

واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية

- دراسة تطبيقية لنظام الكتروني متكامل لإدارة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR -

Reality of electronic management in Algerian insurance companies
-An applied study of an integrated electronic system for the management of the
Algerian Insurance and Reinsurance Company -LA CAAR-

عراس آمنة¹

¹ جامعة سطيف 1، الجزائر، arres.amina@gmail.com

تاريخ النشر: 2019-05-31

تاريخ القبول: 2019-02-28

تاريخ الاستلام: 2018-02-04

ملخص:

مع التطورات السريعة التي شهدتها العالم مؤخرًا والتي امتدت إلى كافة اقتصاديات الدول النامية، ومع تحرير قطاع التأمين في الجزائر ودخول الشركات الأجنبية، كان لابد على شركات التأمين مواكبة هذه التطورات من خلال تبني الإدارة الإلكترونية، التي تؤدي إلى تحسين أدائها و جودة خدماتها، وهذا كله للحفاظ على مركزها في السوق وتعزيز منافستها مع مثيلاتها من شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري.

ومن خلال دراستنا للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وجدنا أن الإدارة الإلكترونية لديها تمتاز بالنقص، ولا زالت في بدايتها إذ تقتصر على أنظمة التسيير الإلكتروني وشبكة داخلية فقط.

كلمات مفتاحية: شركات التأمين، الإدارة الإلكترونية، نظام التسيير الإلكتروني، الأداء

تصنيف JEL : G22، M19

Abstract:

With the recent rapid developments in the world that have spread to all the economies of developing countries, with the liberalization of the insurance sector in Algeria and the entry of foreign companies, insurance companies have had to keep abreast of these developments through the adoption of electronic management, Which improve its performance and the quality of its services, And all this to maintain its position in the market and to strengthen its competition with other insurance companies active in the Algerian market.

Through our study of the Algerian Insurance and Reinsurance Company we found that its electronic management is characterized by shortage, and is still in its beginning, limited to electronic management systems and internal network only.

Keywords: insurance companies, electronic management, electronic management system, performance.

JEL Classification: G22, M19.

1. مقدمة:

كان لظاهرة التحرير المالي التي شهدتها العالم مؤخرا انعكاسات ايجابية وسلبية على اقتصاد الدول النامية والتي لا بد أن تواكب التطورات التكنولوجية. وفي إطار هذه الآثار وتشعب الخدمات والأنشطة التي تقدمها المؤسسات وأهميتها للمواطنين، تحتتم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الالكترونية من خلال استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية وصولا إلى اختصار الوقت والجهد وتحسين الأداء .

يعد التأمين أحد أجنحة الاقتصاد في العالم، إذ لم يعد يقتصر دوره على تحقيق الأمان والتخفيف من حدة الأضرار، بل تعداها للمساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات وحماية الاقتصاد، الأمر الذي يفرض على الفاعلين في المجال ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية وفتح المجال أكثر نحو تمكين مؤسسات التأمين من تحسين أدائها، في الوقت الذي يجب أن تثبت قوتها الإبداعية من خلال الاستفادة بأقصى ما يمكن مما توفره التكنولوجيا الحديثة.

والجزائر كغيرها من الدول تبنت جملة من الإصلاحات خاصة في مجال الصناعة التأمينية لتسهيل عملية الاندماج في الاقتصاد العالمي. فكان لصدور الأمر 07/95 الصادر في 1995/01/20 و المتعلق بالتأمينات الرغبة الواضحة من طرف السلطات المالية الجزائرية في تحرير القطاع التأميني و فتحه أمام المنافسة الدولية، وقد عدل وتم هذا الأمر بإجراءات تحفيزية أخرى لتدعيم تنافسية القطاع من خلال القانون 04/06 الصادر في 2006/02/20. حيث تحولت العديد من شركات التأمين إلى المعاملات الإلكترونية وتقديم خدمات تأمينية مستحدثة، وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسيابها من شركة التأمين إلى العميل بدقة وسهولة وكفاءة. الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح المجتمع من ناحية، ويحقق للشركة نمو في حجم عملياتها ومردوديتها من ناحية أخرى. ولعل أهم مظاهر التقدم في تقديم الخدمات التأمينية هي التوسع الكبير في استخدام الكمبيوتر وأنظمة التسيير، لذا وجب عليها الاستعانة بالكفاءات القادرة على التحكم في هذه التكنولوجيا بما يحدث الأثر الإيجابي على أدائها.

1.1 إشكالية البحث:

على ضوء ما تقدم، يمكن صياغة إشكالية الدراسة في صيغتها التالية:

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء شركات التأمين الجزائرية؟

2.1 أسئلة البحث:

انطلاقا من التساؤل الرئيسي يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مفهوم شركات التأمين؟
- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟
- ما هو واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية؟

3.1 فرضيات البحث:

للإجابة على التساؤلات السابقة الذكر يمكن عرض الفرضيات التالية:

- يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية إلى تحسين أداء شركات التأمين من خلال التحكم في التكاليف والرفع من الحصة السوقية للشركة عن طريق تقديم الخدمة التأمينية وتلبية الحاجات المتزايدة للعملاء؛

- يسمح نظام الإدارة الإلكترونية بتحليل أحسن للأخطار ومعرفة جيدة لمدى احترام الشركة لالتزاماتها وبذلك المساعدة على اتخاذ القرارات وبطريقة جد فعالة؛
- تسبب الإدارة الإلكترونية مخاطر وعوائق بالنسبة للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، لذا وجب عليها اتخاذ إجراءات للحد من هذه المخاطر.

