائج لعمليات المعالجة المركزية. ووحدة الذاكرة المساعدة التي تستخدم لأغراض خزن مخرجات النظام لفترات طويلة. أما المكونات غير المادية (البرمجيات) فتشمل تطبيقات البرمجيات التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي) مثل برامج التخزين ومعالج الكلمات.

ب - شبكات الاتصال:

إذ يتم إرسال وتلقي البيانات والمعلومات عبر شبكة الاتصالات والتي تضم مجموعة من الكيانات والاسلاك وخطوط الهاتف و الأقمار الصناعية وأجهزة التحكم المحطات الطرفية وشبكات الانترنت.

ج - معرفة كيف Know How

معرفة كيف يجب أن تكون لدى المستفيد المتعامل بتكنولوجيا المعلومات والمعرفة في كيفية استكشاف الفرص واستغلالها التي توفرها تكنولوجيا المعلومات فالمعرفة تشمل:

- معرفة ما هي أدوات تكنولوجيا المعلومات.
- امتلاك المهارات المطلوبة لاستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات.
- معرفة الوقت المناسب لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في حل مشكلة أو التركيز على استغلال الفرصة.

د - دقة البيانات:

تشير إلى البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها، لكن دون ترتيب بحيث لا تصلح للاستفادة منها إلا إذا تم معالجتها وتحويلها إلى معلومات كي تصبح ذات فائدة وتم تخزين في قواعد البيانات ليتم استرجاعها والحصول عليها عند الحاجة.

هـ - المستخدمين:

تضم الافراد الذين سيقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء كانوا إداريين أو متخصصين حيث أن أهمية العنصر البشري الذي يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية حيث أن اغلب حالات الفشل أو النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات تعزى للعنصر البشري . ووفق ما سلف ذكره يتضح أن أجهزة الحاسوب باجزائها المادية (الصلبة) وغير المادية (البرمجيات)، شبكات الاتصال، البيانات ودقتها وحدثتها فضلا عن معرفة كيفية استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات من قبل المستخدمين تعد المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والتي يجب على الافراد استخدامها بشكل كفوء يخدم الشركة ويحقق لها الأداء الأفضل.

المبحث الثاني: أداء الشركات

في هذا المبحث سيتم التطرق الى مفهوم أداء الشركة، مؤشرات أداء الشركة، قياس أداء الشركة.

1.2.1.2 مفهوم أداء الشركة

أجمع معظم الباحثين أن أداء الشركة المتميز هو نتاج لعملية صياغة إستراتيجيتها التي تسعى الشركة من خلالها إلى تحقيق رسالتها وأهدافها بعيدة الامد وبذلك تجعل أدائها متميزاً عن منافسيها.

مفهوم الأداء:

هو محصلة نهائية لكافة العمليات التي تقوم بها الشركة وأي خلل في أي منها لابد أن يؤثر في الاداء والذي يعد مرآة الشركة (9: Daft, 1998).

وعرف (Kotler,) 42 - 40 : 2000 مفهومه لأداء الشركة من خلال طرحه لخصائص منظمات الاعمال ذات الاداء المتفوق، حيث أشار إلى أربعة عوامل تؤدي إلى أداء مميز للشركة على النحو التالي:

أ- الاداء المميز يتم من خلال تحديد أصحاب المصالح (الزبائن، العاملين، المؤسسين والموزعين) حيث أن الشركات تدرك أن عليها تلبية احتياجات ورغبات أصحاب المصالح.

ب- إدارة عمليات الاعمال الاساسية التي تتمثل في (تطوير منتج جديد ، استقطاب زبائن ، تقليص النفقات وتلبية الاحتياجات) لتتمكن الشركة من تحقيق أهدافها الخاصة بإرضاء أصحاب المصالح.

ج- تخصيص مناسب للموارد البشرية ، المادية ، المالية والمعلوماتية ، فعند تنفيذ العمليات تحتاج الشركة إلى تخصيص الموارد المناسبة لها.

د- إدارة فاعلة متمكنة من وضع إستراتيجيات واضحة ومعروفة للعاملين وما تريد الشركة تحقيقه وكيفية تحقيقه.

بناءً على ما سلف فإن أداء الشركة يعكس قابليتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها البعيدة الامد، من خلال التكيف والتعامل مع المتغيرات البيئية المختلفة وتحقيق نتائج متميزة تستطيع الشركة من خلالها تحقيق أهدافها وإنجاز مهامها بنجاح.

2.2.1.2 مؤشرات أداء الشركة

نقلا عن (North، 1990:6)

(Venkatraman & Ramanujam 1986 : 801 – 814)

فقد حددوا مفهوم الاداء للشركة في ثلاثة أبعاد:

أ- الاداء المالي:

وهو المفهوم الضيق لاداء الاعمال والذي يركز على استخدام المؤشرات المالية كنمو المبيعات والربحية.

ب- الاداء المالي و الاداء التشغيلي:

وهو المفهوم الاوسع للأداء، حيث يمثل جانب الكفاءة التي تعتمد أساسا العقلانية في التوجه نحو تحقيق الإستخدام الأفضل للموارد المتاحة، وفي المجالات التي تعطي أكبر مردود. بالإضافة إلى مؤشرات الاداء المالي وفي ظل أداء الشركة الواسع فإن من المنطق التعامل مع مؤشرات تشغيلية كالحصة السوقية، تقديم منتجات جديدة وجودة الانتاج.

ج- الفاعلية المنظمة:

وهو المفهوم الاوسع لأداء الشركة، إذ يشير على أنه المعيار الذي يعكس درجة نجاح الشركة في تحقيق أهدافها، وقدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية.

وحدد (Robbins & Genzo 1996 : 327) خطوات عملية الأداء المنظمي من خلال تحديد الأداء المعياري للأفراد العاملين والذي تتمثل بنوع وكمية المخرجات، الفاعلية في كيفية استخدام الموارد وطريقة الاداء وبالتوقيت المناسب النتائج المنشودة، فضلا عن وضع الاهداف المشتركة وقياس الاداء الفعلي ومقارنته مع الاداء المعياري ومن ثم مناقشة ذلك مع العاملين.

وبين (Kotler , 2000 : 40 – 42) أن الأداء المنظمي المتميز يتحدد من خلال الموائمة ما بين الإستراتيجيات الموضوعية وذوي المصالح (الزبائن، العاملين، المؤسسين، الموردين) وذلك بتحسين عمليات المنظمة من خلال تخصيص الموارد (البشرية، المالية، العملياتية والمعلوماتية) من خلال إدارة فاعلة متمكنة من قدرتها على استثمار الطاقات الفكرية وتحقيق المنظمة للأداء المتفوق أو المميز.

وبناءً على ما سبق ذكره نستطيع القول بأن أهمية أداء الشركات تظهر من كونه يعبر عن تحقيق أعلى مستوى للأداء وهو الهدف الرئيس للشركة من خلال إستغلالها للموارد بكافة أنواعها وبكفاءة عالية، وبما يمنحها التفوق على قدرة منافسيها على تأدية الأداء نفسه وفي نفس الظروف، فالأداء الفاعل هو الذي يقيس قدرة الشركة وتفوقها عن نظيراتها من الشركات.

3.2.1.2 قياس أداء الشركة:

حيث تشكل مقاييس أداء الشركة محصلة نتائج الاداء والتي تحقق الاهداف الاستراتيجية للشركة حيث تختلف هذه المقاييس باختلاف الاهداف والاستراتيجيات التي تتبناها الشركة وتتمثل مقاييس أداء الشركة من خلال عدة مجالات على النحو التالي:

أ- المجال المالي:

يكون ذلك في كيفية إعطاء صورة واضحة عن الأداء المالي للشركة و عن فاعليتها في التنبؤ بقدرة الشركة على الايفاء بديونها و أدائها في الامد البعيد و الكيفية في تحقيق رغبات أصحاب المصالح، ويشمل المقياس المؤشرات التالية:

أولاً: العائد على الاستثمار (ROI) Return on Investment

مقياس للربح و يعكس النشاط التشغيلي للشركة:

معدل العائد على الاستثمار = الأرباح قبل الفوائد و الضرائب / مجموع الموجودات

حيث أن:

مجموع الموجودات = اجمالي الموجودات المتداولة و صافي الموجودات الثابتة الارباح قبل

الفوائد والضرائب = ايرادات النشاط التشغيلي - تكاليف النشاط التشغيلي

ثانياً: العائد على حق الملكية: (ROE) Return on Equity

يقيس هذا المؤشر تنظيم قيمة الشركة في السوق المالية من خلال تعظيم ثروة المساهمين:

معدل العائد على حق الملكية = صافي الدخل / حق الملكية

يعتبر معدل العائد على الاستثمار ومعدل العائد على حق الملكية من مؤشرات الربحية التي تعتمد على الإدارة العليا في تحديد كفاءة و فاعلية المنظمة (Kaplan & Norton 2000:442).

ثالثا: العائد على القيمة المضافة

يقيس صافي الأرباح للشركة قبل خصم الضرائب.

القيمة المضافة = قيمة المبيعات - تكلفة المواد الأولية والأجزاء المشتركة

العائد على القيمة المضافة = صافي الأرباح قبل خصم الضرائب / القيمة المضافة

رابعا: قيمة ملكية حملة الاسهم

قيمة حملة الاسهم = مجموع مقسوم الأرباح للاسهم + الزيادة في قيمة الاسهم

يعد مقياس أداء الشركة و فاعلية الإدارة فهو يعكس تأثير أداء الشركة على أسعار الاسهم في

السوق ومدى قدرتها على تعظيم ثروة المساهمين عن طريق تعظيم القيمة السوقية للسهم

(Wheelen & Hunger , 1995 : 289).

ب - من وجهة نظر الزبائن : يهدف لتحديد العوامل والكلفة والنوعية وقت التسليم الذي يهتم بها الزبائن

اذ حدد (العلاق، 1998) عدد من المؤشرات يتضمنها هذا المقياس.

الحصة السوقية : تعد مؤشرا ماليا لمعرفة حصة الشركة ومساهمتها في السوق وبالتالي قياس الاداء ويتم

حسابها:

الحصة السوقية = المبيعات لمنظمة الاعمال المعنية/ مبيعات الصناعة أو مبيعات المنتج ككل

ج- مجال العمليات الداخلية:

يتم هنا التركيز على أنشطة الشركة الداخلية التي تميزها عن الشركات المنافسة :

الانتاجية الكلية = إيرادات النشاط/ مصروفات النشاط

وتحسب الإيرادات والمصروفات عن طريق بيانات كشف الدخل.

د- مجال التجديد والتعلم (الابداع):

يعبر عن مدى قدرة الشركة في التجديد والتعلم وتحسين قدرات الافراد:(Solomon,2000:94)

أ- التجديد

نسبة تطوير الافراد = عدد المشاركين في دورات تدريبية و تطويرية/ اجمالي عدد العاملين

حيث أن الإبداع عملية ناتجة عن التعليم، وخاصة عندما يكون التعليم مصاحب للعمل والتطبيق المباشر، لذلك كان لابد من حساب نسبة زيادة المستوى التعليمي، كمرآة للإبداع الذي هو إنعكاساً للتعليم.

ب -التعليم

نسبة زيادة المستوى العلمي = عدد الحاصلين على شهادات علمية خلال الوظيفة/ عدد العاملين

هـ - المقاييس المركبة:

المقاييس المفردة تعبر عن هدف واحد للأداء في حين ان الشركات تسعى الى تحقيق عدة اهداف مجتمعة، لذلك اشار (Kaplan& Norton, 1992: 71- 79)الى منظور مركب لقياس أداء الشركات سمي بطاقة الاداء المتوازن، لأن المقاييس الفردية لاتعبر عن أهداف الشركة مجتمعة، لذلك فمن الضروري ان يتم الجمع بين المقاييس المالية وغير المالية تبعا لمقياس مركب بهدف قياس أداء الشركة بطريقة ذات فاعلية بواسطة المقاييس الاربعة التي ذكرت سابقا.

بناءً على ذلك نؤكد على ضرورة التوازن بين المقاييس المالية وغير المالية واعتماد مقاييس مركبة لتعكس نظرةً شاملة لقياس أداء الشركة ، حيث أنها توضح تحقيق الشركة لأهدافها ومواكبتها للتغيرات الاستراتيجية و تأثيرها في الاداء الشركة.

المبحث الثالث : علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء الشركات

1.3.1.2 علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء الشركات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للتغيرات الرئيسية في الهيكلية والعمليات وإدارة الشركة، وذلك ناتج من قدرتها على تحسين الانتاجية ، وتخفيض التكاليف، تحسين اتخاذ القرارات فضلاً عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجيات جديدة لرفع الأداء للشركة بشكل فعال جداً

(5: 1999، Turban) كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدام الحاسوب تظهر بشكل جلي لأداء العمل بشكل أفضل، فقد أصبحت التكنولوجيا في العالم ليست مجرد بديل عن الاتصالات ولإبتداع أسلوب لبنى تحتية تتاح للعاملين إنما تعد غاية لتحقيق مستويات عالية في الاداء حيث تساعد وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير المعلومات لاتخاذ قرارات فاعلة تدعم في تحقيق أداء فاعل (2000 : 198، Turban)

فالأداء يعد النتيجة النهائية لأي نشاط، ويشمل معرفة ما يجب أدائه، ومتى يجب أدائه، فضلاً عن كيفية تقييمه، حيث عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التوصل لهذه النتائج وكيفية أداء الموظف لما هو مطلوب منه من خلال استخدامه لتلك التكنولوجيات والبرامج سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء بما يحقق أهداف الشركة والفرد في النمو والتميز (74: 2000، Kotler).

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً فاعلاً بالنسبة للشركة ذات التوجه الاستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء، حيث أن منظمات اليوم المتميزة والكفوءة لابد أن تتسم بإمتلاكها تكنولوجيا المعلومات كي تتمكن من تحقيق الأداء العالي من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة فضلاً عن تحسين عمليات الانتاج والتسويق وخفض الكلفة وتحسين الجودة في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة العالمية (صبري، 2002 : 215).

فضلا عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث وتطوير أداء الشركة حيث تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل حيث يمكن ملاحظة ذلك من خلال مايلي: (اللوزي، 2002 : 150)

1- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل الشركة.

2- تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.

3- توفر تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية.

4- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية.

كما اكتسبت تكنولوجيا المعلومات أهميتها بسبب دورها الفاعل في تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للتيان بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع والكفاءة في الأداء فضلا عن استخدامها في دعم وتعزيز أنشطة إدارة المعرفة اللازمة لصنع القرارات الإدارية واكتشاف وتحليل المعرفة من خلال استخدام مكائن البحث وقواعد البيانات وإيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب (Turban 1999 : 340).

وتبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المنظمي من خلال تأثيرها في الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار (Liod & Rowinsn: 92 1992) بناءً على ماسبق يمكن القول أن الشركات إذا أرادت أن تتميز بأدائها و تتفوق عن منافسيها لابد لها من استعمال تكنولوجيا المعلومات من خلال عدد من الاجراءات وتدريب الموظفين على التكنولوجيا لضمان عملها بالشكل الصحيح الذي يحقق معايير الأداء المتميزة. كما يظهر دور تكنولوجيا المعلومات

في تحقيق مستوى عالٍ للاداء حيث تمكن الادارة للشركة من إجراء التحسينات والتطوير الفعال من خلال توفر المعلومات لاتخاذ قرارات تدعم الأهداف الإستراتيجية الشركة مع ضرورة العلم أن استعمال التكنولوجيا بشكل غير صحيح يعيق عمل الشركة ويؤول بها إلى التدهور بدلا من أن يكون ميزة تنافسية تحسن وترفع من أداء الشركة، لذلك يجب أن تتوفر المرونة في إستخدام التكنولوجيا بأسلوب فعال يؤدي إلى أداء متميز.

المبحث الرابع: شركات التأمين

1.4.1.2 شركات التأمين في فلسطين

نبذة عن قطاع التأمين في فلسطين

باشرت السلطة الوطنية الفلسطينية في العام 1993 إشرافها على صناعة التأمين، وتوسع النطاق الجغرافي لمسؤوليتها عن القطاع في العام 1994، وبموجب اتفاق نقل الصلاحيات اصبحت السلطة الجهة المخولة قانونا والمشرفة في مجال التأمين بما يشمل ترخيص المؤمنين والوكلاء والإشراف على نشاطهم، وحافظت القوانين الفلسطينية على نظام تعويض الزامي مطلق لضحايا الطرق.

ولقد عانى القطاع من غياب تشريعات وآليات الاشراف والرقابة الحكومية وفوضى العمل وضعف الثقة التأمينية لفترة طويلة، الى أن تأسست هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وأصبحت الجهة المخولة قانونياً في الاشراف والتنظيم والرقابة على اعمال القطاع في أواخر العام 2004، ولقد ساعد صدور قانون التأمين رقم (20) لعام 2005 في إعادة تنظيم قطاع التأمين.

وقامت الهيئة وبصفتها الجهة المخولة قانونا ومن خلال الإدارة العامة للتأمين بوضع سياسات مفصلة تهدف لتطوير وتنمية قطاع التأمين وإعداد الأنظمة اللازمة وتوفير المناخ الملائم لنمو وتقديم صناعة

التأمين بما يعود بالنفع العام على مجمل النشاط الاقتصادي في فلسطين، بالتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية، وتعمل أيضا وبشكل مستمر لوضع الخطط الكفيلة بتطوير وتنظيم قطاع التأمين ونشر الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع، وبالتعاون مع جميع مكونات قطاع التأمين، كما تسعى برؤيتها المستقبلية لتحسين أدائها ورفع قدرتها وكفاءتها الرقابية وفقا لأفضل المعايير والممارسات الدولية من خلال تطوير التشريعات والقواعد ونظم العمل الداخلية بما يحقق الفاعلية في أداء دورها الرقابي.

وقد استطاعت الإدارة العامة للتأمين، أن تبني القواعد الأساسية التي تنطلق منها مهامها، وأن تترجم بعضاً من طموحاتها على أرض الواقع. وتحقيقاً لذلك، جاءت العديد من الأنظمة والتعليمات والقرارات والأوامر التي تتلاءم والتطور النوعي في صناعة التأمين في الأسواق العالمية. وتواصل الإدارة عملها لتنظيم قطاع التأمين والإشراف عليه، بما يكفل توفير البيئة الملائمة لتطوره وتعزيز دوره في الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال:

- وضع سياسات مفصلة لتطوير قطاع التأمين وتنميته، وإعداد الأنظمة والتعليمات اللازمة لتنفيذها، بالتعاون والتشاور مع الجهات المختصة.
- القيام بكل ما يلزم لتوفير المناخ الملائم لنمو قطاع التأمين وتقديمه.
- الحفاظ على حقوق ومصالح المؤمنین والمستفيدين من خدمات التأمين، والرقى بهذه الخدمات بما يكفل حماية حقوق جميع الأطراف.
- تشجيع برامج تنمية الوعي التأميني ودعمها.
- التطوير المستمر لنظام العمل الداخلي بما يواكب تطورات السوق.