2. الإطار النظري لشركات التأمين:

1.2 مفهوم شركات التأمين:

لقد تعددت تعريف شركات التأمين فمثلا نجد (Christian Sainrapt) يعرف شركة التأمين على أنها هيئة مرخصة من طرف السلطات العمومية، و التي تحصل على الاعتماد الإجباري، من أجل ممارسة عمليات تأمينية محددة تتضمنها القائمة الملحق بهذا الاعتماد، بحيث أن معظم الهيئات التأمينية هي شركات تجارية، و أغلبيتها هي شركات مساهمة مغفلة.¹

أما المشرع الجزائري فقد عرف شركات التأمين و/أو إعادة التأمين وفقا للمادة 203 من القانون 04-06 على أنها شركات تتولى اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين و/أو إعادة التأمين كما هي محددة في التشريع المعمول به ويميز في هذا الشأن بين:

- الشركات التي تأخذ التزامات يرتبط تنفيذها بمدة الحياة البشرية والحالة الصحية أو الجسمانية للأشخاص والرسملة ومساعدة الأشخاص.

- شركات التأمين من أي طبيعة كانت وغير تلك المذكورة في البند الأول.²

2.2 خصائص شركات التأمين:

تتميز شركات التأمين بالخصائص التالية:

- شركات التأمين من بين المؤسسات المالية الأكثر خضوعا للقوانين خصوصا في مجالات استثمار رؤوس الأموال، بتعيين نسب في مجالات محددة مصرح بها في النصوص و اللوائح القانونية، مع ضرورة الالتزام بها، بهدف ضمان قدرة هذه الشركات على الوفاء بالتزاماتها؛
- تتميز عن باقي المؤسسات المالية بتقديم خدمات تأمينية لزبائنها في شكل عقود معاوضة من ناحية، و استثمار الأموال المحصل عليها قصد الإيفاء بتعهداتها وتحقيق ربح من ناحية أخرى؛
- تتميز بنوعية الخدمة المقدمة على أنها آجلة و ليست آنية، و بثبوت أسعارها الذي يرجع إلى الاعتماد على الأسس الرياضية و الاحتمالات، بالإضافة إلى الخبرة السابقة لتحديد سعر هذه الخدمة؛
- التزاماتها وأهدافها تدفعها للتكيف أكثر في التعامل مع مجالات استثمار أموالها المحددة قانونيا، بالتركيز على الاستثمار في الميادين الأقل مخاطرة؛
- صعوبة تحديد نتيجة الدورة بالنسبة لشركات التأمين والذي يكون بشكل تقديري، بسبب تخطي مدة بعض عقود التأمين للسنة المالية؛
- انعكاس دورة الإنتاج فيها، حيث لا يتسنى لشركة التأمين معرفة مداخيلها إلا في المستقبل لأن خاصية طول أجل التزاماتها

اتجاه العملاء سار للسنوات القادمة من تاريخ الاكتتاب، بمعنى أن قيمة العائد لا يمكن تحديدها إلا بصفة استدلالية (بناء على خبرة الشركة) لأن مبلغ التأمين متعلق بتحقيق الخسائر.³

3. دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء شركات التأمين:

1.3 تعريف الإدارة الالكترونية:

يعرف مُجد سميّر أحمد الإدارة الالكترونية على أنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بالمؤسسة بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة الكفاءة وفاعلية الأداء". كما يعرفها أيضا على أنها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.⁴

2.3 أهداف الإدارة الالكترونية:

- إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات لم يأت من فراغ، بل لتحقيق أهداف وفوائد كبيرة هي:
- توسيع وتعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات بشركات التأمين؛
- تقليل كلفة الإجراءات و ما يتعلق بها من عمليات؛
- زيادة كفاءة عمل شركات التأمين من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات الأخرى و المؤسسات؛
- تقديم خدمات إلكترونية عبر الشبكة العالمية "انترنت" بأقل تكلفة وأكثر إتاحة وشفافية؛
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطّرم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة؛
- الارتقاء إلى الفعالية والإنتاجية العالية وجعلها متواصلة فيما بين شركات التأمين وبين المتعاملين معها؛
- الرفع من جودة الخدمات التأمينية المقدمة للعملاء والمواطنين؛
- تقليص المدة الزمنية: السرعة في الإنجاز والتنفيذ؛⁵
- الانتقال من التدبر الورقي إلى التدبر المعلوماتي،
- كما أن تقليل استخدام الأوراق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب شركات التأمين في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين، ويتم الاستفادة منها في أمور أخرى؛⁶

3.3 الأداء الالكتروني:

يمكن أن يأخذ الأداء عدة مفاهيم و التي قد تختلط فيما بينها لكن يمكن جمعها في عائلة واحدة تؤدي نفس المعنى أو معاني متقاربة (نشاط، نتيجة، نجاح) فتحديد مفهوم الأداء يمر بصعوبات المعنى الذي يمكن إعطاؤه للمفهوم المنتظر لمؤسسة معينة و كيفية الحصول على هذا الأداء بالإضافة إلى إيجاد المؤشرات أو المعايير التي يمكن قياس الأداء من خلالها، أو ما يعرف بإشكالية التقييم.