استمرت جهود الهيئة ومن خلال الادارة العامة للتأمين خلال العام 2016 التركيز على كفاية الاحتياطات الفنية المرصودة لدى شركات التأمين، وذلك وفق أسس إكتوارية دقيقة ورفع وتدعيم الاحتياطات لمقابلة الالتزامات تجاه حملة الوثائق، وذلك من خلال متابعة الخطط التصويبية الموضوعة لبعض الشركات، حيث نجحت الهيئة مع شركات التأمين في رفع الاحتياطات وفقاً لنتائج التقارير الإكتوارية، ومعالجة العجز في الاحتياطات الفنية لدى بعض الشركات.

وبلغ عدد شركات التأمين المرخص لها بالعمل من قبل الهيئة 9 شركات في نهاية العام 2016، وتعمل في مختلف أنواع التأمين، وقد حقق قطاع التأمين (باستثناء بيانات شركة المجموعة الاهلية للتأمين) في فلسطين نمواً خلال العام 2016 عن سابقه، بلغ حوالي 18.7%، وقد بلغت اجمالي المحفظة التأمينية تقريبا 196 مليون دولار في نهاية العام 2016 باستثناء انتاج شركة المجموعة الاهلية للتأمين في حين بلغت نسبة اجمالي استثمارات قطاع التأمين 2.4% من الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة في نهاية العام 2016 مع التأكيد على ان الاستثمارات لا تشمل استثمارات شركة المجموعة الاهلية للتأمين. أظهر الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين (PIF) عبر موقعه الإلكتروني الرسمي أن هناك 9 شركات عاملة في مجال التأمين في فلسطين، تأسست أقدمها عام 1992.¹

2.4.1.2 شركات التأمين الفلسطينية

أظهر الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين (PIF) عبر موقعه الإلكتروني الرسمي أن هناك تسع شركات عاملة في مجال التأمين في فلسطين، تأسست أقدمها عام 1992، كما تظهر في الجدول (2.1).

¹ (هيئة سوق رأس المال الفلسطيني، 2017، الموقع الإلكتروني <http://www.pcma.ps/IA/Pages/About-sector.aspx>)

جدول (2.1): شركات التأمين في فلسطين²

اسم الشركة	سنة التأسيس	الخدمات
شركة التأمين الوطنية (NIC)	1993	تأمين الحياة، التأمين الصحي، التأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، التأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، التأمين البحري
المشرق للتأمين	1992	التأمين الصحي، التأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، التأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، التأمين البحري
ترست العالمية للتأمين	1994	تأمين الحياة، والتأمين الصحي، والتأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، والتأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات
فلسطين للتأمين (PIC)	1994	التأمين الصحي، والتأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، والتأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، والتأمين البحري
المجموعة الأهلية للتأمين	1994	التأمين الصحي، والتأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، والتأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، والتأمين البحري
الشركة الأميركية للتأمين على الحياة "أليكو"	1996	التأمين على الحياة
شركة "تكافل" الفلسطينية للتأمين	2008	تأمين الحياة، والتأمين الصحي، وتأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، وتأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، والتأمين البحري، وتختلف عن الشركات الأخرى بتقديمها خدمة التأمين التكافلي الذي ينسجم وأحكام الشريعة الإسلامية
شركة فلسطين لتأمين الرهن العقاري	1997	تأمين إقراض رهن عقاري
الشركة العالمية المتحدة للتأمين	2010	التأمين الصحي، والتأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤولية المهنية، والتأمين ضد أخطار الحريق وأضرار الممتلكات، والتأمين البحري

² (الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين (PIF)، 2017، الموقع الإلكتروني <http://www.pif.org.ps/ainside.php?id=31>)

2.2 الدراسات السابقة

سيتم خلال هذا الفصل عرض الدراسات السابقة التي تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء للشركات بشكل عام بالإضافة للدراسات التي تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين، للاستفادة منها في هذه الدراسة، سواء من ناحية الطريقة التي اعتمدها الدراسة السابقة والإجراءات التي اتبعتها، أو العوامل المؤثرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ومما تجدر الإشارة إليه قلة الدراسات المحلية المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات. وتقسم الدراسات التي تم تناولها الى ثلاثة أقسام:

1.2.2 الدراسات المحلية

دراسة (محتسب، 2001) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على أساليب تدقيق النظم المحاسبية"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات على مهنة تدقيق الحسابات في فلسطين.

الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو فحص أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لمدقي الحسابات الفلسطينيين ومقارنة هذه الأهمية بين مدقي الحسابات المحليين ومدقي الحسابات العاملين في شركات التدقيق العالمية.

لجمع المعلومات المطلوبة تم تطوير استبيان من خمسة أجزاء. حسب الجمعية الفلسطينية لمدقي الحسابات القانونيين، يوجد 156 مدقق حسابات قانوني في الضفة الغربية والقدس، تم اختيار 40 منهم بطريقة عشوائية ليشكلوا عينة الدراسة. نسبة الإستجابة كانت 70%.

من أبرز النتائج التي تم الحصول عليها بعد تحليل البيانات التي تم جمعها:

أن تكنولوجيا المعلومات غير مهمة بالنسبة لمراجعي الحسابات في فلسطين، إلا أنه تبين أنها أكثر أهمية بالنسبة لشركات المراجعة الدولية من شركات المراجعة المحلية. أنظمة التدقيق المحوسبة المستخدمة من

قبل المدققين في فلسطين هي الأكثر فائدة في مرحلة التخطيط وأقل فائدة في مرحلة العمل الميداني. ومع ذلك، فإن 79% من المدققين في فلسطين يلتزمون بالمعيار الدولي للتدقيق 401.

دراسة (البحيصي، 2006) بعنوان "تكنولوجيا المعلومات الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، الجامعة الإسلامية - غزة"

هدفت الدراسة مناقشة المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات الحديثة، وعلى الأخص تكنولوجيا الإنترنت وشبكات الاتصال الداخلة (Intranet) والخارجية (Extranet). كما اشتملت على دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني فيما يتعلق باستخدام الشركات الفلسطينية لهذه التقنيات الحديثة. وقد أوضحت الدراسة أن الجزء الأكبر من الشركات الفلسطينية لا تستخدم هذه التقنيات وأن تلك الشركات التي تستخدمها إنما تقوم بذلك بشكل جزئي فقط. وقد تبين أن عدم معرفة المدراء بأهمية الإنترنت وضعف إمكانياتهم في اللغة الإنجليزية تشكلان أهم العوامل التي تؤدي إلى عدم استخدام الشركات الفلسطينية لهذه التقنيات، في حين تشكل مؤهلات أولئك المديرين ونوعية الدورات التدريبية التي تلقوها وحجم الشركات عاملاً هاماً في تحديد مدى استخدامهم لتلك التقنيات.

دراسة (ناجي، عدي، 2011) بعنوان "مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية"

هدفت الدراسة إلى القاء الضوء على واقع تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية بأنواعها الثلاث (التشغيلية، والإدارية، دعم القرار) في جودة عملية صنع القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية، وأيضاً من أجل اكتشاف المشاكل والصعوبات التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار، كما تحاول الدراسة تحديد درجة ودور نظم المعلومات الإدارية في جودة اتخاذ القرارات في شركة جوال.

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الذي تكون من العاملين في شركة جوال الفلسطينية والبالغ عددهم (700) في مدينة رام الله، وذلك بالاستناد الى الأسس العلمية التي قام بتطويرها كريس ومورجان حول حجم العينة المناسب تبعا لحجم مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين في شركة جوال الفلسطينية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي السببي في دراسته حيث يتبع هذا البحث المنهجية الوصفية والسببية من أجل وصف متغيرات الدراسة ثم اجراء الاختبارات الارتباطية والسببية فيما بين المتغيرات المستقلة والتابعة. وكانت أبر نتائج الدراسة مايلي:

اظهرت نتائج الدراسة وجودة علاقة قوية لنظم المعلومات الادارية بأنواعها المختلفة على جودة القرارات الادارية في شركة جوال الفلسطينية ،أما نتائج اختبار تأثير نظم المعلومات الادارية بأنواعها الثلاثة منفردة بجودة القرارات الادارية لدى شركة جوال الفلسطينية بأستخدام اسلوب الانحدار البسيط فكانت على النحو التالي:

وجود تأثير لنظم معلومات دعم القرار على جود القرارات الادارية في المستوى الاداري الاعلى في شركة جوال الفلسطينية، وعدم وجود تأثير لنظم المعلومات الادارية (الوظيفية) على جودة القرارات الادارية في المستوى الاداري الأوسط لشركة جوال الفلسطينية، ووجود تأثير لنظم المعلومات التشغيلية على جودة القرارات الادارية لدى شركة جوال الفلسطينية.

دراسة (الناظر، 2011) بعنوان "علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية، وقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي،

واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث، وقد تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية، والبالغ عددهم (881) موظفاً، وذلك حسب القوائم التي تم الحصول عليها من دائرة الموارد البشرية للشركة، ولتنفيذ البحث تم استخدام العينة الطبقية العشوائية، حيث بلغ حجم العينة (131) موظفاً، تم توزيع (131) استبانة على أفراد عينة البحث، وتم استرجاع (112) استبانته.

توصل الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل بوجود دور كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، بالإضافة لوجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال وجودة الخدمات كميزة تنافسية، وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال والسيطرة على الاسواق كميزة تنافسية، وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال والابداع والتطوير كميزة تنافسية، ووجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة جوال وكفاءة العمليات كميزة تنافسية وكانت النتائج جميعها من وجهة نظر العاملين.

دراسة (ادعيس، 2012) بعنوان "العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراف الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها"

حيث هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة بشكل عام إلى التعرف على ماهية العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراف الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية في الضفة الغربية، في منطقة الشمال، والوسط، والجنوب، التي تزيد مدة عملهم في الشركة عن خمس سنوات، ويستخدمون تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال المنوطة بهم.

وكانت خصائص عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، طبيعة العمل الحالي، عدد الدورات، المنطقة الجغرافية.

وقد خلصت الدراسة لأهم النتائج وهي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية، بينما وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة وضعيفة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين المركزية في العمل، بمعنى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى انخفاض ضعيف في مستوى المركزية في العمل في شركة الاتصالات الفلسطينية.

كما تشير نتائج الدراسة أيضاً إلى أن موظفي شركة الاتصالات ينظرون بدرجة موافقة كبيرة على توفر نظام ICT في الشركة، كما احتل البريد الإلكتروني المرتبة الأولى في جميع اتصالات الشركة مع الموردين والزبائن والاتصالات الداخلية، تلاه استخدام الهاتف الأرضي في الاتصالات مع الموردين، والاتصال المباشر مع الزبائن، بينما يتم استخدام أكثر من وسيلة اتصال كالجمع بين الهاتف الأرضي والبريد الإلكتروني كما أفاد 7% من الموظفين المبحوثين.

دراسة (ابو كريم، 2013): بعنوان "علاقة نظم المعلومات الادارية في تحسين الأداء الاداري دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"

هدفت الدراسة الى توضيح طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الادارية وتحسين الأداء الاداري للمنظمات غير الحكومية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع المنظمات غير الحكومية العاملة والمرخصة والعاملة في قطاع غزة، والتي تتمثل بالمدراء المثبتين على كادر المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة ، والبالغ عددهم حتى

ديسمبر 2012 (584) منظمة غير حكومية في قطاع غزة، وذلك حسب تسجيل الجمعيات بوزارة الداخلية، ولقد استثنى الباحث (506) منظمة منحت ترخيصاً للعمل في الست سنوات الأخيرة لحدثة هذه الجمعيات ، وعدم مرور وقت كافي على أنظمتها التكنولوجية والادارية والمالية، وبالتالي لاتصلح لشمولها في مجتمع الدراسة، وبذلك يصبح عدد المنظمات مجتمع الدراسة (78) منظمة غير حكومية.

كما قام الباحث بتطبيق الدراسة على عينة طبقة عشوائية في المنظمات غير الحكومية ، حيث تم اختيار (15%) من مجتمع الدراسة وهم (المدرء التنفيذيين، مدرء البرامج، دوائر تكنولوجيا المعلومات)، وبلغ العدد (172) مبحوث، وتم توزيع عدد (30) استبانة على عينة مختارة من مجتمع الدراسة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

بينت النتائج فروق ذات دلالة احصائية في استجابة المبحوثين حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الاداري تبعا لمتغير المؤهل العلمي وذلك للدرجة الكلية لنظم المعلومات الادارية ولفقرتي (الأجهزة والبرمجيات)، ووجود فروق ذات دلالة أحصائية في استجابة المبحوثين حول علاقة نظم

المعلومات الإدارية بتحسين الأداء الاداري تبعا لمتغير لسنوات الخدمة وذلك للدرجة الكلية لنظم المعلومات الادارية ولفقرات (تحسين الأداء، الاختصاصيون الفنيون، قواعد البيانات)، بينما أشارت النتائج أن مجلس الادارة يقوم بلاشراف وتحديد السياسة للمؤسسة، ويوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين أي أن أفراد العينة يستطيعون تحديد أو الحكم على أن مجلس الادارة يقومون بلاشراف وتحديد السياسة للمؤسسة وأنه يوجد رسالة للمؤسسة مكتوبة ومتاح الاطلاع عليها لجميع العاملين.

وأظهرت أيضاً النتائج أن نظام العمل في المؤسسة لا يتيح فرصة كبيرة للترقية، ولا يستطيع المدرء تحديد أو الحكم على أن المؤسسة تقدم حوافز للموظفين، وأن الأجهزة هي أكثر نظم المعلومات التي

تعمل على تحسين الأداء الإداري، يليها المستخدمين الذين يستخدمون نظم المعلومات، يلي ذلك تحسين الأداء، ثم البرمجيات، بينما كانت الأقل تأثيراً على نظم المعلومات الاختصاصيون الفنيون، وقواعد البيانات، وبأن برامج الأنظمة الحالية تضاهي أحدث البرامج المستخدمة، وأن البرامج المستخدمة تستطيع عمل تحليل للبيانات، بالإضافة إلى أن قواعد البيانات المستخدمة في النظم تراعي عدم تكرار البيانات المخزنة، وأن قواعد البيانات المستخدمة تساعد في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول.

دراسة (الزعانين، 2015) بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي. بغزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة؛ لتحقيق هذا الغرض استخدم الباحث "المنهج الوصفي التحليلي"، واعتمد الاستبانة كأداة للدراسة، مستخدماً "العينة العشوائية" لإستطلاع آراء عينة الدراسة، والتي بلغت (289) موظفاً وموظفة من العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة، وقد بلغ عدد الإستبانات المستردة (254) نسبة استرداد 87.9% .

و كانت النتائج التي توصلت لها الدراسة على النحو التالي:

أبدى أفراد عينة الدراسة ارتفاع درجة توافر البنية الأساسية لنظم المعلومات الإدارية، وارتفاع مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي. كما أظهرت النتائج ارتفاع جودة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بمكوناتها على الحوكمة الإدارية، بالإضافة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

دراسة (الشرقاوي، 2015) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في البنوك"

هدفت الدراسة إلى إزالة الغموض تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات والمصطلحات الشائعة حوله، والعمل على تقديم تصور مقترح لطبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات، والمتطلبات التي ينبغي توفرها لنجاح هذا المورد في عصر المعلومات، إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك الفلسطينية.

تكون مجتمع الدراسة في هذه الدراسة من موظفي البنوك في مدينة رام الله والبيرة. وتم حصر الدراسة في محافظة رام الله والبيرة لسهولة الوصول إليهم.

كما تكونت عينة الدراسة الفعلية من (31) عميلاً من موظفي البنوك في محافظة رام الله والبيرة، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في اجراء الدراسة لكونه مناسب لدراسة الظاهرة وتلخصت نتائج الدراسة على النحو التالي:

لقد كان من افرازات المنهج الرأسمالي والتحول نحو نظام اقتصادي عالمي جديد طغيان الطابع الالكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذلك التنظيمية والذي أصبح خاصية العصر. لما تلعبه هذه التكنولوجيا الحديثة من دور فاعل، اذ صار هاجس المنظمة ليس تعميم استخدامها فحسب، وانما توظيفها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها من الاستراتيجية الكلية للمؤسسة، كما تبين للباحثة أن هناك مزايا كثيرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الموارد البشرية، ولكن تبقى هناك سلبية استبدال الموارد البشرية بالآلات. خلال رفع مستويات الاداء الاقتصادي عامة واداء المورد البشري خاصة، ولاسيما اذا تم استغلال تكنولوجيا المعلومات وتوجيهها فاعلا في اطار النمو الاقتصادي وضمن الأهداف الكبرى.

2.2.2 الدراسات العربية

دراسة (المحاسنة، 2005) بعنوان "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية"

تهدف هذه الدراسة لتحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات، في دائرة الجمارك، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين المصنفين ضمن الفئات الأولى والثانية والثالثة المستخدمين لنظم المعلومات في دائرة الجمارك وعددهم (500) عنصر، وذلك حسب مصادر دائرة شؤون العاملين في الدائرة حتى تاريخ: 2004/1/1.

وقد تم اختيار عينة عشوائية وعددها (25) مفردة من كافة العاملين والمستخدمين لنظم المعلومات في دائرة الجمارك وبنسبة (50 %) من مجتمع الدراسة.

وتبين من خلال الدراسة أهم النتائج التالية:

أن نظم المعلومات الإدارية في دائرة الجمارك ذات جودة وكفاءة مرتفعة، واحتلت المستلزمات المادية والمالية المرتبة الأولى أما في المرتبة الأخيرة فجاءت المستلزمات الإدارية، كما أشارت النتائج الى أن هنالك أثراً ذا دلالة إحصائية لنظم المعلومات (المستلزمات المادية والمالية، والفنية، والبشرية، والإدارية) في تحديد المشكلة، ودلت النتائج أيضاً على أن هنالك أثراً ذا دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات (المستلزمات المادية والمالية، والفنية، والبشرية، والإدارية) في الرقابة والمتابعة.

دراسة (جبوري، 2009) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية"

هدفت الدراسة الى تحليل تكنولوجيا المعلومات ودورها في الاداء المنظمي، اذ اختيرت الشركة العامة للصناعات الكهربائية لتشخيص واقع استخدام التقنيات والحاسوب ومدى اثرهما في رفع الاداء وتميزه

حيث تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في الشركة بخبرائها، مدارئها، مبرمجها وعاملها، كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وأساليب الاحصائية.

اظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير التفسيري الفرعي الاجهزة والمعدات مع الاداء المنظمي اذ اشارت النتائج الى قوة العلاقة بينهما مما يؤكد على ان الشركة تسعى وتحاول استثمار ما لديها من الاجهزة والمعدات من اجل تحسين اداء الشركة، كما دلت النتائج أن متغير المهارة والخبرة ظهر بنتيجة سالبة وذلك يدعو الشركة المبحوثة للقيام بتفعيل هذا المتغير من خلال رفع مهارة العاملين وتدريبهم لاكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين الاجهزة والمعدات وكيفية استخدامها بالشكل الامثل، وكان اثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي قويا.

دراسة (محمد، ابراهيم، 2011) بعنوان "أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين: دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية "

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الخصائص والمتغيرات والعوامل التي تشكل بمجموعها البيئه الخارجية والداخلية لشركات التأمين وقياس مدى تأثيرها على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين في الاردن.