حيث عرفه zellagi wallace على أنه "العملية التي بواسطتها تحصل المنظمة على التغذية العكسية لفاعلية موظفيها"⁷، ويراه feldman arnold على أنه "عملية قياس وتقييم مستوى أداء أعضاء المنظمة"⁸

مفهوم الأداء يتداخل مع بعض المفاهيم كالفعالية والكفاءة، فمفهوم الكفاءة يعود تاريخيا إلى الاقتصادي الإيطالي "باريتو" 1848-1923 الذي طور صياغة هذا المفهوم وأصبح يعرف "أمثلة باريتو"، وحسبه فإن أي تخصيص ممكن للموارد هو Inefficiency. إما تخصيص كفاء أو تخصيص غير كفاء، و أي تخصيص غير كفاء للموارد فهو يعبر عن اللاكفاءة.⁹

أما فعالية المؤسسة، فحسب Geogopouloud و Tennenbaum هي من بين المشاكل الأكثر تعقيدا لدراساتها. ولقد تم معالجة مفهوم الفعالية من خلال عدة نماذج أهمها نموذج المدرسة السببية للتكنولوجيا بحيث تهتم بمعرفة إمكانية وجود علاقة بين تأقلم المؤسسة مع المتطلبات البيئية وخاصة التكنولوجيا، ومدى ارتباط هذا التأقلم واعتباره عاملا لفعاليتها أو العكس وهل التكنولوجيا لها أثر على فعالية مؤسسة ما؟ ويهدف النموذج إلى محاولة وضع علاقة بين استعمال التقنيات التكنولوجية في التسيير ونجاح المؤسسة حيث توصل Woodward إلى أن تأقلم المؤسسة مع التكنولوجيا (كما ونوعا وباستمرار) تمثل عاملا لفعالية المؤسسة.

إن عملية تقييم الأداء لا ينظر إليها بصورة مجردة وإنما ضمن إطار عملية شاملة للنشاط وفي ضوء ذلك يمكن تحديد عدة مداخل للأداء وكل مدخل يعتمد على مدى استخدام التكنولوجيا في تعزيز الأداء وبذلك المساهمة في التسيير الأمثل والرشيد وتأمين نمو ملائم للقيمة المضافة للمؤسسة. يعتبر Drucker أول من تحدث عن الإدارة بالأهداف، فهو الذي حدد العناصر التي يمكن القول أن هناك إدارة بالأهداف أهمها إيجاد أهداف واضحة ومعلنة، المشاركة في تعريف الأهداف لكل من لهم دور في تنفيذ هذه الأهداف وتقييم الأهداف على أساس النتائج.

إن عدم الاستقرار في بيئة المؤسسة أدى إلى ضرورة إدارة التغيير المستمر لها، فلا يوجد هناك وجهة ووصول نهائي للأداء، ولكن الأداء هو رحلة متواصلة. فمحيط المؤسسة هو في تغير مستمر، الأحداث غير منتظمة وغير متوقعة، الإبداع والاكتشافات لا تتوقف والتكنولوجيا تتطور باستمرار، والعامل المشترك للمؤسسات الناجحة اليوم هو كيفية إدارة هذه المتغيرات بالسرعة والدقة المطلوبة، وهذا لن يكون إلا من خلال وجود نظام إدارة إلكتروني مناسب ويواكب المستجدات التي تخص الصناعة. ونظام الإدارة الإلكتروني يجب أن يكون نظام مفتوح على البيئة الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية والسياسية للمؤسسة تقنيا، فالنظام يقوم بتحويل عناصر البيئة إلى خدمات في شكل إما منتجات أو أساليب إدارة محسنة أو جديدة لها من المواصفات ما يعزز من عناصر أداء هذه المؤسسة.

نظرا للأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يوما بعد آخر في المؤسسات، فقد ظهرت وحدات إدارية داخل تلك المؤسسات تعمل في مجال المعلومات الإلكترونية، سواء أطلق عليها اسم وحدة معلومات إلكترونية أو إدارة معلومات أو مركز معلومات إلكتروني أو غيرها ليعني في النهاية وحدة تنظيمية داخل هذه المؤسسات ذات علاقة وطيدة بالإدارة الإلكترونية. من هنا تبرز الحاجة يوما بعد يوم لمعرفة الدور الحقيقي الذي يلعبه هذا النظام الإلكتروني في حياة المؤسسة. حيث بدأ الاهتمام بالتكنولوجيات الجديدة ونظم الإدارة الإلكترونية سنوات التسعينات باستعمالها أولا كوسيلة اتصال وتبادل للمعلومات بين المؤسسة ومحيطها ثم بالتموقع في السوق وتحسين منتجاتها وخدماتها. لكن رغم ذلك فهناك مؤسسات قليلة تستغل هذا النوع من الإدارة بطريقة تجعلها متغير جديد لتحسين أدائها.¹⁰

- و لتطوير نظام للإدارة الالكترونية في المؤسسة يجب توفر عدة عوامل أهمها:
- إدراك أهمية الحاجة إلى فهم قضية التكنولوجيا.
- توفر الموارد المالية، بحيث يجب حساب تكلفة إدخال هذا النظام و معرفة مدى المردودية التي يمكن أن يقدمها للمؤسسة.
- ضرورة توفر عمالة مؤهلة من الإطارات والباحثين و التي تسمح بحل المشاكل الفنية التي يمكن أن تظهر على مستوى النظام و المرتبطة بنشاط المؤسسة و كذا بيئتها.
- ضرورة وجود برنامج للبحث و التطوير التكنولوجي يوضع بعد عملية استشارية بين الباحثين، بحيث يعكس هذا البرنامج الأولويات في مجال التحسين المستمر لنظام الإدارة الالكترونية في المؤسسة.
- ضرورة معرفة مدى ملائمة المناخ الاجتماعي و الاقتصادي لمثل هذا النوع من الإدارة و الذي يتضمن توقيت إدخال النظام، قنوات الاتصال و الفئة المستهدفة من هذا النظام.
- الأخذ بعين الاعتبار السياسات الحكومية في مجال الحوكمة الالكترونية و ذلك كونها تؤثر وتتحكم في المؤسسات والأفراد.¹¹

فالإدارة الالكترونية يمكن أن تضمن أداء عاليا للمؤسسة إذا نجحت في تحديد التكنولوجيا الواجب تطويرها و الوسائل اللازمة لذلك. كما أن تنظيم المؤسسة الذي يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيات الجديدة للإدارة الالكترونية يعتبر من شروط التحسين المستمر لنوعية الاتصال الداخلي أو الخارجي للمؤسسة، كما تعتبر التكنولوجيات الجديدة للإدارة اليوم كأصل إستراتيجي بالنسبة للمؤسسة فهي عامل جديد للمنافسة و الإنتاجية و بذلك تؤثر على الأداء وهي أيضا تمثل ميزة تنافسية جديدة للمؤسسات في اقتصاد يركز على المعلومة.

4.3 الآثار الإيجابية للإدارة الالكترونية:

- **تحسين مستوى أداء شركات التأمين:** تساعد الإدارة الالكترونية على تحسين خدمات شركات التأمين و تبسيط إجراءاتها مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها للعملاء، وتحقق التواصل بين شركة التأمين وعملاءها، حيث تكفل الإدارة الالكترونية أداء الخدمات التأمينية في أقل وحدة زمن وبأعلى درجة من درجات الأداء.¹²
- **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل الإدارة الإلكترونية على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها لشركات التأمين في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين،¹³ مما يترتب عنه تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية، ومما لا شك فيه أن هذا الأمر يؤدي بدوره إلى تخفيض أسعار بيع المنتجات التأمينية إلى العملاء وهذا ينتج عنه زيادة مبيعات شركة التأمين وبالتالي زيادة ربحيتها.¹⁴
- **تحسين الجودة:** أحد أهم أسباب استخدام الإدارة الالكترونية تحسين مستوى جودة المخرجات، وذلك بمساعدة الحاسب الآلي، حيث يحفظ الملف، ويمكن استرجاعه لإجراء أي تعديلات عليه بسهولة من أجل تحسين جودته، وهذا ما تسعى الإدارة الالكترونية إليه وهو إجراء تحسينات فعالة على مستوى شركات التأمين، لتزيد من تحسين جودة خدماتها.
- **الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من شركات التأمين الإدارة الالكترونية لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، ومن خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لشركات التأمين بالقدرة على المنافسة بصورة أكثر فعالية.¹⁵

- **الآثار على التكلفة النهائية:** وهنا يمكن التمييز بين حالتين هما حالة ارتفاع حجم المخرجات وحالة تدني التكلفة الأصلية للوحدة، ففي الأولى قد يكون الغرض الأساسي من إدخال فنيات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة و بمختلف أبعادها سواء في عملية الإنتاج أو التوزيع هو الرفع والإسراع بمعالجة أكبر كمية من المدخلات ضمن فترة زمنية معينة وهو جانب هام من عناصر الأداء. كما أن البعد الحقيقي لنظام الإدارة الإلكترونية هو التخفيض من التكاليف بحيث يمكن من ترشيد أكثر للعملية الإنتاجية وتحقيق هوامش أكبر للأرباح.

- **الآثار على النمو:** إن أحد المعايير التي يستند إليها في قياس أداء المؤسسات المعاصرة هي قدرتها على النمو محليا و حتى دوليا من خلال التصدير وبالتالي الحصول على أكبر كمية من العملة الصعبة، و لا شك أن نظام الإدارة الإلكترونية، لما له من ميزات يسمح للمستعمل من التواصل داخليا أو حتى دوليا و يمكن أن يساعد المؤسسة على ولوج الأسواق سواء كانت محلية أو دولية بنوع من السهولة وبتكاليف أقل.¹⁶

- **توجيه الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء:** يوفر العمل وفقا لأسلوب الإدارة الإلكترونية معلومات دقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء، ففي ضوء هذه المعلومات تتمكن شركة التأمين من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات واحتياجات هؤلاء العملاء، الأمر الذي يزيد من مبيعاتها ويدر عليها الأرباح الوفيرة.¹⁷

4. واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR

بعد ما تطرقنا في المحورين السابقين إلى شركات التأمين، ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين أدائها، سنحاول في هذا المحور معرفة واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR .

1.4 لمحة تاريخية عن نشأة الشركة:

تعد الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين من أولى المؤسسات المالية في الجزائر، و هي شركة مساهمة، وأنشئت بموجب القانون 197/63 المؤرخ في 8 جوان 1963 باسم الصندوق الوطني للتأمين و إعادة التأمين ، منذ نشأتها شهدت الشركة تحولات عديدة و عاشت مراحل متتالية عرفت من خلالها تغيرا مستمرا في نشاطها و طرق تسييرها و تطورت تبعا لتطور السياسة الاقتصادية للبلاد و تبعا لشكل سوق التأمين الجزائرية .