تكون مجتمع الدراسة من شركات التأمين العاملة في الاردن والواردة في سوق عمان المالي وعددها 28 شركة وفقا لشركات التأمين في بورصة عمان، واصدارات هيئة تنظيم قطاع التأمين للعام 2009 وبينت نتائج الدراسة وجود درجة تأثير عالية جدا لكل من:

العوامل القانونية والتشريعات المهنية، والعوامل الادارية والتنظيمية ، والعوامل السلوكية ، والعوامل التقنية وتكنولوجيا المعلومات ، على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين في الاردن.

كما بينت نتائج التحليل الاحصائي للبيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة ان درجة كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين في الاردن تختلف باختلاف مستوى الاهتمام المبذول من قبل الادارة لشركة التأمين بهذه العوامل عند بناء وتصميم وتطوير نظم المعلومات المحاسبية.

دراسة (كلبونة، احمد، 2011) بعنوان "أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي (دراسة ميدانية على الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية)"

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، وذلك من خلال مقارنة متوسطات بعض المقاييس المالية للأداء قبل استخدام نظام المعلومات المحاسبي المحوسب وبعد استخدامه، وقد تم استخدام بعض مقاييس الأداء المالي مثل العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على السهم الواحد (EPS) قبل استخدام نظام المعلومات المحاسبي في الشركات وبعد استخدامه.

وقد اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الشركات الصناعية المساهمة الاردنية إلا أن الشركات التي انطبقت عليها شروط عينة الدراسة قد بلغت (24) شركة صناعية فقط، كما استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة هذه الدراسة من جميع الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي، والتي تبنت أنظمة معلومات محاسبية محوسبة خلال الفترة الممتدة من عام 2000 وحتى عام 2009. وتوصلت الدراسة الى مجموعه من النتائج أهمها مايلي:

لم يؤثر توظيف نظم المعلومات المحاسبية على العائد على حقوق المكلية كما ان قدرة الادارة على توليد الأرباح من خلال الأصول المتاحة لديها لم تتأثر عند استخدامها لنظم المعلومات المحاسبية حيث انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط العائد على الأصول قبل تطبيق النظام وبعده، أما بالنسبة لحملة الأسهم، فأن تشغيل نظم المعلومات المحاسبية في الشركات لم يؤدي الى زيادة العائد على

اسهمهم، حيث أن الاختبار الاحصائي يشيرالى عدم وجود فروق في متوسطات العائد على السهم الواحد قبل تطبيق النظام وبعده.

دراسة (هدى، عبد موساوي، 2012) بعنوان "أثر نظم المعلومات على الأداء الاداري -دراسة ميدانية لآراء العاملين في شركات التأمين في الجزائر"

هدفت هذه الدراسة الى بيان واقع نظم المعلومات في شركات التأمين في الجزائر، والتعرف على طبيعة الأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه النظم على الأداء الاداري في الشركات، وتمثل مجتمع وعينة الدراسة من شركات التأمين الناشطة في الجزائر والبالغ عددها 16 شركة تأمين حتى نهاية 2011 وقد أخذت منها عينة عشوائية تبلغ 14 شركة تأمين، وقد تم توزيع 185 استبيان في ديسمبر 2011 على مختلف المستويات الادارية في شركات التأمين في ولاية قسنطينة ،ولاية ورقلة، ولاية عنابة، ولاية الجزائر، وقد تم استرجاع 178 استبيان قابلة للتحليل الاحصائي.

إعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في اجراء هذه الدراسة وذلك للتعرف على أثر نظم المعلومات على الأداء الاداري في شركات التأمين في الجزائر من خلال التحليلات الاحصائية المختلفة وكانت أهم النتائج التي توصلت اليها النتائج مايلي:

إن واقع نظام المعلومات في شركات التأمين في الجزائر يعد حسناً الا أنه يحتاج الى تطور أكثر واهتمام أكبر، وأن بعض المستلزمات البشرية يؤثر بدلالة معنوية على الاداء الاداري. كما أن بعض المستلزمات المالية يؤثر بدلالة معنوية على الاداء الاداري، وان بعض المستلزمات البرمجية والاجراءات يؤثر بدلالة معنوية على الاداء الاداري، بالإضافة إلى أن بعض مستلزمات البيانات يؤثر بدلالة معنوية على الاداء الاداري.

دراسة (البطانية، 2013)

بعنوان "أثر عملية نقل التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة كهرباء محافظة اربد"

هدفت الدراسة إلى بيان أثر عملية نقل التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة كهرباء محافظة اربد، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة كهرباء محافظة اربد والبالغ عددهم (117) وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية، حيث تم توزيع (90) استبانة على مديري جميع المستويات الادارية، وقد تم استرجاع (80) استبانة، واستبعد (6) لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي، وبذلك أصبحت الاستبانات الخاضعة للتحليل (75) اي بنسبة ارجاع 83%. كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

إدراك المديرين على جميع المستويات الممارسات الأفضل لعمليات نقل التكنولوجيا، أهمية صياغة الهيكل بحيث تكون مجموعات البحث والتطوير قريبة من ميدان العمل بينما صياغة هيكل للشركة يساعد على الربط والتفاعل بين الأفراد. ضرورة توفير وسائل تساعد مجموعات البحث للوصول إلى ميادين العمل وعمل دورات تدريبية مشتركة لمجموعات البحث والتطوير مع أفراد العمل الميداني.

بالاضافة إلى توفير وسائل اتصال لنقل التكنولوجيا بين الفرق العاملة في الشركة، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نقل المديرين وتبادل مواقعهم على زيادة الاداء ووجد علاقة ذات دلالة احصائية بين صياغة هياكل تنظيمية جديدة للشركات على الأداء.

3.2.2 الدراسات الأجنبية

دراسة (David P. Lepak ، Sharyn Gardner ، 2003)

بعنوان "الموارد البشرية الافتراضية: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية المحترفة"
"Virtual HR: The impact of information technology on the human resource professional"

هدفت الدراسة الى معرفة كيف يتعامل اختصاصيو الموارد البشرية مع المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية، وكذلك التوقعات الموضوعية عليهم نتيجة لزيادة الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من المشاركين الأساسيين المتخصصين في الموارد البشرية من المديرين التنفيذيين للموارد البشرية، للحصول على بيانات الدراسة، تم إرسال الإستطلاعات عبر البريد الإلكتروني إلى 1969 المديرين التنفيذيين للموارد البشرية في منظمات مختلفة من عينة إجمالية بلغت 2019 شركات عامة من غير الشركات المشاركة، كما تم جمع بيانات إضافية من 120 شركة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث كانت العينة من الشركات العامة والخاصة وغير الربحية، وكانت الإستبانة والمقابلات أداة لجمع البيانات، وتم قياس جميع المتغيرات الخمسة باستخدام مقياس ليكيرت. واستخدمت الوسائل الاحصائية مثل الانحرافات المعيارية، الإعتمادية، والإرتباطات لجميع متغيرات الدراسة، وقد استخدم الانحدار الهرمي لاختبار الفرضيات. كانت أهم النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تمكن العاملين في مجال الموارد البشرية من الوصول إلى المعلومات ونشرها بفعالية أكبر، في حين أنها تؤثر أيضا على ما هو متوقع منها، وتناقش الآثار والتوجهات المستقبلية.

دراسة (Chang E.Koh and Victor R.Prybutok،Ho-Chang Chae،2007)
بعنوان "قدرة تكنولوجيا المعلومات و أداء الشركات: نتائج متناقضة وأسبابها المحتملة "

"INFORMATION TECHNOLOGY CAPABILITY AND FIRM PERFORMANCE: CONTRADICTION FINDINGS AND THEIR POSSIBLE CAUSES"

هدفت الدراسة لتبيان فيما إذا كانت قدرة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة لا تزال توفر ميزة تنافسية في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، وهل يمكن أن تكون قدرة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة مصدراً مهماً للحد من تكاليف التسويق من خلال زيادة تكاليف تحويل ولاء العملاء، وفيما إذا كانت الشركات ذات القدرات العالية في مجال تكنولوجيا المعلومات تظهر أداءً مالياً متميزاً بالمقارنة مع الشركات الرائدة المماثلة.

استخدمت الدراسة طريقة "مجموعة مقارنة عينة المقارنة" طريقة للاختبار التجريبي للفرضيات المقترحة. تتألف عينة العلاج من قادة تكنولوجيا المعلومات ذوي القدرة العالية على تكنولوجيا المعلومات، وتتكون عينة التحكم من الشركات المتمثلة لعينة العلاج على أساس حجم وصناعة مماثلتين. بعد ذلك تم مقارنة متوسط مقاييس أداء شركات تكنولوجيا المعلومات مع الشركات المتمثلة.

وكان اختيار العينة من قادة تكنولوجيا المعلومات والشركات المتحكمة، وقد اهتم الباحثون بتحديد قادة تكنولوجيا المعلومات من ذوي القدرات العالية في مجال تقنية المعلومات، بالإضافة لمجموعة من شركات السيطرة المحتملة في نفس الصناعة.

خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن الشركات الرائدة في تكنولوجيا المعلومات لا ترتبط بنسب أعلى للربح، في حين أن المجموعة الرائدة في تكنولوجيا المعلومات لم تظهر أي أداء أفضل من حيث نسب الربح بما في ذلك

(ROA, ROS, OI/A, and OI/E)، ولم تظهر الشركات الرائدة في تكنولوجيا المعلومات أي نسبة أعلى للربح أو نسبة أقل من تكلفة شركات المتحكمة من 2005 إلى 2007.

دراسة (Jie Mein Goh، Indranil Bardhan، Ali Tafti، Sunil Mithas، 2012) بعنوان "تكنولوجيا المعلومات و ربحية الشركة: الآليات ودليل تجريبي" **" INFORMATION TECHNOLOGY AND FIRM ROFITABILITY: MECHANISMS AND EMPIRICAL EVIDENCE"**

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير استثمارات تكنولوجيا المعلومات على الربحية ومدى تأثير الوساطة في تكنولوجيا المعلومات على الربحية من خلال نمو الإيرادات وخفض التكاليف، وكانت عينة الدراسة مكونة من أكثر من 400 شركة عالمية على مدى ست سنوات (1998-2003) لاختبار نموذجاً مفاهيمياً، حيث تم استخدام البيانات الأرشيفية من 1998 إلى 2003 لهذه الشركات، حيث أجري تحقيقاً تجريبياً باستخدام بيانات أرشيفية تجمعها إحدى أكبر شركات الأبحاث الدولية المعروفة ببياناتها في مجال تكنولوجيا المعلومات وخدمات البحوث، وقامت شركة الأبحاث بجمع بيانات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات، إلى جانب المعلومات الأخرى المتعلقة بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، كجزء من مسحها السنوي القياسي لتقنية المعلومات على مستوى العالم، واستهدفت المسوح كبار مسؤولي المعلومات وغيرهم من كبار المسؤولين التنفيذيين في مجال تكنولوجيا المعلومات في الشركات العالمية الكبرى لجمع المقاييس الموضوعية المتعلقة باستثمارات تكنولوجيا المعلومات.

وخلصت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي على الربحية، حيث أن تأثير استثمارات تكنولوجيا المعلومات على المبيعات والربحية أعلى من تأثير الاستثمارات التقديرية الأخرى، ولكن ليس هناك دليل على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الربحية من خلال خفض تكاليف التشغيل، وتشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن الشركات حققت نجاحاً أكبر في تحقيق

ربحية أعلى من خلال نمو الإيرادات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات من خلال خفض تكاليف تكنولوجيا المعلومات، كما أنها توفر آثاراً مهمة على المدراء في تخصيص المخصصات بين النفقات التقديرية مثل تكنولوجيا المعلومات، والإعلانات، والبحث والتطوير، وفيما يتعلق بنفقات تكنولوجيا المعلومات، تشير النتائج أنه يجب على الشركات أن تعطي أولوية أعلى لمشاريع تكنولوجيا المعلومات التي لديها إمكانات نمو الإيرادات على تلك التي تركز أساساً على وفرات في التكاليف.

دراسة (Musa Obalola, 2014 Folake Olowokudejo, Kunle Aduloju,)

بعنوان "تكنولوجيا المعلومات وكفاءة خدمة الزبائن فيما بين شركات التأمين في نيجيريا"

"Information Technology and Customer Service Performance among Insurance Companies in Nigeria"

هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت موارد تكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها يمكن أن تأخذ في الاعتبار الاختلافات في أداء خدمة العملاء بين شركات التأمين في نيجيريا، باستخدام البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من خلال مسح ميداني مكون من 402 شركات التأمين في نيجيريا، تم اختبار ثلاث فرضيات باستخدام معادلة الانحدار (مجموع المربعات الصغرى).

أظهرت النتائج أن جميع المكونات الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات وهي البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومهارات تقنية المعلومات وتقنية المعلومات لها علاقة ضعيفة مع أداء خدمة العملاء.

خلصت الدراسة بالتوصية بأنه من أجل تحقيق فوائد من استثمارات تكنولوجيا المعلومات، يجب أن تكون موارد تكنولوجيا المعلومات مصحوبة بمزيج حكيم من الموارد الإدارية والاقتصادية والبشرية.

دراسة (2016 Lynn Wu, Erik Brynjolfsson, Sinan Aral)

بعنوان "التكامل ثلاثي الاتجاه: أداء الأجور، تحليلات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات"
"Three-Way Complementarities: Performance Pay, HR Analytics
and Information Technology"

هدفت الدراسة لإختبار أوجه التكامل الثلاثية بين تكنولوجيا المعلومات، ودفع الأداء، وممارسات تحليل الموارد البشرية، ووضع نموذجاً رئيسياً يدرس كيفية عمل هذه الممارسات معاً كجهاز حافز ينتج عنه علاوة إنتاجية أكبر عندما تنفذ هذه الممارسات بشكل متحد وليس على شكل منفصل.

قيمت الدراسة نموذجاً من خلال الجمع بين البيانات بالغة الدقة من خلال اعتماد إدارة رأس المال البشري (HCM) على مدى 11 عاماً مع بيانات مسح مفصلة عن نظم الحوافز وممارسات تحليل الموارد البشرية لـ 189 شركة.

خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن اعتماد برنامج إدارة رأس المال البشري هو الأكبر في الشركات التي اعتمدت أيضاً أجور الأداء وممارسات تحليلات الموارد البشرية، وعلاوة على ذلك، يرتبط اعتماد تدابير إدارة الصحة بعلاوة إنتاجية كبيرة عند تنفيذها كنظام للحوافز التنظيمية، ولكن له فائدة أقل عند اعتماده بمعزل عن الآخر، ويؤدي نظام المكملات الثلاثية إلى فوائد أكبر بشكل غير متناسب من التفاعلات الزوجية، مع إبراز أهمية إدراج جميع المكملات الثلاثة، وتزداد الإنتاجية بشكل ملحوظ عندما تصبح نظم اعتماد إدارة رأس المال البشري ولكن ليس عندما يتم شراؤها، وهذا يساعد على استبعاد السببية العكسية كشرح للنتائج.

4.2.2 التعليق على الدراسات السابقة

التعليق على الدراسات (المحلية والعربية) السابقة:

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات المحلية والعربية السابقة يمكن ملاحظة ما يلي:

1. أظهرت معظم الدراسات السابقة علاقة وتأثير تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية وجودتها.
2. اتفاق معظم الدراسات السابقة على وجود دور كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.
3. اتفاق الدراسات السابقة على وجود علاقة لتكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء الإداري تبعا لمتغير المؤهل العلمي، متغير سنوات الخدمة، والأجهزة والبرمجيات.
4. اتفاق الدراسات السابقة على دور تكنولوجيا المعلومات في تحديد المشكلة، وفي الرقابة والمتابعة.

التعليق على الدراسات الأجنبية السابقة:

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات الأجنبية السابقة يمكن ملاحظة ما يلي:

1. أظهرت الدراسات الأجنبية السابقة كما الدراسات المحلية والعربية على وجود علاقة لتكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء الإداري.
2. أظهرت الدراسات الأجنبية السابقة دور تكنولوجيا المعلومات في الوصول إلى المعلومات ونشرها بفعالية أكبر.

3. أظهرت الدراسات الأجنبية السابقة التأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على الربحية، من خلال نمو الإيرادات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات من خلال خفض تكاليف تكنولوجيا المعلومات، وإعطاء أولوية أعلى لمشاريع تكنولوجيا المعلومات.

5.2.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها من الدراسات النادرة من نوعها في فلسطين -على حد علم الباحث- التي تدرس مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء لشركات التأمين، كما أن هذه الدراسة تطرقت الى الى أربع متغيرات هامة في أداء الشركات وهي " نمو المبيعات، الحصة السوقية، رضى الزبائن، الإبداع والتجديد"، وإختلاف مجتمع الدراسة، حيث يعد السوق الفلسطيني ذا خصوصيه بفعل العوامل التي تؤثر فيه بسبب التبعية الإقتصادية للإحتلال الإسرائيلي، كما أن هذه الدراسة قد تساهم في زيادة وعي الشركات الفلسطينية لأهمية التأثير الناجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها في الارتقاء في الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركات.

6.2.2 مدى استفادة الباحث من الدراسات السابقة

لقد ساعدت الدراسات السابقة والنتائج التي توصل إليها الباحثون في تحديد وتوضيح مشكلة الدراسة، وكذلك ساعدت هذه الدراسات في تحديد الإطار النظري بشكل أفضل، حيث تم الاستعانة بالعديد من الدراسات السابقة في رسم وتوضيح هيكل الاطار النظري ومراجعة المواضيع المهمة ذات الصلة بالدراسة الحالية، كما أن نتائج هذه الدراسات قد ساعدت الباحث في تحديد كيفية الحصول على البيانات الأولية للدراسة من خلال المساعدة في تصور الإطار

العام والمحاور الرئيسية للدراسة، والمساعدة في صياغة وبناء الاستبانة، كما أن نتائج الدراسات السابقة قد تعد أحياناً مقياساً لمدى قدرة ونجاح الدراسات الحالية في تحقيق أهدافها من خلال مقارنة نتائجها بنتائج غيرها من الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

- 1.3 أسلوب الدراسة
- 2.3 مصادر جمع المعلومات
- 3.3 مجتمع الدراسة
- 4.3 عينة الدراسة
- 5.3 وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة
- 6.3 أداة الدراسة
- 7.3 صدق الاداة وثباتها
- 8.3 اجراءات الدراسة
- 9.3 المعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل أداة الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة:

يتناول هذا الفصل المنهجية المستخدمة التي اتبعها الباحث لإعداد هذه الدراسة، ومصادر جمع البيانات، ووصف وتحديد مجتمع الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة، وصدقها وثباتها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدها الباحث عليها في تحليل الدراسة.

1.3 أسلوب الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه " كل منهج مرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها، فالبحث الوصفي يقوم بوصف ما هو كائن وتفسيره وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً يصف الظاهرة ويوضح خصائصها أو تعبيراً كمياً يعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى" (حلس، 2006، ص.175).