2.4 واقع تطبيق نظام لإدارة الإلكترونية ORASS في الشركة:

في إطار تحديث نشاطها و وظائفها، قامت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بإطلاق عدة مشاريع إصلاحية تندرج ضمن مخططها الإستراتيجي، أهمها تحديث نظام لإدارة الإلكترونية كمفتاح لتحسين الأداء و تعزيز التنافسية أمام التحرير و الانفتاح المستمر لسوق التأمين في الجزائر. فقامت بإعادة النظر في هيكل إدارتها التقليدي، ودعمت مواردها البشرية بمؤهلات تسمح لها بتطبيق النظام. والنظام المعمول به من طرف الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين هو نظام ORASS.

1.2.4 دراسة لنظام الإدارة الإلكترونية ORASS :

إن استغلال نظام الإدارة الإلكترونية الخاص بالصناعة التأمينية سيسمح بحل مجموعة لا بأس بها من المشاكل المرتبطة فيما بينها (الإنتاج، التعويضات و المراقبة)، والخاصة بالمنتجات التأمينية فهو يسمح بتحليل أحسن للأخطار و معرفة جيدة لمدى احترام الشركة لالتزاماتها و بذلك المساعدة على اتخاذ القرارات و بطريقة جد فعالة. من بين أهم الأنظمة الإلكترونية المستعملة في المجال نظام ORASS ، وهو مهيا من طرف أخصائيين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو مستخدم لدى الشركة منذ 1998. ولكن بالنسبة لوكالة سطيف دخل حيز التنفيذ لديها منذ 2000 وإلى غاية 2004 تم تطبيقه بشكل نهائي أي كانت هذه المدة بمثابة فترة تجهيز لتبني هذا النظام، حيث استخدمت الوكالة خبراء من خارجها، وجامعيين متخصصين في

الإعلام الآلي لإدخال المعلومات في قاعدة بيانات النظام وهذا كله لربح الوقت وتقليل الضغط على العمال، و فيما يلي نبذة عامة عن أهم تطبيقات النظام.

***واجهة البرنامج :** يمثل الشكل التالي واجهة البرنامج حيث سنتناول تأمين السيارات كمثال لنوضح مراحل عمل برنامج orass

الشكل 01: واجهة نظام ORASS



Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p01

أ - إدارة عمليات الإنتاج الجديدة **Les opération de production** : يسمح النظام بالتكفل الكامل بالعملية التأمينية في مرحلة الإنتاج وبطريقة أوتوماتيكية، بحيث يمنح المفتاح (الرمز التسلسلي المناسب) إضافة إلى مختلف العناصر المكتملة للعملية كتحديد الشروط الخاصة لعقد التأمين إلى التسجيل المحاسبي لقسط التأمين. ما يسمح بتحرير مشروع لعقد تأمين، و الذي يبقى مخزنا إلى مرحلة التثبيت la validation أو إلغاء العملية l'annulation .

الشكل 02: مرحلة الانتاج تبعا نظام ORASS



Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p01

تبدأ إجراءات إدخال المعلومات الضرورية للنظام من خلال مجموعة من العناصر أهمها:

- **عناصر مكونة لوثيقة التأمين police :** نجد في أعلى النافذة إطار خاص برقم وثيقة التأمين، رمز الوكالة واسم الولاية وكل هذا يعين آليا من طرف النظام، نوع وثيقة التأمين (مثلا في تأمين السيارات نجد من بين الأنواع : التأمين على السيارة بدون مقطوعة، أو مع مقطوعة)، خانة متعلقة ب convention (اتفاقية) حيث أنه إذا كان مشروع التأمين متعاقد باتفاقية مع المؤمن له فإن النظام يعين آليا الأمور المتفق عليها في الاتفاقية (مثلا معدل التخفيضات....)، كما نجد معلومات متعلقة بالمؤمن له، طبيعته، عنوانه، وظيفته، نوع التغطية المطلوبة (سنوية، دورية.....)، ونوع التسعير المستعمل (عادي، خاص)، التخفيضات المطبقة، ومعدل التخفيضات، المكافآت (bonus et malus) ومعاملهما، معدلات العمولات الموزعة (عمولة التحصيل، والتسيير...)، نوع رسم الدفعة، والإعفاءات. كما تجدر الإشارة إلى أن كل عنصر يمكن أن يشمل مجموعة مفصلة من المعلومات الثانوية حسب حاجة المؤسسة إليها.

الشكل 03: عناصر مكونة لوثيقة التأمين تبعا لنظام ORASS

Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p02

- **عناصر مكونة لموضوع العقد objet du contrat :** ويشمل بعض المعلومات المتعلقة بالشئ محل الضمان من الخطر مثلا نوع التسعير المستعمل (عادي، خاص)، نوع السيارة (سيارة، شاحنة، حافلة...)، المنطقة (شمال، جنوب)، معلومات حول السيارة، معلومات عن الشخص الذي يقود السيارة، الأشخاص المنقولين في السيارة وبعض الملاحظات الأخرى المتعلقة بموضوع العقد.

الشكل 04: عناصر مكونة لموضوع العقد تبعا لنظام ORASS

Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p07

- الخصائص **caractéristiques** : هي عبارة عن معطيات ضرورية لوصف موضوع التأمين وكذا حساب قسط التأمين، فكل العناصر المستعملة في تقييم الخطر من المفروض أن تظهر في خصائص و هي تختلف من خطر لآخر .