2.3 مصادر جمع المعلومات

استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث الى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة بالإضافة الى البحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

المصادر الأولية: حيث اتجه الباحث في معالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث الى جمع البيانات الأولية من خلال تصميم الاستبانة كأداة رئيسية للبحث.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي فروع كبرى شركات التأمين في فلسطين_رام الله والبالغ عددها أربع شركات وهي:

- 1- المشرق للتأمين.
 - 2- ترست العالمية للتأمين.
 - 3- الشركة العالمية المتحدة للتأمين.
 - 4- شركة التأمين الوطنية.
- حيث تم الحصول على بيانات الشركات حول (عدد الزبائن، عدد الموظفين، عدد الفروع) من الشركات نفسها، وبالإضافة إلى ذلك تم تحديد الحصة السوقية للشركات من النشرة الخاصة بهيئة سوق رأس المال الفلسطينية للعام 2017، وبذلك تم تحديد كبرى شركات التأمين.

ويوضح الجدول التالي حجم العينة لمجتمع الدراسة:

الجدول (1.3) مجتمع الدراسة

عدد الموظفين	الشركة
21	شركة التأمين الوطنية
28	المشرق للتأمين
35	ترست العالمية للتأمين
21	الشركة العالمية المتحدة للتأمين
105	المجموع

3.4 عينة الدراسة

قام الباحث باختيار عينة إحصائية عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة، حيث تم تحديد حجم

العينة باستخدام القانون التالي: (Yamane: 1976، p886)

$$n = \frac{N}{N * \alpha^2 + 1}$$

$$n = \frac{105}{105 * .05^2 + 1} \cong 83$$

حجم العينة = n

حجم المجتمع = N

مستوى الدلالة = α

الجدول (3.2): يوضح نسب العينة من مجتمع الدراسة.

وقد قام الباحث بإضافة (16) مفردة بواقع (4) مفردات لكل شركة من شركات التأمين محل الدراسة وذلك لزيادة نسبة الدقة والثقة في النتائج وبالتالي فقد أصبح مجموع عدد المفردات محل التحليل (99).

الجدول (3.2) توزيع حجم العينة بالنسبة لمجتمع الدراسة

عدد العينة بعد الإضافة	عدد العينة	عدد الموظفين	الشركة
21	17	21	شركة التأمين الوطنية
25	21	28	المشرق للتأمين
32	28	35	ترست العالمية للتأمين
21	17	21	الشركة العالمية المتحدة للتأمين
99	83	105	المجموع

3.5 وصف متغيرات أفراد عينة الدراسة

يبين الجدول (1.3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة أن نسبة 4.1% مندوب، ونسبة 75.5% إداري، ونسبة 12.2% محاسب، ونسبة 8.2% مدير. ويبين متغير المؤهل العلمي أن نسبة 9.2% للدبلوم، ونسبة 76.5% للبكالوريوس، ونسبة 14.3% للدراسات العليا. ويبين متغير عدد سنوات الخبرة أن نسبة 6.1% لأقل من سنتين، ونسبة 33.7% من 2- أقل من 4 سنوات، ونسبة 45.9% من 4- أقل من 6 سنوات، ونسبة 14.3% لأكثر من 6 سنوات. ويبين متغير أسم شركة التأمين أن نسبة 26.5% للمشرق للتأمين، ونسبة 33.7% لترست العالمية للتأمين، ونسبة 19.4% للشركة العالمية المتحدة للتأمين، ونسبة 20.4% لشركة التأمين الوطنية.

جدول (3.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الوظيفة	مندوب	4	4.1
	إداري	74	75.5
	محاسب	12	12.2
	مدير	8	8.2
المؤهل العلمي	دبلوم	9	9.2
	بكالوريوس	75	76.5
	دراسات عليا	14	14.3
عدد سنوات الخبرة	أقل من سنتين	6	6.1
	من 2- أقل من 4 سنوات	33	33.7
	من 4- أقل من 6 سنوات	45	45.9
إسم شركة التأمين	أكثر من 6 سنوات	14	14.3
	المشرق للتأمين	26	26.5

33.7	33	ترست العالمية للتأمين	
19.4	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
20.4	20	شركة التأمين الوطنية	

3.6 أداة الدراسة الرئيسية

تم إعداد إستبانة حول "مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء لشركات التأمين في فلسطين".

تتكون استبانة الدراسة من ثلاثة أقسام رئيسية هي:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الوظيفة ،المؤهل العلمي ،عدد سنوات الخبرة ،اسم الشركة التي يعمل بها).

القسم الثاني: يتكون من مجموعة من الفقرات التي تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات الأربعة لدى الشركة وعددها ست فقرات لكل جانب من الجوانب وهي:

1- الأجهزة والبرمجيات.

2- دقة قواعد البيانات.

3-المهارة والخبرة.

4- شبكات الإتصال.

القسم الثالث: يتكون من مجموعة من الفقرات التي تقيس أداء الشركة في أربع مجالات لكل جانب ست فقرات للمجالات التالية:

1- نمو المبيعات.

2- رضى الزبائن.

3- الحصة السوقية.

4- الإبداع والتجديد.

وبذلك بلغ عدد فقرات أداة الدراسة 48 وقد كانت الاجابات على كل فقرة من القسم الأول من

الاستبانة وفق المقياس الإسمي، أما الاجابة على القسم الثاني والثالث فكانت وفق مقياس ليكرت الخماسي كالتالي:

جدول (3.4) : جدول مقياس ليكرت

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
الترميز	5	4	3	2	1

3.7 صدق الأداة وثباتها

صدق الأداة

قام الباحث بتصميم الاستبانة بصورتها الأولية، ومن ثم تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على المشرف ومجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، حيث وزع الباحث الاستبانة على عدد من المحكمين، حيث طلب منهم إبداء الرأي في فقرات الاستبانة من حيث: مدى وضوح لغة الفقرات وسلامتها لغوياً، ومدى شمول الفقرات للجانب المدروس، وإضافة أي معلومات أو تعديلات أو فقرات يرونها مناسبة، ووفق هذه الملاحظات تم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية. لاحظ مرفق (4.5).

من ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة أيضاً بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأداة، واتضح وجود دلالة إحصائية في جميع فقرات الاستبانة ويدل على أن هناك اتساق داخلي بين الفقرات. والجدول التالية تبين ذلك:

جدول (3.5): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
1	0.354**	0.000	9	0.579**	0.000	17	0.709**	0.000
2	0.586**	0.000	10	0.644**	0.000	18	0.709**	0.000
3	0.544**	0.000	11	0.570**	0.000	19	0.709**	0.000
4	0.354**	0.000	12	0.579**	0.000	20	0.709**	0.000
5	0.586**	0.000	13	0.644**	0.000	21	0.709**	0.000
6	0.354**	0.000	14	0.579**	0.000	22	0.709**	0.000
7	0.586**	0.000	15	0.644**	0.000	23	0.709**	0.000
8	0.544**	0.000	16	0.570**	0.000	24	0.709**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

جدول (3.6): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
1	0.354**	0.000	9	0.579**	0.000	17	0.709**	0.000
2	0.586**	0.000	10	0.644**	0.000	18	0.709**	0.000
3	0.544**	0.000	11	0.570**	0.000	19	0.709**	0.000
4	0.354**	0.000	12	0.579**	0.000	20	0.709**	0.000
5	0.586**	0.000	13	0.644**	0.000	21	0.709**	0.000
6	0.354**	0.000	14	0.579**	0.000	22	0.709**	0.000
7	0.586**	0.000	15	0.644**	0.000	23	0.709**	0.000
8	0.544**	0.000	16	0.570**	0.000	24	0.709**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

حيث اتضح أن جميع قيم R موجبة وهذا يدل على وجود علاقة طردية وارتباط قوي بين فقرات الاستبانة، واتضح وجود دلالة احصائية في جميع فقرات الاستبانة وهذا يدل على أن هناك اتساق داخلي بين فقرات الاستبانة.

3.8 ثبات الأداة

قام الباحث من التحقق من ثبات الأداة ، من خلال حساب ثبات الدرجة الكلية لمعامل الثبات، لمجالات الدراسة حسب معادلة الثبات كرونباخ الفا، وكانت النتيجة تشير الى تمتع هذه الاداة بثبات يفى بأغراض الدراسة، حيث كانت الدرجة الكلية لمستوى تكنولوجيا المعلومات (0.919)، و(0.912) لمستوى أداء شركات التأمين. وهذه النتيجة تشير الى تمتع هذه الاداة بثبات يفى بأغراض الدراسة.

ويبين الجدول التالي نتائج اختبار كرونباخ الفا للمجالات والدرجة الكلية ، ويظهر ذلك في الجدول التالي:

جدول (3.7): معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية

معامل الثبات	المجال
0.836	الاجهزة والبرمجيات
0.856	دقة قواعد البيانات
0.701	المهارة والخبرة
0.888	شبكات الاتصال
0.919	الدرجة الكلية لمستوى تكنولوجيا المعلومات
0.775	نمو المبيعات
0.895	رضا الزبائن
0.809	الحصة السوقية
0.781	الابداع والتجديد
0.912	الدرجة الكلية لمستوى أداء شركات التأمين

8.3 إجراءات الدراسة:

بعد قيام الباحث من التحقق من اداة الدراسة وقياس صدق الاداة وثباتها وعرضها على المحكمين، قام الباحث بحساب حجم العينة حسب النموذج الموضح سابقاً في بند عينة الدراسة(4.3)، وقام الباحث بإضافة (16) مفردة بواقع (4) مفردات لكل شركة من شركات التأمين محل الدراسة وذلك لزيادة نسبة الدقة والثقة في النتائج وبالتالي فقد أصبح مجموع عدد المفردات محل التحليل (99) مفردة خضع منها (98) مفردة للتحليل بحيث تم إستثناء (1) مفردة

منها غير قابلة للتحليل ومن هنا فإن عدد المفردات التي خضعت للترميز والتحليل أصبح (98) مفردة، وقد اعتمد الباحث برنامج الرزم الإحصائية SPSS لتحليل أداة الدراسة.

3. المعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل أداة الدراسة 9

بعد جمع الاستبانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها (إعطائها أرقاماً معينة)، وذلك تمهيدا لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب الآلي لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقا لأسئلة الدراسة وبيانات الدراسة، وتم المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية (وذلك لتحديد درجات الفقرات وأيهما حصل على موافقة أو تم رفضها من قبل أفراد العينة)، والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة (وذلك لمعرفة مدى انحراف إجابات أفراد العينة عن الفقرة)، معامل الارتباط بيرسون (وذلك لدراسة علاقة بعض المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع، وإذا ما كانت هذه العلاقة ايجابية أو سلبية بالإضافة الى معرفة قوة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع)، واختبار "T-TEST" (وذلك لفحص مدى صحة الفرضية تعزى لمتغير وسيط وهذا المتغير يكون بمستويين فقط مثل متغير الجنس "ذكر وأنثى")، واختبار التباين الأحادي "ANOVA" (وذلك لفحص مدى صحة الفرضية تعزى لمتغير معدل وهذا المتغير يكون لأكثر من مستويين مثل متغير المؤهل العلمي "توجيهي، بكالوريوس، دراسات عليا") ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا (وذلك للتأكد من مدى ثبات أفراد العينة على فقرات الاستبانة)، وذلك باستخدام الرزم الإحصائية SPSS (Statistical package For Social Sciencess).³

³ لاحظ مرفق 3.5 الذي يوضح الدلالات الإحصائية المستخدمة .

الفصل الرابع

التحليل الاحصائي للدراسة

مقدمة

1.4 نتائج أسئلة الدراسة

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

4.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

5.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس

التحليل الإحصائي للدراسة

مقدمة

تضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، التي توصل إليها الباحث عن موضوع الدراسة وهو "مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء لشركات التأمين في مدينة رام الله" وبيان أثر كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

جدول (1.4): مفتاح درجة الفقرات .

الدرجة	مدى متوسطها الحسابي
منخفضة	2.33 فأقل
متوسطة	2.34-3.67
عالية	3.68 فأعلى

* <http://www.macrothink.org/journal/index.php/jmr/article/viewFile/6137/5205>

4 . 1 نتائج أسئلة الدراسة:

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله ؟
للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الاستبانة التي تعبر عن مستوى تكنولوجيا
المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله.

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة
لمجالات مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله

الرتبة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	قيمة t	P-value الدلالة	الدرجة
1	الاجهزة والبرمجيات	4.1871	0.47580	83.742	24.698	0.000	عالية
2	دقة قواعد البيانات	3.9405	0.53634	78.81	17.359	0.000	عالية
4	شبكات الاتصال	3.8810	0.64837	77.62	13.451	0.000	عالية
3	المهارة والخبرة	3.5697	0.55814	71.394	10.105	0.000	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.8946	0.45144	77.892	19.617	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في
مدينة رام الله أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.89) وانحراف معياري (0.451) وهذا يدل
على أن مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله جاء بدرجة عالية.

ولقد حصل مجال الاجهزة والبرمجيات على أعلى متوسط حسابي ومقداره (4.18)، ويليه مجال دقة قواعد البيانات، يليه مجال شبكات الاتصال، يليه مجال المهارة والخبرة.

يرد الباحث السبب في ذلك إلى سعي شركات التأمين لإمتلاك الأجهزة والبرمجيات الحديثة والعالمية، لسعيها لإمتلاك مستويات متقدمة وذلك للتعويض عن اسنقطاب الخبراء التكنولوجيين والموارد البشرية ونظراً لإرتفاع تكلفتها على الشركات، وإنما تقوم على استقطاب الخريجين الجدد والتي تقوم بدورها بتدريبهم على البرامج التي تستخدمها.

وسيقوم الباحث فيما يلي بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة للمجالات الأربعة.

(1) مجال الاجهزة والبرمجيات

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

لمجال الاجهزة والبرمجيات

الدرجة	P-value الدلالة	قيمة t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
عالية	0.000	24.395	0.571	4.41	تتوفر أجهزة الحاسوب في الشركة بعدد كاف	1
عالية	0.000	22.868	0.548	4.27	الشركة توفر اجهزة معلوماتية متطورة تتناسب مع طبيعة نشاطها	2
عالية	0.000	19.055	0.620	4.19	تستخدم الشركة بعض البرمجيات الجاهزة لأداء اعمالها	4
عالية	0.000	19.607	0.592	4.17	تسعى الشركة لتنفيذ اعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحوسبة	3
عالية	0.000	15.012	0.713	4.08	الاجهزة الموجودة في الشركة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة	6
عالية	0.000	12.802	0.773	4.00	تقوم الشركة بتطوير البرامج مما يمكنها من أن تكون رائدة في عملها	5
عالية	0.000	24.698	0.47580	4.1871	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الاجهزة والبرمجيات أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (4.18) وانحراف معياري (0.475) وهذا يدل على أن مجال الاجهزة والبرمجيات جاء

بدرجة عالية.

وهنا يرى الباحث أن الشركات تسعى الى توفير أجهزة الحاسوب والمعدات والأدوات اللازمة للموظفين وذلك لتنفيذ أعمالها ومعالجة بياناتها بالسرعة والدقة المطلوبة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (3.4) أن جميع الفقرات جاءت بدرجة عالية. وحصلت الفقرة " تتوفر أجهزة الحاسوب في الشركة بعدد كاف " على أعلى متوسط حسابي (4.41)، ويليهما فقرة " الشركة توفر اجهزة معلوماتية متطورة تتناسب مع طبيعة نشاطها " بمتوسط حسابي (4.27).

ويرد الباحث السبب في ذلك إلى إهتمام شركات التأمين بتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة للموظفين وذلك لتسهيل قيامهم بأعمالهم وواجباتهم.

في حين يليها الفقرة " الاجهزة الموجودة في الشركة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة " بمتوسط حسابي (4.08). وحصلت الفقرة " تقوم الشركة بتطوير البرامج مما يمكنها من أن تكون رائدة في عملها " على أقل متوسط حسابي (4.00).

ويرد الباحث السبب في ذلك إلى إرتفاع تكاليف تطوير البرامج والإنظمة بشكل دوري ومستمر الأمر الذي يدفع الشركات إلى تطوير برامجها ذاتياً والذي يحتاج إلى فترات أطول.

(2) مجال دقة قواعد البيانات

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة
لمجال دقة قواعد البيانات

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	قيمة t	P-value الدلالة	الدرجة
1	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الموظفين	4.15	0.615	83	18.556	0.000	عالية
2	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تقليص الأخطاء والدقة في العمل	4.11	0.624	82.2	17.646	0.000	عالية
6	نظام المعلومات يساعد على توفير المعلومات الصحيحة حول موارد الشركة من أجل التنسيق بينها	3.99	0.583	79.8	16.802	0.000	عالية
5	نظام المعلومات يسهم في توفير واسترجاع المعلومات بسهولة من أجل تحديد الأهداف ووضع الاستراتيجيات	3.89	0.716	77.8	12.270	0.000	عالية
3	إمكانية تحديث البيانات باستمرار	3.80	0.837	76	9.416	0.000	عالية
4	تحرص الشركة على انتقاء البيانات المفيدة لها واستبعاد البيانات غير المفيدة قبل معالجتها	3.70	0.802	74	8.689	0.000	عالية
	الدرجة الكلية	3.9405	0.53634	78.81	17.359	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال دقة قواعد البيانات أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.94) وانحراف معياري (0.536) وهذا يدل على أن مجال دقة قواعد البيانات جاءت بدرجة عالية.

ويعزو الباحث السبب في ذلك لإهتمام الشركات بدقة البيانات وخلوها من الأخطاء الأمر الذي يسهل وصول الموظفين إليها وإسترجاعها بالوقت المناسب لمما ذلك من أهمية في تقليل الوقت وإختصار الجهد المطلوب.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (4.4) أن جميع الفقرات جاءت بدرجة عالية. وحصلت الفقرة "يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الموظفين" على أعلى متوسط حسابي (4.15)، يليها فقرة "استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تقليص الأخطاء والدقة في العمل" بمتوسط حسابي (4.11). في حين حصلت يليها الفقرة "إمكانية تحديث البيانات بإستمرار" بمتوسط حسابي (3.80)، وحصلت الفقرة "تحرص الشركة على انتقاء البيانات المفيدة لها واستبعاد البيانات غير المفيدة قبل معالجتها" على أقل متوسط حسابي (3.70).

وهنا يرى الباحث أن الشركات تسعى إلى تحديث البيانات بإستمرار ومعالجتها إلا أن هذه الإجراءات بحاجة إلى وقت أطول وتطوير أكبر للبرامج والمعالجات المستخدمة. ويرد الباحث السبب في ذلك إلى حاجة الشركات والموظفين إلى قاعدة بيانات دقيقة خالية من الأخطاء يمكن الوصول إليها بالوقت المناسب الأمر الذي يسهل عملية إتخاذ القرارات المناسبة.