الشكل 05: الخصائص تبعا لنظام ORASS

Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p09

- الضمانات **garanties**: و هي تظهر الضمانات الإجبارية حسب فرع التأمين وكذا بعض الضمانات الاختيارية و التي يمكن إضافتها حسب الحالة، كما تظهر مبلغ رأس المال، معدل القسط، وكذا قيمة الأقساط السنوية حسب كل نوع من الضمانات.

الشكل 06: الضمانات تبعا لنظام ORASS

Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance - Licence N°245448...

Action Edition Bloc Champ Enregistrement Requête Fenêtre Aide

Automobile - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]

N° Police: -80632 506 SETIF Réf. Int. Projet Contrat
Catégorie: 1121 - RC & Dommages - Particuliers Convention Véhicules: 1

Garantie	Capital	Prime Annuelle	Prime
Responsabilité Civile		1.958,90	1.958,90
Defense & Recours	2.500,00	40,00	16,00
Dommages Collision - B	5.000,00	2.154,79	861,92
Vol & Incendie	500.000,00	5.000,00	2.000,00
Bris de glaces		150,00	60,00
Personnes Transportées		200,00	80,00
			4.976,82

Enreg. : 1/6 <OSC> <DBG>

démarrer FR 16:35 jeudi

Compagnie Algéri... Sans titre - Paint Document1 - Micr...

Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p10

- **المخالصة la quittance :** وهي تلخص كل عناصر العملية التأمينية التي من المفروض أن تسجل لاحقا وترسل آليا من قبل النظام إلى محاسبة الشركة. بعد ذلك يقترح النظام بعض العمليات كطبع الفاتورة الأولية أو الشروط الخاصة لعقد التأمين.

الشكل 07: المخالصة تبعا لنظام ORASS

Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance - Licence N°245448...

Action Edition Bloc Champ Enregistrement Requête Fenêtre Aide

Automobile - Affaire Nouvelle [Numérotation Automatique]

N° Police: Réf. Int. Projet Contrat
Catégorie: Convention Véhicules: 0

Primes		Date Echéance		Validation	
Date d'Effet		Taxes / Prime		N° Police	Imprimer
Prime Nette		Taxe / Acc.			Valider
Accessoires		Total Taxes			Retour
Timbre Dimension		Total à payer			
Timbre Gradué					

Commissions

Apport: Total Comm.:

Gestion:

Crée par: Crée le:

Entrez une interrogation: faire F8 pour exécuter, CTRL+q pour annuler.
Enreg. : 1/1 Entrez interrogation <OSC> <DBG>

démarrer FR 16:36 jeudi

Compagnie Algéri... Sans titre - Paint Document1 - Micr...

Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p12

- ب – **الإطلاع la consultation :** تسمح هذه العملية بالإطلاع على وثيقة التأمين و على المعلومات الخاصة بالسيارة بالاعتماد على معايير مختلفة، كالرقم التسلسلي للعقد، اسم المؤمن له، رقم الوسيط، نوع السيارة، رقم رخصة السيارة....الخ.

الشكل 08: الإطلاع تبعا لنظام ORASS

Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p18

ج – التعويض عن الحوادث **sinistres**: تعتبر معالجة الحوادث عملية مشتركة بين كل المنتجات التأمينية، و لكن تختلف فقط في تحديد نوع الأحداث أو الأضرار. ومنه فإن الإدارة الالكترونية لهذا الجزء من العملية التأمينية تسمح بمعالجة كل الأحداث المرتبطة بسير مرحلة التعويضات.

الشكل 09: التعويض عن الحوادث تبعا لنظام ORASS

Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p26

تبدأ إدارة مرحلة التعويض بإدخال الرمز المناسب لذلك و الذي من المفروض أن يرتبط أوتوماتيكيا بما يوافقه في مرحلة الإنتاج بحيث يسترجع و بطريقة أوتوماتيكية كل المعلومات المسجلة في مرحلة الإنتاج و لا يبق على مشغل النظام إلا إضافة البيانات المرتبطة بمرحلة التعويض كتاريخ الحادث، قيمة الأضرار وطبيعتها... و يقوم النظام بالتأكد من موافقة المعلومات المدرجة حديثا في مرحلة التعويض مع معلومات مرحلة الإنتاج. كما يظهر النظام مراحل تسير التعويض عن الحوادث، أهمها:

- الخطر **sinistre**: في حالة حدوث الحادث يقوم المسير باستدعاء المعلومات من وثيقة التأمين (الاسم واللقب، العنوان،...) أو يستطيع المسير إظهار الوثيقة مباشرة إذا كان على علم برقم الحادث، فتظهر له النافذة التالية. حيث يقوم

بتحديد طبيعة الخطر (مادي، جسماني، أو الاثنين معا)، المكان، الخسارة الملحقه بالسيارة، الأسباب والنتائج، وفي الأخير بعض الملاحظات.

الشكل 10: الخطر تبعا لنظام ORASS

Source :Manuel d'utilisation ORASS assurance auto –CAAR- p26

كما يسمح البرنامج بالعديد من العمليات منها:

- خصائص السيارة والسائق caractéristique du véhicule et du conducteur
- محضر المعاينة PV
- الغير أو الخصم Tiers
- المتدخلون intervenant
- التقييم évaluation

كما يمكن للنظام أن يسمح للمستعمل إمكانية إدارة وضعية ملف التعويض ، أهم حوادث إدارة ملف التعويض، وهذا كله بطريقة الكترونية. كما يسمح النظام باستغلال المعلومات آليا و بطريقة فعالة بحيث يسمح بتحديد أهم المعلومات الخاصة بالعملاء، بالإنتاج، بالتعويضات وحسب الفروع، حسب الفترات، حسب المبالغ وفي فترة زمنية قياسية. كما يسمح النظام كذلك بتوحيد تحرير العقود بطريقة تسمح بتجنب الأخطاء و استغلال فعال لها. وللنظام ميزة أنه في حالة حدوث خطأ من طرف المستخدم وكان هذا الخطأ غير مقبول منطقيا فإنه تظهر نافذة تعلم بعدم القدرة على الاستمرار ومراجعة البيانات. وتكون وثيقة التأمين وفق الشكل التالي:

- تحرير العقد التأميني من الروتين والأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي شركة التأمين، ويساعدهم على الاهتمام بجودة الخدمة التأمينية؛
- تشجيع التعاون بين أعضاء الشركة حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي؛
- يساعد النظام الإلكتروني شركة التأمين على تقديم خدمات تأمينية جديدة ومتنوعة، تتماشى ورغبات العملاء؛
- تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة للمؤمن لهم؛
- تحقيق الميزة التنافسية للشركة في السوق التأميني من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء؛
- تطبيق نظام للإدارة الإلكترونية في العمليات التأمينية يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة ربحية الشركة؛
- تقليل مساحات تخزين الأوراق حيث يتم تخزينها في قاعدة البيانات؛
- توفير حماية أكثر من خطر تلف الأوراق؛
- توفير معلومات دقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء.
- رغم كل الميزات التي تحتص بها الإدارة الإلكترونية إلا أنها من الممكن أن تتسبب في جملة من المشاكل لمؤسسة التأمين و التي يجب أن تبحث عن الحلول المناسبة لمواجهتها لهذا سنتناول مخاطر الإدارة الإلكترونية لدى وكالة سطيف وبعض الحلول للمحافظة على أمنيته.
- من بين أهم المشاكل التي تتعرض لها نذكر:
- الاعتماد الكبير على الأنظمة الإلكترونية والتكنولوجيا، أدى في الكثير من الأحيان إلى تعطل العمل وبالأخص عند انقطاع التيار الكهربائي؛
- عدم فهم بعض الموظفين للعملية التأمينية، ومنه عند انقطاع التيار الكهربائي يؤدي إلى ضياع فرصة الاحتفاظ بالمؤمن لهم واتجاههم للشركات المنافسة؛
- نقص الخبرة لدى بعض الموظفين، الذين ليس لهم القدرة على الإلمام بجميع جوانب الإدارة الإلكترونية؛
- سوء استخدام الأنظمة من طرف بعض الموظفين، يؤدي في الكثير من الأحيان إلى تعطيل أجهزة الإعلام الآلي؛
- الفيروسات والقرصنة التي تتعدى على الشبكة، بحيث يؤدي إلى ضياع البيانات؛
- تأثيرها على اليد العاملة حيث أدت إلى التقليل منها قدر الإمكان، وبالتالي زيادة البطالة؛
- كما لا يخلو النظام كغيره من الأنظمة الإلكترونية من مشاكل تعترض سير عمله، ومن أهمها:
- مشاكل متعلقة بترميز منتجات التأمين والضمانات بحيث يصعب تغييرها لتوافق التغيرات التي يمكن أن تحدث من الناحية القانونية؛
- بعض حقول النظام les champ du système ليست عملية و تعترضها توقفات مستمرة؛
- في بعض الأحيان، لا يسمح النظام بالأخذ بعين الاعتبار خصوصيات بعض منتجات التأمين و متطلبات بعض مؤسسات التأمين؛

- يتسبب النظام في أخطاء التقييم سواء في مرحلة الإنتاج أو مرحلة التعويض نتيجة لأخطاء في تكييف النظام مع حاجيات المؤسسة مما يستدعي المراقبة الدائمة للنظام يدويا؛
- نتيجة لعدم تحكم المستخدمين في النظام بطريقة صحيحة، يتوقف النظام بطريقة مستمرة و يعرقل في كثير من الأحيان العملية التأمينية برمتها، الأمر الذي يستلزم تدخل مورد النظام باستمرار و بتكاليف إضافية بالنسبة للمؤسسة.

5. خاتمة:

إن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أثر بصورة كبيرة على الإدارة الحديثة وانعكس على أداء شركة التأمين في هذه البيئة و ترتب على ذلك ظهور عدة محاولات للاعتماد على الإدارة الالكترونية. و باعتبار التأمين يركز على المعلومة كمادة أولية فإن الإدارة الالكترونية لهذا النوع، أصبحت أكثر من ضرورة للشركات التي تريد الحفاظ على موقعها و تدعيم تنافسها.

فكانت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين السباق لحيارة نظام متكامل للإدارة الالكترونية متخصص في التأمين، هذا النظام الذي كان له الأثر الكبير في إعادة تنظيم و هيكلة الشركة بهدف تحسين أدائها من خلال إدخال أنظمة جديدة للإدارة على الرغم من التحديات التي قد يطرحها هذا التوجه نحو التغيير من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. ومن خلال هذا الموضوع تم التوصل إلى النتائج والاقتراحات والآفاق الخاصة بالدراسة التطبيقية.