(3) مجال المهارة والخبرة

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

لمجال المهارة والخبرة

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	قيمة t	P-value الدلالة	الدرجة
1	يمتلك الافراد في الشركة مهارات استخدام الحاسوب و برمجياته	4.11	0.572	82.2	19.24 1	0.000	عالية
2	قسم تكنولوجيا المعلومات يقوم بتدريب العاملين لتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بكفاءة	3.96	0.785	79.2	12.09 0	0.000	عالية
3	لدى الشركة مبرمجين يستطيعون تطوير البرمجيات وفقا لإحتياجها	3.96	0.759	79.2	12.51 5	0.000	عالية
5	توفر الشركة ورشات عمل وبرامج بإستمرار لتطوير مهارات وخبرات الموظفين	3.55	0.839	71	6.503	0.000	متوسط
6	تمنح الشركة الامتيازات لذوي الافكار الخلاقة و المبدعة	3.27	1.011	65.4	2.598	0.011	متوسط
4	تستعين الشركة بأصحاب المهارات والخبرات من خارج الشركة	2.57	1.193	51.4	3.557	0.001	متوسط
	الدرجة الكلية	3.57	0.558 14	71.394	10.10 5	0.000	متوسط

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال المهارة والخبرة أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (3.56) وانحراف معياري (0.558) وهذا يدل على أن مجال المهارة والخبرة جاء بدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن الشركات تسعى إلى توظيف واستقطاب الخريجين الجدد ومن ثم العمل على تدريبهم وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وصلها من خلال العمل والتدريب المباشر داخل الشركة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (5.4) أن (3) فقرات جاءت بدرجة عالية، و(3) فقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " يمتلك الافراد في الشركة مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته " على أعلى متوسط حسابي (4.11)، ويعزو الباحث السبب إلى سعي الشركات لى توظيف الخريجين الجدد وصلل مهاراتهم وقدراتهم داخل الشركة من خلال الإستعانة بمدرسين وذوي خبرة عالية لتأهيلهم للعمل على تطبيق البرمجيات بكفاءة عالية.

وبليها فقرة " قسم تكنولوجيا المعلومات يقوم بتدريب العاملين لتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بكفاءة " والفقرة "لدى الشركة مبرمجين يستطيعون تطوير البرمجيات وفقا لإحتياجها" بمتوسط حسابي (3.96). وحصلت الفقرة "تمنح الشركة الامتيازات لذوي الافكار الخلاقة و المبدعة" بمتوسط حسابي (3.27). وحصلت الفقرة "تستعين الشركة بأصحاب المهارات والخبرات من خارج الشركة" على أقل متوسط حسابي (2.57).

وهنا يرد الباحث إلى أن الشركات لاتولى إهتمام كبير لتقديم الإمتيازات لذوي الأفكار الخلاقة والمبدعة ولا تستعين بخبراء من خارج الشركة نظراً لإمتلاكها برامج ذات كفاءة عالية وحرصاً منها على تقليل التكاليف.

(4) مجال شبكات الاتصال

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

لمجال شبكات الاتصال

الدرجة	P-value الدلالة	قيمة t	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة
عالية	0.000	16.148	80.4	0.626	4.02	تستخدم الشركة شبكات اتصال لربط كافة الاقسام المهمة في الشركة	1
عالية	0.000	14.405	77.8	0.673	3.98	سهولة ويسر المعلومات والبيانات ما بين الاقسام في الشركة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها	2
عالية	0.000	10.111	77	0.829	3.85	تسعى الشركة باستمرار لتطوير وسائل الاتصال وتبادل المعلومات	5
عالية	0.000	9.365	76.6	0.874	3.83	تقوم الشركة بأعمال الصيانة الدورية لكافة شبكات الاتصال	4
عالية	0.000	8.411	76.2	0.949	3.81	تتوفر وسائل أمن وحماية لشبكات الاتصال وتبادل المعلومات	3
عالية	0.000	9.307	76.2	0.857	3.81	نظام المعلومات يسهم في تسهيل الاتصالات بنقل المعلومات في جميع فروع الشركة	6
عالية	0.000	13.451	77.62	0.6484	3.8810	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال شبكات الاتصال أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (3.88) وانحراف معياري (0.648) وهذا يدل على أن مجال شبكات الاتصال جاءت

بدرجة عالية.

ويعزي الباحث السبب في ذلك إلى أن الشركات تمتلك شبكات إتصال أفقيه وعموديه تربط جميع الإدارات والأقسام والموظفين، مما يسهل عملية إنتقال المعلومات ويسرع في إتخاذ القرارات.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (6.4) أن جميع الفقرات جاءت بدرجة عالية. وحصلت الفقرة " تستخدم الشركة شبكات اتصال لربط كافة الاقسام المهمة في الشركة " على أعلى متوسط حسابي (4.02)، يليها فقرة " سهولة ويسر المعلومات والبيانات ما بين الاقسام في الشركة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها "بمتوسط حسابي (3.98). وحصلت الفقرة " نظام المعلومات يسهم في تسهيل الاتصالات بنقل المعلومات في جميع فروع الشركة" والفقرة "تتوفر وسائل أمن وحماية لشبكات الاتصال وتبادل المعلومات" على أقل متوسط حسابي (3.81).

وهنا يرى الباحث أن شبكات الإتصال باتت ضرورية في عمل الشركات نظراً لإرتباط جميع الأقسام والإدارات والموظفين بمركز العمل، الأمر الذي يسهل عملية معالجة المعلومات ويسرع عملية إنتقال هذه المعلومات بين الموظفين، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على تحسين جودة تقديم الخدمات وسرعة إتخاذ القرار.

ويعزي الباحث حصول الفقرة " تتوفر وسائل أمن وحماية لشبكات الاتصال وتبادل المعلومات " على أقل متوسط حسابي نظراً للتكلفة.

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل يوجد تأثير في مستويات تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، اسم الشركة؟
ولإجابة عن هذا السؤال تم تحويلة للفرضيات الفرعية التالية:

نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى تكنولوجيا

المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة"

ولفحص الفرضية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على

مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة.

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة

لمستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الوظيفة	المجال
0.20972	3.7083	4	مندوب	الاجهزة والبرمجيات
0.46617	4.1284	74	إداري	
0.36813	4.3611	12	محاسب	
0.33034	4.7083	8	مدير	
0.25000	3.5417	4	مندوب	دقة قواعد البيانات
0.52683	3.8964	74	إداري	
0.40722	4.1944	12	محاسب	
0.72375	4.1667	8	مدير	
0.25000	3.4583	4	مندوب	المهارة والخبرة
0.54266	3.4797	74	إداري	
0.57881	3.9444	12	محاسب	
0.48744	3.8958	8	مدير	
0.25000	3.5417	4	مندوب	شبكات الاتصال
0.65594	3.8626	74	إداري	
0.65311	4.0139	12	محاسب	
0.72066	4.0208	8	مدير	
0.18162	3.5625	4	مندوب	الدرجة الكلية
0.43197	3.8418	74	إداري	
0.44184	4.1285	12	محاسب	
0.51551	4.1979	8	مدير	

يلاحظ من الجدول رقم (7.4) وجود فروق ظاهرية في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (8.4):

جدول(8.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الاجهزة والبرمجيات	بين المجموعات	3.709	3	1.236	6.368	0.001
	داخل المجموعات	18.250	94	0.194		
	المجموع	21.959	97			
دقة قواعد البيانات	بين المجموعات	1.963	3	0.654	2.372	0.075
	داخل المجموعات	25.940	94	0.276		
	المجموع	27.903	97			
المهارة والخبرة	بين المجموعات	3.185	3	1.062	3.691	0.015
	داخل المجموعات	27.033	94	0.288		
	المجموع	30.218	97			
شبكات الاتصال	بين المجموعات	0.854	3	0.285	0.670	0.572
	داخل المجموعات	39.924	94	0.425		
	المجموع	40.778	97			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.040	3	0.680	3.606	0.016
	داخل المجموعات	17.728	94	0.189		
	المجموع	19.768	97			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (3.606) ومستوى الدلالة (0.016) وهي أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) أي أنه توجد فروق دالة إحصائية في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، وكذلك للمجالات ما عدا مجالي دقة قواعد البيانات وشبكات الاتصال. وكانت الفروق لصالح المدراء وبذلك تم رفض الفرضية.

يرى الباحث السبب في ذلك هو اختلاف مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدم لدى الأفراد والمستخدم من قبل المدراء، حيث أن الأفراد يتعاملون مع التكنولوجيا بفروعها في أداء المهام الموكلة لهم وحسب، بينما يتعامل المدراء مع تكنولوجيا المعلومات من خلال مساعدتهم في إتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات ومدى فعاليتها في تحسين أداء الشركة.

بينما لا توجد فروق في مستوى تكنولوجيا المعلومات لمتغير دقة قواعد البيانات وشبكات الإتصال كونها متاحة ومتوفرة للجميع من موظفين ومدراء في مختلف المستويات والفروع.

نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى تكنولوجيا

المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي"

ولفحص الفرضية الثانية تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على

مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاجهزة والبرمجيات	دبلوم	9	3.9444	0.26352
	بكالوريوس	75	4.1511	0.47154
	دراسات عليا	14	4.5357	0.44902
دقة قواعد البيانات	دبلوم	9	3.7963	0.35136
	بكالوريوس	75	3.8889	0.51504
	دراسات عليا	14	4.3095	0.61968
المهارة والخبرة	دبلوم	9	3.3704	0.41481
	بكالوريوس	75	3.5600	0.52679
	دراسات عليا	14	3.7500	0.75885
شبكات الاتصال	دبلوم	9	3.8704	0.23241
	بكالوريوس	75	3.8156	0.60873
	دراسات عليا	14	4.2381	0.91220
الدرجة الكلية	دبلوم	9	3.7454	0.25125
	بكالوريوس	75	3.8539	0.42676
	دراسات عليا	14	4.2083	0.56045

يلاحظ من الجدول رقم (9.4) وجود فروق ظاهرية في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (10.4):

جدول (10.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الاجهزة والبرمجيات	بين المجموعات	2.329	2	1.164	5.634	0.005
	داخل المجموعات	19.631	95	0.207		
	المجموع	21.959	97			
دقة قواعد البيانات	بين المجموعات	2.293	2	1.147	4.254	0.017
	داخل المجموعات	25.609	95	0.270		
	المجموع	27.903	97			
المهارة والخبرة	بين المجموعات	0.820	2	0.410	1.325	0.271
	داخل المجموعات	29.398	95	0.309		
	المجموع	30.218	97			
شبكات الاتصال	بين المجموعات	2.107	2	1.054	2.589	0.080
	داخل المجموعات	38.670	95	0.407		
	المجموع	40.778	97			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.703	2	0.851	4.477	0.014
	داخل المجموعات	18.065	95	0.190		
	المجموع	19.768	97			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (4.477) ومستوى الدلالة (0.014) وهي أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) أي أنه توجد فروق دالة إحصائية في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكذلك للمجالات ما عدا مجالي المهارة والخبرة وشبكات الاتصال. وكانت لفروق لصالح الدراسات العليا، وبذلك تم رفض الفرضية الثانية.

يرى الباحث وجود تأثير للمؤهل العلمي في استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك بإعتبار أنه كلما زادت الدرجة العلمية زادت قدرة الموظفين والمدراء في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

في حين أظهرت النتائج عدم وجود تأثير للمؤهل العلمي في المهارة والخبرة المتوفرة لدى الموظفين على إعتبار أن الشركات تسعى دائماً لتطوير مهارة موظفيها على إختلاف مستوياتهم العلمية للتعامل مع التكنولوجيا المتوفرة لدى الشركة، ويرى الباحث أيضاً عدم وجود تأثير للمؤهل العلمي في آلية التعامل مع شبكات الإتصال بإعتبارها تمتاز بالسلاسة والوضوح وعدم التعقيد.

نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى تكنولوجيا

المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة "

تم فحص الفرضية الثالثة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

جدول (11.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى تكنولوجيا

المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد سنوات الخبرة	المجال
0.43141	3.9167	6	أقل من سنتين	الاجهزة والبرمجيات
0.40260	4.1818	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.46032	4.1519	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.63284	4.4286	14	أكثر من 6 سنوات	
0.27386	3.7500	6	أقل من سنتين	دقة قواعد البيانات
0.50850	3.9899	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.56475	3.8667	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.56181	4.1429	14	أكثر من 6 سنوات	
0.41388	3.6389	6	أقل من سنتين	المهارة والخبرة
0.48953	3.7374	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.58214	3.4556	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.63200	3.5119	14	أكثر من 6 سنوات	
0.28707	3.8056	6	أقل من سنتين	شبكات الاتصال
0.54273	3.8889	33	من 2-أقل من 4 سنوات	

0.63166	3.9444	45	من 4-أقل من 6 سنوات	الدرجة الكلية
0.98679	3.6905	14	أكثر من 6 سنوات	
0.29892	3.7778	6	أقل من سنتين	
0.38819	3.9495	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.46683	3.8546	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.59638	3.9435	14	أكثر من 6 سنوات	

يلاحظ من الجدول رقم (11.4) وجود فروق ظاهرية في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (12.4):

جدول (12.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى

تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الاجهزة والبرمجيات	بين المجموعات	1.312	3	0.437	1.991	0.121
	داخل المجموعات	20.647	94	0.220		
	المجموع	21.959	97			
دقة قواعد البيانات	بين المجموعات	1.117	3	0.372	1.306	0.277
	داخل المجموعات	26.786	94	0.285		
	المجموع	27.903	97			
المهارة والخبرة	بين المجموعات	1.590	3	0.530	1.740	0.164
	داخل المجموعات	28.628	94	0.305		
	المجموع	30.218	97			
شبكات الاتصال	بين المجموعات	0.726	3	0.242	0.568	0.638
	داخل المجموعات	40.052	94	0.426		
	المجموع	40.778	97			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.287	3	0.096	0.461	0.710
	داخل المجموعات	19.481	94	0.207		
	المجموع	19.768	97			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.461) ومستوى الدلالة (0.710) وهي أكبر من مستوى

الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى

شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، وكذلك للمجالات. وبذلك تم قبول الفرضية الثالثة.

ويعزو الباحث ذلك الى أن سنوات الخبرة لا تلعب دوراً رئيسياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث الخريجين الجدد يمتلكون الدافع والمؤهلات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، فتكنولوجيا المعلومات علم متجدد دوماً ومواكبة هي المطلوبة.

نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة "

تم فحص الفرضية الرابعة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة.

جدول (13.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة

المجال	أسم الشركة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاجهزة والبرمجيات	المشرق للتأمين	26	4.1026	0.49683
	ترست العالمية للتأمين	33	4.1010	0.37946
	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	19	4.3333	0.48750
	شركة التأمين الوطنية	20	4.3000	0.55304
دقة قواعد البيانات	المشرق للتأمين	26	3.8654	0.57158
	ترست العالمية للتأمين	33	3.7323	0.37486
	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	19	4.0351	0.53742
	شركة التأمين الوطنية	20	4.2917	0.55376
المهارة والخبرة	المشرق للتأمين	26	3.4615	0.62237

0.39754	3.2929	33	ترست العالمية للتأمين	شبكات الاتصال
0.35344	3.8421	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
0.59352	3.9083	20	شركة التأمين الوطنية	
0.84601	3.5641	26	المشرق للتأمين	
0.48238	3.7929	33	ترست العالمية للتأمين	الدرجة الكلية
0.46253	4.2632	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
0.52280	4.0750	20	شركة التأمين الوطنية	
0.52816	3.7484	26	المشرق للتأمين	
0.28453	3.7298	33	ترست العالمية للتأمين	
0.34618	4.1184	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
0.48128	4.1438	20	شركة التأمين الوطنية	

يلاحظ من الجدول رقم (13.4) وجود فروق ظاهرية في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى

شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام

تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (14.4):

جدول (14.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى

تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الاجهزة والبرمجيات	بين المجموعات	1.092	3	0.364	1.639	0.186
	داخل المجموعات	20.868	94	0.222		
	المجموع	21.959	97			
دقة قواعد البيانات	بين المجموعات	4.213	3	1.404	5.573	0.001
	داخل المجموعات	23.690	94	0.252		
	المجموع	27.903	97			
المهارة والخبرة	بين المجموعات	6.535	3	2.178	8.647	0.000
	داخل المجموعات	23.683	94	0.252		
	المجموع	30.218	97			
شبكات الاتصال	بين المجموعات	6.395	3	2.132	5.827	0.001

		0.366	94	34.383	داخل المجموعات	الدرجة الكلية
			97	40.778	المجموع	
0.000	7.084	1.215	3	3.645	بين المجموعات	
		0.172	94	16.123	داخل المجموعات	
			97	19.768	المجموع	

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (7.084) ومستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) أي أنه توجد فروق دالة إحصائية في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة، وكذلك للمجالات ما عدا مجال الأجهزة والبرمجيات، وكانت الفروق لصالح شركة التأمين الوطنية ومن ثم الشركة العالمية المتحدة للتأمين. وبذلك تم رفض الفرضية الرابعة.

يرى الباحث وجود تفاوت في استخدام تكنولوجيا المعلومات بين شركات التأمين يعود بسبب تفاوت في القرارات الادارية بين الشركات في مدى امتلاك تكنولوجيا المعلومات، وأن المهارة والخبرة تتفاوت من شركة لأخرى تبعاً لنوع الخدمات المقدمة التي تتفاوت حجمها حسب البيانات التي ترد للشركة من الزبائن المؤمنين لديها، إلا أن عدم وجود تفاوت في الأجهزة والبرمجيات سبباً أن كل شركة تسعى لإمتلاك الأجهزة الكافية لموظفيها ولكون البرمجيات التي تستخدمها عالمية والخدمات التأمينية متشابهة فإنه لا يوجد فروق بين الشركات من حيث الأجهزة والبرمجيات. ولعل النتائج أظهرت تقدم شركتي التأمين الوطنية ومن ثم الشركة العالمية المتحدة للتأمين في هذا المجال.

3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الاستبانة التي تعبر عن مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله.

جدول (15.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

لمجالات مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله

الرتبة	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	قيمة t	P-va/ue الدلالة	الدرجة
1	نمو المبيعات	4.2534	0.42759	85.068	29.018	0.000	عالية
3	الحصة السوقية	3.9813	0.50704	79.626	19.159	0.000	عالية
2	رضا الزبائن	3.7636	0.69975	75.272	10.803	0.000	عالية
4	الابداع والتجديد	3.6633	0.58031	73.266	11.315	0.000	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.9154	0.43951	78.308	20.618	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.91) وانحراف معياري (0.439) وهذا يدل على أن مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله جاء بدرجة عالية. ولقد حصل مجال نمو المبيعات على أعلى متوسط حسابي ومقدارة (4.25)، يليه مجال الحصة السوقية، يليه مجال رضا الزبائن، ويليه مجال الابداع والتجديد.

ويرد الباحث السبب في نمو المبيعات إلى حرص الشركات وسعيها لتعظيم الأرباح بكافة الطرق التي من بينها زيادة المبيعات، والسعى الدائم لزيادة إيرادات الشركة، وذلك من خلال إيلاء شركات التأمين أهمية كبيرة للخدمات التي تقدمها وتنوع هذه الخدمات.

ونتيجة لزيادة ونمو المبيعات لدى الشركة ورغبتها في تعظيم أرباحها فإنها تسعى لزيادة حصتها السوقية من خلال التوسع في الخدمات في المقدمة ودخول أسواق جديدة واكتساب رضى الزبائن وزيادة ولائهم لهذه الشركات، الأمر الذي يتطلب جهد وسعي كبيرين من الشركات للعمل على التطوير والتجديد مستمر لمواردها المادية-الأجهزة والمعدات والبرمجيات- والبشرية.

وقام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال نمو المبيعات.

**جدول (16.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة
لمجال نمو المبيعات**

الدرجة	P-value الدلالة	قيمة t	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الترتبة
عالية	0.000	28.045	89.6	0.522	4.48	تحرص الشركة على زيادة الارباح من خلال زيادة المبيعات	1
عالية	0.000	28.319	88.4	0.496	4.42	تحرص الشركة تقديم الخدمات التي يحتاجها زبائننا	4
عالية	0.000	21.044	86.4	0.619	4.32	تسعى الشركة الى تقديم تشكيلة متنوعة و متعددة من المنتجات ترضي جميع احتياجات زبائننا	2
عالية	0.000	17.403	84.4	0.697	4.22	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة	3

6	أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى نمو المبيعات	4.05	0.709	81	14.677	0.000	عالية
5	تهتم الشركة بتطوير خططها التسويقية باستمرار	4.03	0.665	80.6	15.340	0.000	عالية
	الدرجة الكلية	4.2534	0.4276	85.07	29.018	0.000	عالية

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال نمو المبيعات أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.25) وانحراف معياري (0.427) وهذا يدل على أن مجال نمو المبيعات جاء بدرجة عالية.

ويرى الباحث تقدم نمو المبيعات سببة سعى الشركات لتعظيم الأرباح بكافة الطرق التي من بينها زيادة المبيعات، والسعى الدائم لزيادة إيرادات الشركة، كما أسلف بالذكر.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (16.4) أن جميع الفقرات جاءت بدرجة عالية. وحصلت الفقرة "تحرص الشركة على زيادة الأرباح من خلال زيادة المبيعات" على أعلى متوسط حسابي (4.48)، يليها فقرة "تحرص الشركة تقديم الخدمات التي يحتاجها زبائنها" بمتوسط حسابي (4.42). في حين حصلت الفقرة "تهتم الشركة بتطوير خططها التسويقية باستمرار" على أقل متوسط حسابي (4.03)، يليها الفقرة "أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى نمو المبيعات" بمتوسط حسابي (4.05).

ويرى الباحث السبب في ذلك سعى الشركات المستمر والهدف الرئيس لها هو العمل على زيادة أرباحها وتعظيمها من خلال وضع خطط تسويقية وتقديم خدمات منافسة وإستغلال وتطوير التكنولوجيا بشكل يضمن زيادة و إشباع رغبات الزبائن وبالتالي زيادة مبيعاتها.

وقام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال رضا الزبائن.

جدول (17.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال رضا الزبائن

الدرجة	P-value الدلالة	قيمة t	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة
عالية	0.000	14.491	80	0.753	4.10	تولي الشركة موضوع رضا الزبائن أهمية كبرى في خططها وسياساتها	1
عالية	0.000	13.257	79.8	0.739	3.99	يشعر الزبائن بالرضا لحصولهم على منتجات ذات نوعية	2
عالية	0.000	12.028	78	0.739	3.90	أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى زيادة رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة	6
عالية	0.000	8.027	75.2	0.931	3.76	تعمل الشركة على التواصل الدائم مع الزبائن	4
متوسطة	0.000	6.674	73.2	0.984	3.66	تهتم الشركة بشكاوى الزبائن	5
متوسطة	0.000	5.726	63.4	0.995	3.17	تقوم الشركة بإجراء دراسات عن مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة	3
عالية	0.000	10.803	75.2 7	0.6996	3.764	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال رضا الزبائن أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (3.76) وانحراف معياري (0.699) وهذا يدل على أن مجال رضا الزبائن جاءت بدرجة عالية.

ويعزو الباحث ذلك لأهمية رضى الزبائن في الخدمات التأمينية في تقدم الشركة وتطويرها، حيث الخدمات في هذا المجال تلمس بدقه من طرف الزبائن لما لها من حساسية وأثر كبيرين في مجريات حياة الزبائن، إما على حياة وصحة أو ممتلكات.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (4.17) أن (4) فقرات جاءت بدرجة عالية وفقرتين جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة "تولي الشركة موضوع رضا الزبائن أهمية كبرى في خططها وسياساتها" على أعلى متوسط حسابي (4.10)، يليها فقرة "يشعر الزبائن بالرضا لحصولهم على منتجات ذات نوعية" بمتوسط حسابي (3.99) ويرد الباحث السبب الرئيس لزيادة المبيعات إلى رضى الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة وتنوعها. في حين وحصلت الفقرة "تقوم الشركة بإجراء دراسات عن مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة" على أقل متوسط حسابي (3.17)، يليها الفقرة "تهتم الشركة بشكاوى الزبائن" بمتوسط حسابي (3.66).

لاحظ الباحث عدم إيلاء شركات التأمين الأهمية اللازمة لإجراء دراسات عن مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة وعدم الإهتمام بالشكاوى المقدمة من قبل زبائنهم، وهنا لابد أن تقوم شركات التأمين بالتركيز على إعداد دراسات دورية ومسحية لمدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمه وإيلاء الشكاوى المتابعة اللازمة والعمل على حل هذه الشكاوى.

وقام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال الحصة السوقية.

جدول (18.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

الدرجة	P-value الدلالة	قيمة t	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة
عالية	0.000	17.643	83.4	0.658	4.17	تسعى الشركة بإستمرار لزيادة عدد الزبائن من خلال الوسائل الترويجية المتنوعة وزيادة المساحة الإعلانية	4
عالية	0.000	19.806	82.4	0.561	4.12	تسعى الشركة الى تعزيز الحصة السوقية من خلال التنوع في الخدمات المقدمة	2
عالية	0.000	15.660	81.4	0.677	4.07	أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى زيادة الحصة السوقية	3
عالية	0.000	15.317	81.2	0.686	4.06	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للشركة	5
عالية	0.000	15.005	80.4	0.673	4.02	تحرص الشركة على زيادة حصتها السوقية من خلال التوسع الجغرافي	1
متوسطة	0.000	4.610	68.8	0.942	3.44	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى مراقبة الوضع التنافسي	6
عالية	0.000	19.16	79.6 3	0.5070	3.981 3	الدرجة الكلية	

لمجال الحصة السوقية

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الحصة السوقية أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (3.98) وانحراف معياري (0.507) وهذا يدل على أن مجال الحصة السوقية جاء بدرجة عالية.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (18.4) أن (5) فقرات جاءت بدرجة عالية وفقرة واحدة فقط جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " تسعى الشركة باستمرار لزيادة عدد الزبائن من خلال الوسائل الترويجية المتنوعة وزيادة المساحة الإعلانية " على أعلى متوسط حسابي (4.17)، ويرد الباحث السبب في ذلك إلى سعى شركات التأمين إلى الإهتمام بوضع خطط تسويقيه تعمل على زيادة عدد الزبائن وبالتالي زيادة حصتها السوقية وذلك من خلال تقديم خدمات متنوعه تلبي حاجات ورغبات الزبائن على إختلاف شرائحهم وأقسامهم.

ويليها فقرة " تسعى الشركة الى تعزيز الحصة السوقية من خلال التنوع في الخدمات المقدمة " بمتوسط حسابي (4.12). في حين حصلت الفقرة " استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى مراقبة الوضع التنافسي " على أقل متوسط حسابي (3.44) ويرد الباحث السبب في ذلك إلى أن الشركات تسعى لإستخدام نظام المعلومات وذلك من أجل خدمة زبائنها وزيادة السرعة في إتخاذ القرار دون اللجوء إلى نظم معلومات تساعد على قياس حجم المنافسه في السوق.

يليه الفقرة " تحرص الشركة على زيادة حصتها السوقية من خلال التوسع الجغرافي " بمتوسط حسابي (4.02).

ويبرر ذلك الباحث بالدور الهام للعملية الترويجية والإعلان، حيث أن الإعلان التجاري يخلق الحاجة المفقودة لدى الزبون ويظهر له عيوب المنتج الذي يستخدمه بالمقارنة مع منتج الإعلان، وبخصوص مراقبة الوضع التنافسي فيصعب على نظم المعلومات مراقبة ذلك وإن كان بالإمكان فسيكون مكلفاً بشكل كبير جداً بحيث لا يحقق المنفعة التي تعادل هذه التكاليف.

وقام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال الابداع والتجديد.

جدول (19.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الابداع والتجديد

الدرجة	P-value الدلالة	قيمة t	النسبة النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرتبة
عالية	0.000	17.73 8	81.6	0.604	4.08	أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى زيادة الحصة السوقية	1
عالية	0.000	15.77 4	80.2	0.634	4.01	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للشركة	2
عالية	0.000	14.53 9	78.8	0.639	3.94	أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى زيادة الحصة السوقية	4
متوسطة	0.000	4.532	69.6	1.048	3.48	تستقطب الشركة أصحاب الشهادات الأكاديمية ذوي الابداع	5
متوسطة	0.000	4.001	67.8	0.959	3.39	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى مراقبة الوضع التنافسي	3
متوسطة	0.000	2.423	61.6	1.022	3.08	تفتح الشركة المجال لموظفيها المبدعين والمميزين للمشاركة في إتخاذ القرارات	6
متوسطة	0.000	11.31 5	73.3	0.5803	3.6633	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الابداع والتجديد أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.66) وانحراف معياري (0.580) وهذا يدل على أن مجال الابداع والتجديد جاءت بدرجة

متوسطة. كما وتشير النتائج في الجدول رقم (4.19) أن (3) فقرات جاءت بدرجة عالية و(3) فقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة "أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى زيادة الحصة السوقية" على أعلى متوسط حسابي (4.08)، يليها فقرة " استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للشركة "بمتوسط حسابي (4.01). وحصلت الفقرة تفتح الشركة المجال لموظفيها المبدعين والمميزين للمشاركة في إتخاذ القرارات" على أقل متوسط حسابي (3.08). يليها الفقرة " استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى مراقبة الوضع التنافسي " بمتوسط حسابي (3.39).

ويرد الباحث السبب في ذلك إلى أن الشركات باتت تهتم بشكل أكبر بتطوير تكنولوجيا المعلومات لديها وذلك لقناعتها بأهمية تكنولوجيا المعلومات في زيادة حصتها السوقية وأهميتها في دخول أسواق جديدة خدمة زبائن جدد وزيادة قنوات مبيعاتها.

حيث تلعب هذه التكنولوجيا دور رئيس في سهولة أنتقال المعلومات بين الإدارات والفروع والأقسام الأمر الذي يسهل عملية إتخاذ القرار وسرعة الوصول للزبائن وخدمتهم.

ولاحظ الباحث وجود قصور لدى شركات التأمين في مجال إستخدام التكنولوجيا في مراقبة وضع الشركه مع منافسيها، كما يرى الباحث عدم إيلاء شركات التأمين الأهمية اللازمة لتعظيم روح الإبداع والتميز لموظفيها في مجال تطوير تكنولوجيا المعلومات وذلك نتيجة لإيمانها بأنها تمتلك تكنولوجيا معلومات حديثه ورائدة ومنافسه.

4.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

هل يوجد تأثير في مستوى أداء شركات التأمين لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى

لمتغير الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، اسم الشركة؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم تحويلة للفرضيات الفرعية التالية:

نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى أداء

شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة"

ولفحص الفرضية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على

مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة.

جدول (20.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة

لمستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة

المجال	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نمو المبيعات	مندوب	4	4.0833	0.34694
	إداري	74	4.2230	0.41772
	محاسب	12	4.2361	0.45203
	مدير	8	4.6458	0.37201
رضا الزبائن	مندوب	4	3.9167	0.82215
	إداري	74	3.7050	0.72283
	محاسب	12	3.7639	0.53870
	مدير	8	4.2292	0.54144
الحصة السوقية	مندوب	4	4.0000	0.13608
	إداري	74	3.9459	0.51100
	محاسب	12	4.0556	0.52384
	مدير	8	4.1875	0.57347

0.48113	3.4167	4	مندوب	الابداع والتجديد
0.56892	3.6216	74	إداري	
0.43301	3.7917	12	محاسب	
0.83779	3.9792	8	مدير	
0.30901	3.8542	4	مندوب	الدرجة الكلية
0.44193	3.8739	74	إداري	
0.33022	3.9618	12	محاسب	
0.51743	4.2604	8	مدير	

يلاحظ من الجدول رقم (20.4) وجود فروق ظاهرية في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (21.4):

جدول (21.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
نمو المبيعات	بين المجموعات	1.420	3	0.473	2.727	0.051
	داخل المجموعات	16.315	94	0.174		
	المجموع	17.735	97			
رضا الزبائن	بين المجموعات	2.082	3	0.694	1.437	0.237
	داخل المجموعات	45.414	94	0.483		
	المجموع	47.496	97			
الحصة السوقية	بين المجموعات	0.500	3	0.167	0.641	0.590
	داخل المجموعات	24.438	94	0.260		
	المجموع	24.938	97			
الابداع والتجديد	بين المجموعات	1.368	3	0.456	1.369	0.257
	داخل المجموعات	31.298	94	0.333		
	المجموع	32.666	97			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.121	3	0.374	1.993	0.120
	داخل المجموعات	17.617	94	0.187		
	المجموع	18.738	97			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (1.993) ومستوى الدلالة (0.120) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، وكذلك للمجالات. وبذلك تم قبول الفرضية الأولى.

ويرى الباحث أن أداء الشركات يعنى به موظفيها ومدرائها على حد سواء، ولا يمكن لشركة أن يكون أدائها مرتبط بوظيفة معينة، فإجراءات العمل تأخذ الطابع المتسلسل، وكل وظيفة لها دورها في إتمام المهمة لتصل بالشكل المطلوب للزبون، والتالي فإن عدم وجود فروق في استجابات الموظفين يبرره الباحث بضرورة ذلك.

كما أصبح التوجه اليوم لدى غالبية الشركات ومؤسسات القطاع الخاص بأن يكون هناك عبء يقع على عاتق الموظفين والمدراء باختلاف مسمياتهم ومناصبهم في إستقطاب العملاء الجدد للشركة والترويج لخدمتها وبذل أقصى جهد ازياة ورفع مستوى أداء الشركة.

نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي"

ولفحص الفرضية الثانية تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (22.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	المجال
0.26498	4.0926	9	دبلوم	نمو المبيعات
0.42800	4.2333	75	بكالوريوس	
0.45844	4.4643	14	دراسات عليا	
0.42583	3.9074	9	دبلوم	رضا الزبائن
0.71012	3.6911	75	بكالوريوس	
0.72973	4.0595	14	دراسات عليا	
0.10015	3.8519	9	دبلوم	الحصة السوقية
0.52110	3.9689	75	بكالوريوس	
0.57430	4.1310	14	دراسات عليا	
0.25154	3.5926	9	دبلوم	الابداع والتجديد
0.57363	3.6311	75	بكالوريوس	
0.73505	3.8810	14	دراسات عليا	
0.18042	3.8611	9	دبلوم	الدرجة الكلية
0.43483	3.8811	75	بكالوريوس	
0.53364	4.1339	14	دراسات عليا	

يلاحظ من الجدول رقم (21.4) وجود فروق ظاهرية في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة

رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي

(one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (23.4):

جدول (23.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
نمو المبيعات	بين المجموعات	0.886	2	0.443	2.496	0.088
	داخل المجموعات	16.849	95	0.177		
	المجموع	17.735	97			
رضا الزبائن	بين المجموعات	1.806	2	0.903	1.878	0.159
	داخل المجموعات	45.690	95	0.481		
	المجموع	47.496	97			

0.400	0.924	0.238	2	0.476	بين المجموعات	الحصة السوقية
		0.257	95	24.462	داخل المجموعات	
			97	24.938	المجموع	
0.314	1.171	0.393	2	0.786	بين المجموعات	الابداع والتجديد
		0.336	95	31.880	داخل المجموعات	
			97	32.666	المجموع	
0.132	2.072	0.392	2	0.783	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.189	95	17.954	داخل المجموعات	
			97	18.738	المجموع	

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (2.072) ومستوى الدلالة (0.132) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكذلك للمجالات. وبذلك تم قبول الفرضية الثانية.

يرى الباحث عدم وجود تأثير كبير وفروقات في أداء الشركات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وأن الإثر والدور الكبيرين يقع على عاتق إمتلاك المهارة والخبرة في المجال الذي يقوم به الموظف وليس بالضرورة أن يكون الموظف حاصل على درجات علمية عالية قادرة على تحقيق ورفع أداء الشركة كما أن الشركات تسعى دوماً إلى الإستفادة من موظفيها من خلال تدريبهم ورفع أمكانياتهم بما يتوافق مع متطلبات الوظيفة والشركة.

نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة "

تم فحص الفرضية الثالثة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

جدول (24.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	عدد سنوات الخبرة	المجال
0.32347	4.0278	6	أقل من سنتين	نمو المبيعات
0.44452	4.2727	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.41422	4.2037	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.41950	4.4643	14	أكثر من 6 سنوات	
0.67495	4.0000	6	أقل من سنتين	رضا الزبائن
0.69767	3.6515	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.67758	3.7852	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.81087	3.8571	14	أكثر من 6 سنوات	
0.37515	3.9444	6	أقل من سنتين	الحصة السوقية
0.44635	3.9798	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.55104	4.0037	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.58366	3.9286	14	أكثر من 6 سنوات	
0.42164	3.8333	6	أقل من سنتين	الابداع والتجديد
0.46821	3.6212	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.60812	3.6296	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.78222	3.7976	14	أكثر من 6 سنوات	
0.35396	3.9514	6	أقل من سنتين	الدرجة الكلية
0.38628	3.8813	33	من 2-أقل من 4 سنوات	
0.46205	3.9056	45	من 4-أقل من 6 سنوات	
0.53794	4.0119	14	أكثر من 6 سنوات	

يلاحظ من الجدول رقم (24.4) وجود فروق ظاهرية في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة

رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين

الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (25.4):

جدول (25.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
نمو المبيعات	بين المجموعات	1.052	3	0.351	1.975	0.123
	داخل المجموعات	16.683	94	0.177		
	المجموع	17.735	97			
رضا الزبائن	بين المجموعات	0.893	3	0.298	0.601	0.616
	داخل المجموعات	46.602	94	0.496		
	المجموع	47.496	97			
الحصة السوقية	بين المجموعات	0.070	3	0.023	0.088	0.967
	داخل المجموعات	24.868	94	0.265		
	المجموع	24.938	97			
الابداع والتجديد	بين المجموعات	0.536	3	0.179	0.522	0.668
	داخل المجموعات	32.130	94	0.342		
	المجموع	32.666	97			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.181	3	0.060	0.305	0.821
	داخل المجموعات	18.557	94	0.197		
	المجموع	18.738	97			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.305) ومستوى الدلالة (0.821) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، وكذلك للمجالات. وبذلك تم قبول الفرضية الثالثة. ويعزو الباحث السبب في ذلك إلى أن الشركة تسعى دوماً لنقل الخبرات المكتسبة بين موظفيها وزيادة خبراتهم ورفع مستويات أدائهم من خلال الإستثمار في تدريب الموظفين وإكسابهم الخبرة والمعرفة اللازمة للقيام بواجباتهم.

نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في مستوى أداء شركات

التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة"

تم فحص الفرضية الرابعة ثم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على

مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة.