6. نتائج الدراسة :

- من خلال دراستنا لهذا الموضوع تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:
- ❖ تطبيقات الإدارة الالكترونية لدى الشركة لا تزال في بدايتها، إذ تقتصر على أنظمة التسيير الالكتروني والشبكة الداخلية فقط؛
- ❖ استخدام النظام الالكتروني أدى إلى تحسين أداء الشركة وتحقيق مزايا تنافسية لها خاصة وأن بعض الشركات لا تزال تعتمد على المعالجة اليدوية؛
- ❖ أدى إدخال النظام الالكتروني إلى تسهيل عملية الاكتتاب للشركة من جهة، وإزالة الضغط على العمال من جهة أخرى؛
- ❖ سمحت الشبكة الداخلية المعتمدة من طرف الشركة في انتقال المعلومات والبيانات بشكل سريع بين الموظفين ، مما يساعد على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب؛
- ❖ كما ساهم هذا النظام الالكتروني في التقليل من تكاليف التخزين، بحيث يتم ذلك في وسائط التخزين مثل: الأقراص، قاعدة البيانات؛

إلا أن هناك بعض المشاكل التي تواجه الشركة أثناء استخدامها لهذا النظام ومنها:

- ❖ عدم تحكم الموظفين في التكنولوجيا المستخدمة؛
- ❖ مشاكل القرصنة والفيروسات، التي تؤدي إلى ضياع الملفات .

7. اقتراحات الدراسة:

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها بخصوص الموضوع فإنه يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ❖ توسيع دائرة استخدام الإدارة الإلكترونية في الشركة؛
- ❖ وجوب عملية التخطيط لتحديد احتياجات الشركة من هذه الإدارة الإلكترونية؛
- ❖ تشجيع استخدام الإدارة الإلكترونية لما توفره من ربح في الوقت والمكان، وتحسين الأداء وتحقيق مزايا تنافسية؛
- ❖ تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية؛
- ❖ تشجيع نمط التكوين الذاتي من طرف المستخدمين عن طريق استخدام ما يسمى بالمحاضرات والدروس عن بعد، واستخدام الأقراص المضغوطة وذلك من أجل تخفيض تكلفة التكوين؛
- ❖ زيادة أنظمة الترخيص للحصول على المعلومات المفيدة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، على كافة المستويات بالنسبة لشركة التأمين، باعتبارها موردا للشركة في ظل اقتصاد المعلومات؛
- ❖ وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة الإلكترونية وتجنيد مختصين لذلك، نتيجة ما تحدثه القرصنة للأنظمة من خسائر مالية بالنسبة للشركة وخاصة تلك التي تشهد تفوقا تنافسيا بالنسبة لنظيرتها؛
- ❖ حماية الشبكات الداخلية للشركة باستخدام الكلمات السرية وتحديد الأشخاص المخول لهم بالدخول إلى هذه الأنظمة لأن أي معالجة سيئة للمعلومات سواء مقصودة أو غير مقصودة قد تؤدي إلى انهيار النظام، وكذلك مواكبة تطور البرمجيات المضادة للفيروسات؛
- ❖ ضرورة التركيز على تحسين وتطوير العمليات قبل البدء بتطبيق نظام إلكتروني؛
- ❖ العمل على تطوير التكنولوجيا المستخدمة على مستوى الشركة لمواكبة التطورات؛
- ❖ العمل على الحد من كافة المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح في الشركة؛

الهوامش والمراجع:

- ¹- عبد القادر عصماني، تقييم وإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية – مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس – سطيف- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير 2006/2005، ص62.
- ²- المادة 203 من القانون 04/06 المؤرخ في 20 أبريل 2006 المتعلق بالتأمينات .
- ³- عبد القادر عصماني، مرجع سابق ذكره، ص77.
- ⁴- محمد سمير أحمد ، الإدارة الالكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى 2009 ص42-45.
- ⁵- علاء عبد الرزاق السلمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص139.
- ⁶- عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، دبي ، ص 45
- ⁷-ZELLAGI A ,WALLACE, **Organizational behavior and performance**, second ed, good year publishing company, santa monica,1990, p443.
- ⁸-FELDMAN, ARNOLD, **Managing and group behavior in organization**, mc graw-hill book company, 1998,p191.
- ⁹-SOUIDI FADILA, **performances de l'entreprise économique**, thèse de magistère, Ecole Supérieur de Commerce,2001, Alger. P01.
- ¹⁰-قريشي محمد الجموعي، قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية، دراسة نظرية و ميدانية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 2007 ، ص 4 .
- ¹¹- FADILA SUOIDI, op cit, p23
- ¹²- أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية ، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2004/2003، ص49.50.
- ¹³- عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2007، ص33.
- ¹⁴- أحمد محمد غنيم، مرجع سبق ذكره، ص 47.
- ¹⁵- عبد الله فرغلي علي موسى، مرجع سبق ذكره ، ص34.
- ¹⁶- حساني حسين، دور الإدارة الالكترونية في تعزيز أداء و تنافسية مؤسسات التأمين الجزائرية، مرجع سابق، ص 03.
- ¹⁷- رجب نصيب، آمال عياري، المؤسسة المصرفية الجزائرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة عنابة ، العدد15، 2005، ص54.