جدول (26.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة

لمستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	أسم الشركة	المجال
0.37582	4.2115	26	المشرق للتأمين	نمو المبيعات
0.42106	4.1414	33	ترست العالمية للتأمين	
0.42692	4.4474	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
0.45971	4.3083	20	شركة التأمين الوطنية	
0.83102	3.7179	26	المشرق للتأمين	رضا الزبائن
0.54818	3.5758	33	ترست العالمية للتأمين	
0.47893	4.0965	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
0.83052	3.8167	20	شركة التأمين الوطنية	
0.48692	3.9744	26	المشرق للتأمين	الحصة السوقية
0.45407	3.7980	33	ترست العالمية للتأمين	
0.35710	4.0702	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
0.64181	4.2083	20	شركة التأمين الوطنية	
0.72889	3.7308	26	المشرق للتأمين	الابداع والتجديد
0.40384	3.3232	33	ترست العالمية للتأمين	
0.18470	3.8860	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
0.62002	3.9250	20	شركة التأمين الوطنية	
0.47537	3.9087	26	المشرق للتأمين	الدرجة الكلية
0.36376	3.7096	33	ترست العالمية للتأمين	
0.19494	4.1250	19	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
0.53760	4.0646	20	شركة التأمين الوطنية	

يلاحظ من الجدول رقم (26.4) وجود فروق ظاهرية في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (27.4):

جدول(27.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
نمو المبيعات	بين المجموعات	1.235	3	0.412	2.344	0.078
	داخل المجموعات	16.500	94	0.176		
	المجموع	17.735	97			
رضا الزبائن	بين المجموعات	3.380	3	1.127	2.401	0.073
	داخل المجموعات	44.115	94	0.469		
	المجموع	47.496	97			
الحصة السوقية	بين المجموعات	2.291	3	0.764	3.170	0.028
	داخل المجموعات	22.647	94	0.241		
	المجموع	24.938	97			
الابداع والتجديد	بين المجموعات	6.246	3	2.082	7.408	0.000
	داخل المجموعات	26.419	94	0.281		
	المجموع	32.666	97			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.679	3	0.893	5.227	0.002
	داخل المجموعات	16.059	94	0.171		
	المجموع	18.738	97			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(5.227) ومستوى الدلالة (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة، وكذلك للمجالات ما عدا مجالي نمو المبيعات ورضا الزبائن. وبذلك تم رفض الفرضية الرابعة.

ويرى الباحث أن هذا الشيء المبرر للتباين والتفاوت في الأداء بين الشركات، حيث تختلف عن بعضها البعض في استراتيجياتها الداخلية والخارجية، وتختلف أيضا في تلبية احتياجات الزبائن، و إختلاف الحصص السوقية لهذه الشركات وسنوات خبره في السوق.

ويعمل الباحث على وجود فروق في مجال نمو المبيعات وزيادة رضى الزبائن إلى سعي الشركات الحديث لتطوير وتحسين خدماتها والترويج لها وتطوير خططها التسويقية باستمرار.

5.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على أداء شركات التأمين في مدينة رام الله؟

تم بحساب معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية بين تكنولوجيا المعلومات أداء شركات التأمين في مدينة رام الله.

جدول (28.4): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الاحصائية للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله

مستوى الدلالة	معامل بيرسون	المتغيرات
0.000	0.485	مستوى الأداء
0.000	0.512	
0.000	0.585	
0.000	0.595	
0.000	0.674	

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (0.674)، ومستوى الدلالة (0.000)، أي أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات والأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله، وكذلك للمجالات، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات زاد ذلك من مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله، والعكس صحيح.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 نتائج الدراسة

2.5 توصيات الدراسة

3.5 المصادر والمراجع

4.5 المرفقات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 نتائج الدراسة:

1.1.5 النتائج العامة للدراسة:

أولاً: أظهرت النتائج وجود تأثير بدرجة عالية لتكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين، كما أظهرت في الجدول رقم (1.5) حصول الأجهزة والبرمجيات على أعلى مستوى يليها دقة قواعد البيانات ومن ثم شبكات الإتصال وفي النهاية المهارة والخبرة وكانت على النحو التالي:

جدول (1.5): المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله

الرتبة	المجالات	المتوسط الحسابي	الدرجة
1	الاجهزة والبرمجيات	4.1871	عالية
2	دقة قواعد البيانات	3.9405	عالية
4	شبكات الاتصال	3.8810	عالية
3	المهارة والخبرة	3.5697	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.8946	عالية

1. أظهرت النتائج سعي شركات التأمين إلى توفير أجهزة الحاسوب والمعدات والأدوات

اللازمة لموظفيها لتنفيذ أعمالها بالسرعة والدقة المطلوبة.

2. تهتم شركات التأمين بتوفير قواعد بيانات دقيقة وتخلو من الأخطاء، وذلك لتسهيل

وصول الموظفين لها.

3. تسعى شركات التأمين إلى الإستثمار بموظفيها وذلك من خلال إستقطاب الكفاءات بالإضافة إلى توفير وعقد ورشات عمل تدريبية بإستمرار وذلك لرفع مستوى أدائهم ومهاراتهم.
4. لا تهتم شركات التأمين بمنح الامتيازات لذوي الافكار الخلاقة والمبدعة.
5. لا تستعين شركات التأمين بأصحاب المهارات والخبرات من خارج الشركة.
6. تمتلك شركات التأمين شبكات إتصال فعالة لربط كافة الأقسام ببعضها البعض وتيسير وتسهيل عملية نقل المعلومات، كما تسعى إلى تطوير شبكات الإتصال بشكل دوري وتوفير وسائل الأمن والحمايه لشبكاتها.

ثانياً: أظهرت النتائج وجود تفاوت في مستويات أداء شركات التأمين وبالرجوع للجدول رقم(2.5) حيث حصل نمو المبيعات على أعلى درجة يليه الحصة السوقية ومن ثم رضا الزبائن وفي النهاية الإبداع والتجديد وكانت على النحو التالي:

جدول (2.5): المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى أداء

شركات التأمين في مدينة رام الله

الرتبة	المجالات	المتوسط الحسابي	الدرجة
1	نمو المبيعات	4.2534	عالية
3	الحصة السوقية	3.9813	عالية
2	رضا الزبائن	3.7636	عالية
4	الابداع والتجديد	3.6633	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.9154	عالية

1. أظهرت النتائج حرص شركات التأمين لزيادة نمو مبيعاتها وتحقيق أهدافها من خلال حرصها على تقديم خدمات متنوعة ترضى كافة الشرائح التي تخدمها.

2. تهتم شركات التأمين بشكل كبير بالإستفادة من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديها في زيادة نمو أرباحها وتحقيق العوائد المرجوة.
3. تسعى شركات التأمين إلى زيادة حصتها السوقية من خلال تنوع الخدمات المقدمه وإستقطاب شرائح جديدة من الزبائن والعملاء.
4. تسعى شركات التأمين للإستفاده بشكل كبير من تكنولوجيا المعلومات في زيادة قنوات مبيعاتها والوصول إلى زبائن جدد وتطوير الحملات التسويقية والدعائية.
5. تولي شركات التأمين أهمية كبرى لرضى زبائنها وتحقيق حاجاتهم ورغباتهم من خلال خططها وسياساتها.
6. لا تهتم شركات التأمين بإجراء دراسات عن مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة.
7. تستفيد شركات التأمين من تكنولوجيا المعلومات في التواصل مع زبائنهم وتقديم الخدمات لهم والترويج للمنتجات الجديدة.
8. لا تولي شركات التأمين أهمية كبرى لتكنولوجيا المعلومات بمراقبة الوضع التنافسي للسوق.
9. لاتهتم شركات التأمين بشكل كبير بفتح المجال للموظفين المبدعين والمميزين في إتخاذ القرارات.

2.1.5 نتائج أسئلة الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الاول:

ما مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله ؟

يلاحظ من الجدول (2.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.89) وانحراف معياري (0.451) وهذا يدل على أن مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله جاء بدرجة عالية. ولقد حصل مجال الأجهزة والبرمجيات على أعلى متوسط حسابي ومقداره (4.18)، يليه مجال دقة قواعد البيانات، يليه مجال شبكات الاتصال، يليه مجال المهارة والخبرة.

يرد الباحث السبب في ذلك إلى سعي شركات التأمين لإمتلاك الأجهزة والبرمجيات الحديثة والعالمية، لسعيها لإمتلاك مستويات متقدمة وذلك للتعويض عن اسنقطاب الخبراء التكنولوجيين والموارد البشرية ونظراً لإرتفاع تكلفتها على الشركات، وإنما تقوم على اسنقطاب الخريجين الجدد والتي تقوم بدورها بتدريبهم على البرامج التي تستخدمها.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

1- هل يوجد تأثير في مستويات تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، اسم الشركة؟

وللاجابة عن هذا السؤال تم تحويلها للفرضيات الفرعية التالية:

❖ الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة.

أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة، وبذلك تم رفض الفرضية.

❖ الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى للمؤهل العلمي، وبذلك تم رفض الفرضية.

❖ الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لعدد سنوات الخبرة، وبذلك تم قبول الفرضية.

❖ الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ في مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير اسم الشركة.

أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لإسم الشركة، وبذلك تم رفض الفرضية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله؟

يلاحظ من الجدول (15.4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.91) وانحراف معياري (0.439) وهذا يدل على أن مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله جاء بدرجة عالية. ولقد حصل مجال نمو المبيعات على أعلى متوسط حسابي ومقدارة (4.25)، يليه مجال الحصة السوقية، يليه مجال رضا الزبائن، ويليها مجال الابداع والتجديد.

ويرد الباحث السبب في نمو المبيعات إلى حرص الشركات وسعيها لتعظيم الأرباح بكافة الطرق التي من بينها زيادة المبيعات، والسعى الدائم لزيادة إيرادات الشركة، وذلك من خلال إيلاء شركات التأمين أهمية كبيرة للخدمات التي تقدمها وتنوع هذه الخدمات.

ونتيجة لزيادة ونمو المبيعات لدى الشركة ورغبتها في تعظيم أرباحها فإنها تسعى لزيادة حصتها السوقية من خلال التنوع في الخدمات في المقدمة ودخول أسواق جديدة واكتساب رضى الزبائن وزيادة ولائهم لهذه الشركات، الأمر الذي يتطلب جهد وسعي كبيرين من الشركات للعمل على التطوير والتجديد مستمر لمواردها المادية-الأجهزة والمعدات والبرمجيات- والبشرية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغيرات الوظيفة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، وأسم شركة التأمين ؟

وللاجابة عن هذه الفرضية تم تحويلها للفرضيات الفرعية التالية:

❖ الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq$

(0.05) في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير الوظيفة.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى للوظيفة، وبذلك تم قبول الفرضية.

❖ الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

$(\alpha \geq 0.05)$ في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى للمؤهل العلمي، وبذلك تم قبول الفرضية.

❖ الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq$

(0.05) في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لعدد سنوات الخبرة، وبذلك تم قبول الفرضية.

❖ الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq$

(0.05) في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لمتغير أسم الشركة.

أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى أداء شركات التأمين في مدينة رام الله يعزى لإسم الشركة، وبذلك تم رفض الفرضية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

❖ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين تكنولوجيا

المعلومات والأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله.

أظهرت النتائج وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله، وبذلك تم رفض الفرضية.

2.5 توصيات الدراسة

من أجل مساعدة متخذي القرار في شركات التأمين من خلال توفر المعلومات التي تساعد الإدارة على المفاضلة بين البدائل المتاحة وتحديد البديل الأفضل لإتخاذ القرارات الرشيدة، والاستفادة التطبيقية من مجالات التكنولوجيا في أداء شركات التأمين والشركات بشكل عام، بالإضافة لتسهيل طرق ووسائل العمل للعاملين في شركات التأمين وفي الشركات بشكل عام. وفي ضوء تحليل نتائج الدراسة، فإن الباحث يقترح مجموعة من التوصيات لصانعي القرار في شركات التأمين الفلسطينية، أهمها:

1. ضرورة الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات بجمع فروعها بما يدعم أداء الشركات.
2. يجب على شركات التأمين إجراء دراسات عن مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة.
3. صياغة أنموذج معرفي لتقييم أداء شركات التأمين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
4. يجب فتح المجال للموظفين المبدعين والمميزين في إتخاذ القرارات، ومنح الامتيازات لذوي الافكار الخلاقة والمبدعة.
5. ضرورة مراعاة البيئة المحيطة وأخذها في عين الإعتبار عند إعداد وتطوير تكنولوجيا المعلومات وخصوصاً فيما يتعلق بالسوق والمنافسة لضمان رفع أداء الشركة.
6. الإستعانة بأصحاب المهارات والخبرات من خارج الشركة.

7. ضرورة زيادة التنسيق بين شركات التأمين في فلسطين والمؤسسات الأكاديمية والمصرفية لتأمين برامج تدريبية وتعليمية مناسبة للأفراد العاملين في تكنولوجيا المعلومات مع ضرورة اشراك شركات التأمين عند تصميم البرامج الجامعية، خاصة مرحلة البكالوريوس في تكنولوجيا المعلومات، لضمان ادخال احتياجاتهم التطبيقية الحقيقية ضمن تلك البرامج.

8. ضرورة إجراء دراسات أخرى حول نفس الموضوع و باستخدام متغيرات أخرى لقياس أداء الشركات ولفترات اختبار أطول.

3.5 المصادر والمراجع

1.3.5 قائمة المراجع العربية

1. ابراهيم، عبد المجيد، (2012): الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير _عنوان المداخله: دور قطاع التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني- تجارب الدول-دراسة مقارنة بين الجزائر و مصر،(جامعة حسيبة بن بوعلي) الشلف.
2. أبوغنيم، أزهار نعمة عبد الزهرة، (2007): المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات وأثرهما في الأداء التسويقي، دراسة حالة في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية؛ رسالة دكتوراه غير منشوره(الجامعة المستنصرية)، العراق.
3. أبوكريم، أيمن محمد أحمد، (2013): علاقة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الإداري- دراسة ميدانية بالتطبيق على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الأزهر)، غزة.
4. إدعيس، آلاء حمدي، (2012): العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحترق الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها ، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الخليل)، الخليل.
5. اللوزي، موسى سلامة، (2002): السلوك التنظيمي للأفراد العاملين وأثره على مستوى التطوير الإداري-دراسه ميدانيه في القطاع العام في الأردن، (الأردن).
6. الإمارة، أحمد عبد الحسين طالب، (2004): تصميم وبناء نظام خبير لمساندة عملية التخطيط الإستراتيجي في الشركات الصناعية؛ دراسة تطبيقية في شركة إطارات بابل؛ رسالة ماجستير غير منشوره (جامعة الكوفة)، العراق.
7. البحيصي، عصام محمد، (2006): تكنولوجيا الحديثة و أثرها على القرارات الإدارية المعلومات في منظمات الأعمال - دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني ، (الجامعة الإسلامية)، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد الرابع عشر، العدد الأول، 2006، ص155-177، غزة.
8. بختي، إبراهيم بختي، (2005): صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء.
9. البطاينة، محمد تركي، (2013): أثر عملية نقل التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة كهرباء محافظة إربد- دراسة ميدانية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 04 ، العدد، الأردن.

10. البغدادي، عادل هادي حسين، (2006): العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة المعلومات وأثرها في تحقيق قيمة لأعمال المنظمة؛ دراسة ميدانية في المصارف الأهلية العراقية، رسالة دكتوراه غير منشورة (الجامعة المستنصرية)، العراق.
11. التميمي، وسام، خالد، (2007): العلاقة بين القيم الثقافية وتقانة المعلومات وأثرها في صنع واتخاذ القرارات ؛ دراسة تشخيصية لآراء عينة من العاملين في الدائرة الفنية/وزارة النفط، دراسة ماجستير غير منشورة (جامعة بغداد)، العراق.
12. توربان، افرام، وآخرون، (2000): تقنية المعلومات في دعم إدارة الشركات، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، عمان.
13. جبوري، ندى اسماعيل، (2009): أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني والعشرون، العراق.
14. حلس، داود بن درويش، (2006): دليل الباحث في تنظيم وتوضيح البحث العلمي في العلوم السلوكية، منشورات آفاق، غزة.
15. الدليمي، وسام، خالد، (2006): تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية؛ دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد ؛ رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة بغداد)، العراق.
16. رايس، مراد، (2005-2006): أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير (جامعة الجزائر)، الجزائر.
17. الزعانين، رامز محمد عبد الكريم، (2015): دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي في غزة؛ رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الأقصى)، غزة.
18. السعدي، ابراهيم خليل، (2011): أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين- دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية، مجلة الإدارة والإقتصاد/ السنة الرابعة والثلاثون - العدد التسعون 201، الأردن.
19. سلطان، إبراهيم، (2005): نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
20. الشرقاوي، لينا أسعد، (2015): أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في البنوك، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة النجاح)، نابلس.
21. الشويخ، عاطف، (2007): واقع التخطيط الاستراتيجي في مؤسسات التعليم التقني في فلسطين-محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجامعة الإسلامية)، غزة.

22. صبري، هالة، (2002): تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز مشاركة العاملين، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الإقتصادية، عمان.
23. طويهري، فاطمة، (2015): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت-، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة وهران 2)، الجزائر.
24. العبادي، باسمة عبود مجيد، (2006): أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار؛ دراسة حالة في المركز الوطني للإستشارات والتطوير الإداري؛ رسالة ماجستير مقدمة الى هيئة التعليم التقني (الكلية التقنية الإدارية).
25. عباس، سحر قدوري، (2003): تقويم الإدارة البيئية وتقنية المعلومات؛ دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة بغداد) العراق.
26. العبد، جلال إبراهيم العبد، (2003): مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
27. عبدالوارث، محمد، (2006): إقتصاد المعرفة والتطور التكنولوجي، المؤتمر العلمي الثاني لكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن.
28. عجام، إبراهيم محمد حسن، (2007): تقانة المعلومات وإدارة المعرفة وأثرهما في الخيار الإستراتيجي: دراسة تحليلية مقارنة لآراء عينة من مديري المصارف العراقية، رسالة دكتوراه غير منشورة (الجامعة المستنصرية)، العراق.
- العراق. وقائع المؤتمر الثامن للمعلومات، العراق.
29. العلاق، بشير، (1998): إدارة المصارف: مدخل تطبيقي، جامعة التحدي، طرابلس.
30. الكردي، محمد، العبد، (2003): مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، (دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية)، الإسكندرية.
31. الكري، الطاهر، (2005): تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات، مجلة الجندول، العدد 24، سبتمبر، مصر.
32. كلبونة، احمد يوسف وآخرون، (2011): اثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي (دراسة ميدانية على الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية)، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد التاسع عشر، العدد الثاني، ص 1447-1465 يونيو 2011، الاردن.
33. المحاسنة، عبد الرحيم، (2005): أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 1، العدد 1، الأردن.

34. المحتسب، هند، (2001): أثر تكنولوجيا المعلومات على أساليب تدقيق النظم المحاسبية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة بيرزيت)، رام الله.
35. مرسي، نبيل، (2005): التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
36. موساوي، عبد النور (2012): أثر نظم المعلومات على الأداء الإداري - دراسة ميدانية لآراء العاملين في شركات التأمين في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 37، الجزائر.
37. ناجي، عدي وآخرون، (2011): مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة النجاح)، نابلس.
38. الناظر، سيرين عبد المجيد، (2011): علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة الخليل)، الخليل.
39. النجار، حسن رضا، (1989): تأثير تكنولوجيا التعليم في تطوير التعليم العالي في

5.3.2 References

1. *O'Brien, James A.*, (2000): Introduction to Information system , Essentials for The Internet worked Enterprise, ¹⁰ ed., McGraw-Hill College.
2. Daft , Richard L ,(2000): Management , ⁵Th ed., New York, The Dryden press .
3. Kotler, *Philip*, (2000): Marketing Management, Millenium Edition, New Jersey: Prentice-Hall.
4. Harris, Lloyd C. & others, (1992): New technology and Human Resources Management , London.
5. Turban, Daniel B., (1999): Information Tecnology for Management , Making connections for Strategic Advantege , ²nd ed, John wiley & Sons. Inc, New york.
6. Terry, Lucey T.,(1997): Information Technology and Management Information System, ¹⁰nd ed, John wiley & Sons. Inc, New york.
7. O'Brien, James A., (2000): Introduction to Information Systems: Essential for the internetworked enterprise, ⁹th ed., McGraw-Hill.
8. Stair , Ralph M. & Reynolds, George W., (1999): Principles of Informa- tion systems,⁴thed , Course Technology (USA).
9. Choudhuri, Arnab Rai, (2016): Impact Of Information Technology On Insurance sector with special Reference To The Life Insurance Corporation Of India, India.
10. Yamane, Teiichi, (1976): Statistics :An Introductory Analysis, ²nd edition, New York, Harper and Row.
11. Kaplan , Robert, & Norton , David, (2000): Having Trouble with your strategy?Then Map it , Harvard Business Review.
12. Kaplan, Robert, & Norton, David,(2000):The Balance Scorecard : Measures that Drive performance, "Harvard Business Review , vol. 70, No.1,71-79, 1992 " Management, ⁵Th ed., New York, The Dryden press.
13. Miller, J.Philip, (1996): Strategy and The Ethical Management of Human Resources, New york.

14. Robbins, Stephen, (1996): Human Resource Management, ^{5th} ed., New York, John-Wiley.
15. Solomon, Sean C., (2000): Putting Human Resource on The Scorecard, Word Force.
16. Turban, Daniel B., & others, (1999): Information Technology for Management, Making connections for Strategic Advantage, ^{2nd} ed., John Wiley & Sons, Inc., New York.
17. Wheelen, JD Hunger David, (1995): Strategic management and business policy, ^{4th} ed.
18. Venkatraman, Navin, & Ramanujam, Vasudevan, (1986): Massachusetts Institute of Technology, A two-dimensional classificatory scheme highlighting ten different approaches to the measurement of business performance in strategy research is developed, Case Western Reserve University.
19. Henson, Richard, (2008): Diagnostic Measurement: Theory, Methods, and Applications, Journal of Educational Measurement.

4.5 المرفقات

مرفق رقم (1.5): استبانة الدراسة

جامعة القدس - أبوديس

كلية الدراسات العليا



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان "مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء لشركات التأمين - في مدينة رام الله" للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال من جامعة القدس

نرجو من حضرتكم مراعاة الموضوعية والمصداقية في تعبئة الإستبانة علما بأنه سيتم مراعاة السرية في البيانات التي ستدلون بها وأن هذه البيانات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط .

ولكم مني جزيل الشكر والتقدير

الباحث:

الطالب عصام ابو عره

المشرف على الرسالة:

الدكتور أحمد حرز الله

القسم الأول: يتكون من مجموعة من الاسئلة عن التي تتناول خصائص المستجيب:

أ- الوظيفة:

- | | | | |
|--------------------------|-------|--------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | إداري | <input type="checkbox"/> | مندوب |
| <input type="checkbox"/> | مدير | <input type="checkbox"/> | محاسب |

ب- المؤهل العلمي :

- | | | | |
|--------------------------|-----------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | بكالوريوس | <input type="checkbox"/> | دبلوم |
| <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | دراسات عليا |

ج- عدد سنوات الخبرة:

- أقل من 2 سنة.
- من 2 - إلى أقل من 4 سنوات.
- من 4 سنوات _ إلى أقل من 6 سنوات.
- أكثر من 6 سنوات .

د- أسم شركة التأمين:

- 5- المشرق للتأمين.
- 6- ترست العالمية للتأمين.
- 7- الشركة العالمية المتحدة للتأمين.
- 8- شركة التأمين الوطنية.

القسم الثاني: يتكون من مجموعة من الفقرات التي تقيس جوانب تكنولوجيا المعلومات لدى الشركة:

تكنولوجيا المعلومات: يقصد بها جميع الوسائل و الأجهزة التي يستخدمها الافراد في الشركة من أجل الحصول على البيانات و المعلومات و معالجتها لغرض تخزينها و الرجوع لها عند الحاجة.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض	ارفض بشدة
أ-	الاجهزة والبرمجيات					
1.	تتوفر أجهزة الحاسوب في الشركة بعدد كاف					
2.	الشركة توفر اجهزة معلوماتية متطورة تتناسب مع طبيعة نشاطها					
3.	تسعى الشركة لتنفيذ اعمالها من خلال تقنيات المعلومات المحوسبة					
4.	تستخدم الشركة بعض البرمجيات الجاهزة لأداء اعمالها					
5.	تقوم الشركة بتطوير البرامج مما يمكنها من أن تكون رائدة في عملها					
6.	الاجهزة الموجودة في الشركة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة					
ب-	دقة قواعد البيانات					
1.	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الموظفين					
2.	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تقليص الأخطاء والدقة في العمل					
3.	إمكانية تحديث البيانات باستمرار					
4.	تحرص الشركة على انتقاء البيانات المفيدة لها واستبعاد البيانات غير المفيدة قبل معالجتها					
5.	نظام المعلومات يسهم في توفير واسترجاع المعلومات بسهولة من أجل تحديد الأهداف ووضع الاستراتيجيات					
6.	نظام المعلومات يساعد على توفير المعلومات الصحيحة حول موارد الشركة من أجل التنسيق بينها					
ج-	المهارة والخبرة					
1.	يمتلك الافراد في الشركة مهارات استخدام الحاسوب و برمجياته					
2.	قسم تكنولوجيا المعلومات يقوم بتدريب العاملين لتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بكفاءة					
3.	لدى الشركة مبرمجين يستطيعون تطوير البرمجيات					

					وفقا لإحتياجها
					4. تستعين الشركة بأصحاب المهارات والخبرات من خارج الشركة
					5. توفر الشركة ورشات عمل وبرنامج باستمرار لتطوير مهارات وخبرات الموظفين
					6. تمنح الشركة الامتيازات لذوي الافكار الخلاقة و المبدعة
					د- شبكات الاتصال
					1. تستخدم الشركة شبكات اتصال لربط كافة الاقسام المهمة في الشركة
					2. سهولة ويسر المعلومات والبيانات ما بين الاقسام في الشركة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها
					3. تتوفر وسائل أمن وحماية لشبكات الاتصال وتبادل المعلومات
					4. تقوم الشركة بأعمال الصيانة الدورية لكافة شبكات الاتصال
					5. تسعى الشركة باستمرار لتطوير وسائل الاتصال وتبادل المعلومات
					6. نظام المعلومات يسهم في تسهيل الاتصالات بنقل المعلومات في جميع فروع الشركة

القسم الثالث: يتكون من مجموعة من الفقرات التي تقيس اداء الشركة:

أداء الشركة: هو نتاج لعملية صياغة الاستراتيجية التي تسعى الشركة من خلالها الى تحقيق رسالتها و أهدافها بعيدة الامد و ذلك بجعل الاداء متميزا عن منافسيها.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	ارفض بشدة	ارفض
أ-	نمو المبيعات					
1.	تحرص الشركة على زيادة الارباح من خلال زيادة المبيعات					
2.	تسعى الشركة الى تقديم تشكيلة متنوعة و متعددة من المنتجات ترضي جميع احتياجات زبائنها					
3.	استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى تحسين جودة					

					الخدمة المقدمة
					4. تحرص الشركة تقديم الخدمات التي يحتاجها زبائننا
					5. تهتم الشركة بتطوير خططها التسويقية باستمرار
					6. أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى نمو المبيعات
					ب- رضا الزبائن
					1. تولي الشركة موضوع رضا الزبائن أهمية كبرى في خططها وسياساتها
					2. يشعر الزبائن بالرضا لحصولهم على منتجات ذات نوعية
					3. تقوم الشركة بإجراء دراسات عن مدى رضی الزبائن عن الخدمات المقدمة
					4. تعمل الشركة على التواصل الدائم مع الزبائن
					5. تهتم الشركة بشكاوى الزبائن
					6. أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى زيادة رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة
					ج- الحصة السوقية
					1. تحرص الشركة على زيادة حصتها السوقية من خلال التوسع الجغرافي
					2. تسعى الشركة الى تعزيز الحصة السوقية من خلال التنوع في الخدمات المقدمة
					3. أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى زيادة الحصة السوقية
					4. تسعى الشركة باستمرار لزيادة عدد الزبائن من خلال الوسائل الترويجية المتنوعة وزيادة المساحة الإعلانية
					5. استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للشركة
					6. استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى مراقبة الوضع التنافسي
					د- الابداع والتجديد
					1. أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات الى رفع مستوى الإبداع
					2. تسعى الشركة باستمرار لزيادة عدد الزبائن من خلال رفع مستوى الإبداع

					3. استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قنوات التوزيع للشركة
					4. استخدام نظام المعلومات يؤدي إلى رفع مستوى الإبداع
					5. أدى تطوير تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة مستوى التعليم
					6. تستقطب الشركة أصحاب الشهادات الأكاديمية ذوي الإبداع
					7. تفتح الشركة المجال لموظفيها المبدعين والمميزين للمشاركة في اتخاذ القرارات

ملاحظات أخرى تود اضافتها:

ولكم مني جزيل الشكر والتقدير

مرفق رقم (2.5) جداول (LSD)

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

المجال	المتغيرات	الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
الاجهزة والبرمجيات	مندوب	إداري	.066
		محاسب	.012
		مدير	.000
	إداري	مندوب	.066
		محاسب	.093
		مدير	.001
محاسب	مندوب	.012	
	إداري	.093	
	مدير	.088	
مدير	مندوب	.000	
	إداري	.001	
	محاسب	.088	
المهارة والخبرة	مندوب	إداري	.938
		محاسب	.120
		مدير	.186
	إداري	مندوب	.938
		محاسب	.006
		مدير	.040
	محاسب	مندوب	.120
		إداري	.006
		مدير	.843
	مدير	مندوب	.186
		إداري	.040
		محاسب	.843
الدرجة الكلية	مندوب	إداري	.213
		محاسب	.026
		مدير	.019

.213	.27928	مندوب	إداري
.037	-.28669*	محاسب	
.030	-.35614*	مدير	
.026	.56597*	مندوب	محاسب
.037	.28669*	إداري	
.727	-.06944	مدير	
.019	.63542*	مندوب	مدير
.030	.35614*	إداري	
.727	.06944	محاسب	

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد

عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	الفروق في المتوسطات	المتغيرات	المجال
.201	-.20667	بكالوريوس	الاجهزة والبرمجيات
.003	-.59127*	دراسات عليا	
.201	.20667	دبلوم	بكالوريوس
.005	-.38460*	دراسات عليا	
.003	.59127*	دبلوم	دراسات عليا
.005	.38460*	بكالوريوس	
.614	-.09259	بكالوريوس	دقة قواعد البيانات
.023	-.51323*	دراسات عليا	
.614	.09259	دبلوم	بكالوريوس
.007	-.42063*	دراسات عليا	
.023	.51323*	دبلوم	دراسات عليا
.007	.42063*	بكالوريوس	
.482	-.10852	بكالوريوس	الدرجة الكلية
.015	-.46296*	دراسات عليا	
.482	.10852	دبلوم	بكالوريوس
.006	-.35444*	دراسات عليا	
.015	.46296*	دبلوم	دراسات عليا
.006	.35444*	بكالوريوس	

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة
الدراسة حسب متغير اسم الشركة

المجال	المتغيرات	الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
دقة قواعد البيانات	المشرق للتأمين	ترست العالمية للتأمين	.315
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	.266
		شركة التأمين الوطنية	.005
	ترست العالمية للتأمين	المشرق للتأمين	-.13306
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	-.30276*
		شركة التأمين الوطنية	-.55934*
	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	المشرق للتأمين	.16970
		ترست العالمية للتأمين	.30276*
		شركة التأمين الوطنية	-.25658
	شركة التأمين الوطنية	المشرق للتأمين	.42628*
		ترست العالمية للتأمين	.55934*
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	.25658
المهارة والخبرة	المشرق للتأمين	ترست العالمية للتأمين	.203
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	.014
		شركة التأمين الوطنية	-.44679*
	ترست العالمية للتأمين	المشرق للتأمين	-.16861
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	-.54918*
		شركة التأمين الوطنية	-.61540*
	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	المشرق للتأمين	.38057*
		ترست العالمية للتأمين	.54918*
		شركة التأمين الوطنية	-.06623
	شركة التأمين الوطنية	المشرق للتأمين	.44679*
		ترست العالمية للتأمين	.61540*
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	.06623

.152	-.22883	ترست العالمية للتأمين	المشرق للتأمين	شركات الاتصال
.000	-.69906*	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		
.006	-.51090*	شركة التأمين الوطنية		
.152	.22883	المشرق للتأمين	ترست العالمية للتأمين	
.008	-.47023*	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		
.103	-.28207	شركة التأمين الوطنية		
.000	.69906*	المشرق للتأمين	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
.008	.47023*	ترست العالمية للتأمين		
.334	.18816	شركة التأمين الوطنية		
.006	.51090*	المشرق للتأمين	شركة التأمين الوطنية	
.103	.28207	ترست العالمية للتأمين		
.334	-.18816	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		
.864	.01860	ترست العالمية للتأمين	المشرق للتأمين	الدرجة الكلية
.004	-.37002*	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		
.002	-.39535*	شركة التأمين الوطنية		
.864	-.01860	المشرق للتأمين	ترست العالمية للتأمين	
.002	-.38862*	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		
.001	-.41395*	شركة التأمين الوطنية		
.004	.37002*	المشرق للتأمين	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
.002	.38862*	ترست العالمية للتأمين		
.849	-.02533	شركة التأمين الوطنية		
.002	.39535*	المشرق للتأمين	شركة التأمين الوطنية	
.001	.41395*	ترست العالمية للتأمين		
.849	.02533	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة
الدراسة حسب متغير اسم الشركة

المجال	المتغيرات	الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
الحصة السوقية	المشرق للتأمين	ترست العالمية للتأمين	.174
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	.519
		شركة التأمين الوطنية	.112
	ترست العالمية للتأمين	المشرق للتأمين	-.17638
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	-.27220
		شركة التأمين الوطنية	-.41035*
	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	المشرق للتأمين	.09582
		ترست العالمية للتأمين	.27220
		شركة التأمين الوطنية	-.13816
	شركة التأمين الوطنية	المشرق للتأمين	.23397
		ترست العالمية للتأمين	.41035*
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	.13816
الابداع والتجديد	المشرق للتأمين	ترست العالمية للتأمين	.004
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	.335
		شركة التأمين الوطنية	.221
	ترست العالمية للتأمين	المشرق للتأمين	-.40754*
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	-.56273*
		شركة التأمين الوطنية	-.60177*
	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	المشرق للتأمين	.15520
		ترست العالمية للتأمين	.56273*
		شركة التأمين الوطنية	-.03904
	شركة التأمين الوطنية	المشرق للتأمين	.19423
		ترست العالمية للتأمين	.60177*
		الشركة العالمية المتحدة للتأمين	.03904

.069	.19906	ترست العالمية للتأمين	المشرق للتأمين	الدرجة الكلية
.086	-.21635	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		
.208	-.15593	شركة التأمين الوطنية		
.069	-.19906	المشرق للتأمين	ترست العالمية للتأمين	
.001	-.41540*	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		
.003	-.35499*	شركة التأمين الوطنية		
.086	.21635	المشرق للتأمين	الشركة العالمية المتحدة للتأمين	
.001	.41540*	ترست العالمية للتأمين		
.649	.06042	شركة التأمين الوطنية		
.208	.15593	المشرق للتأمين	شركة التأمين الوطنية	
.003	.35499*	ترست العالمية للتأمين		
.649	-.06042	الشركة العالمية المتحدة للتأمين		

مرفق (3.5) : المقاييس الاحصائية المستخدمة

- ❖ مستوى الدلالة المعنوية: وهو أقصى احتمال يمكن تحمله من الخطأ الأول (نسبة الخطأ المقبولة)، ويرمز لهذا الاحتمال بالرمز (α) يحدد قبل سحب العينة وعادة يكون 0.05 أو 0.01 وهذه القيمة لرفض فرض العدم، ويوجد نوعان من مستوى الدلالة:
 - أ- الاسمي ويعرف ب (α) وتحدد قيمته قبل إجراء الدراسة.
 - ب- مستوى الدلالة الحقيقي وهو احتمال افشل المحسوب م بيانات العينة فإن كان أقل من الاسمي فترفض الفرضية الصفرية، وإلا فالباحث قبل الفرضية الصفرية ولم يقبل الفرضية البديلة.
- ❖ اختبار T-Test: يستخدم لقياس وجود تأثير للمتغير للمستقل على المتغير التابع، فإذا كانت قيمته تزيد عن 2 فإن ذلك يعني وجود تأثير وإذا كانت القيمة أقل من 2 فإن ذلك يعني عدم وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.
- ❖ معامل ارتباط بيرسون: يستخدم لقياس التغير الذي يطرأ على المتغير التابع عندما تتغير قيم المتغير المستقل. ويستخدم هذا المقياس في حالة العينات الكبيرة والبيانات الكمية. وله الخصائص التالية:
 - قيمته تساوي صفر عندما تكون الظاهرتان مستقلتان تماما.
 - قيمته موجبة عندما يكون الارتباط طرديا ويكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح وضعيفا عندما يقترب مقداره من الصفر.
 - قيمته سالبة عندما يكون الارتباط عكسيا ويكون الارتباط قويا عند اقترابه من -1 ويضعف عندما يكون المقدار السالب قريبا من الصفر.
- ❖ معامل ارتباط الرتب لسبيرمان: يقيس مقدار قوة الارتباط بين متغيرين على صورة بيانات وصفية وعينات صغيرة يمكن وضعها في صورة ترتيبية.
- ❖ معامل الفا كرونباخ: يستخدم لاختبار ثبات اسئلة الاستبيان ويأخذ قيما تتراوح بين والصفر والواحد الصحيح فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح. وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان لثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا.
- ❖ المتوسط الحسابي: يصلح للبيانات الكمية وهو وحيد ويتأثر بالقيم الشاذة.
- ❖ الانحراف المعياري: وهو الجذر التربيعي الموجب لتشتت البيانات عن الوسيط.

مرفق (4.5) : أسماء محكمين الاستبانة

المؤسسة	الوظيفة	الاسم	الرقم
جامعة القدس	أستاذ مساعد	د. سلوى البرغوثي	1.
جامعة القدس	أستاذ مساعد	د. إياد خليفة	2.
جامعة القدس	أستاذ مساعد	د. منصور غرابية	3.
جامعة القدس	أستاذ مساعد	د. نضال درويش	4.
جامعة القدس المفتوحة	نائب رئيس جامعة القدس المفتوحة	د. مروان درويش	5.
جامعة القدس	أستاذ مشارك	د. بسام بنات	6.
جامعة القدس	بروفيسور	أ. د. عفيف زيدان	7.
عميد كلية العلوم الإدارية جامعة القدس المفتوحة	أستاذ مساعد	د. يوسف ابو فارة	8.
جامعة القدس	محاضر	أ.صلاح العودة	9.
	محلل إحصائي	أ.موسى حمودة	10.