جامعة المثنى / كلية الادارة والاقتصاد
مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية

العلاقة بين الحوكمة الالكترونية والاداء المنضمي في شركات التأمين العراقية

دراسة في شركات التأمين العاملة في سوق العراق للأوراق المالية

بتول عبد علي غالي [a,*] ، لقاء ميري حبيب [b] ، عزيز محمد عزيز [c]
a جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد
b جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد
c جامعة المثنى / كلية الادارة والاقتصاد

معلومات المقالة

تاريخ البحث
الاستلام : 2017/12/6
تاريخ التعديل : 2017/12/16
قبول النشر : 2017/12/27
متوفر على الأنترنيت : 2018/12/26

الكلمات المفتاحية :
الجوكمة الالكترونية
الاداء المنضمي
شركات التأمين
سوق الاوراق المالية
نظم المعلومات المحاسبية

الملخص

يهدف البحث الى التعرف على العلاقة بين الحوكمة الالكترونية وتطوير الاداء المنضمي في شركات التامين العراقية ، وذلك من خلال توعية الكوادر الادارية في شركات التامين من اجل التخلص من الاعمال الروتينية الادارية وتحويلها الى نظم المعلومات الحاسوبية بما ينسجم مع التطورات الحاصلة في بيئة الاعمال الالكترونية المتطورة. ومن اجل تحقيق اهداف البحث فقد تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي في الجانب النظري ، والجانب الاستقرائي في الجانب العملي وذلك من خلال تصميم استمارة استبيان تضمنت مجموعة من الاسئلة والتي تم توزيعها على شركات التامين العراقية في سوق العراق للأوراق المالية ، ومن خلال تلك الاسئلة التي تم طرحها والاجوبة التي تم الحصول عليها تم تحقيق اهداف البحث. توصل البحث الى ان هنالك علاقة قوية بين زيادة الاعتماد من قبل شركات التامين العراقية على الحوكمة الإلكترونية وكفاءة الاداء المنضمي لها ، اذ تساعد تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تخفيف من شدة العمل الاداري بما يحقق رضا الزبائن ويساعدهم في الحصول على الخدمات التأمينية بالسرعة الممكنة.

كما اوصى البحث بضرورة قيام شركات التأمين العراقية بالاعتماد على نظم المعلومات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات الالكترونية بما يساعدها في تطبيق قوانين الحوكمة الصادرة من قبل الجهات المختصة ، بالإضافة الى ضرورة قيام هيئات ومنضمات التامين بتهيئة الدعم الكافي للشركات من اجل تطبيق الحوكمة الالكترونية في ادارة نشاطاتها .

.

© 2017 جامعة المثنى . جميع الحقوق محفوظة

Abstract

The aim of the research is to identify the relationship between e-governance and the development of the performance of the insurance companies in Iraq by educating administrative staff in the insurance companies in order to get rid of routine administrative work and converting them into computer information systems in line with the developments in the advanced electronic business environment. In order to achieve the objectives of the research, the research has been based on the deductive approach in the theoretical, and the inductive approach in the practical aspect, through the design questionnaire included a set of questions that were distributed to Iraqi insurance companies in the Iraqi market for securities, and through those questions that were raised. The answers obtained were achieved by the research objectives. The research found that there is a strong relationship between the increasing dependence of Iraqi insurance companies on e-governance and the efficiency of its performance, as it helps modern information technology to reduce the intensity of administrative work to achieve customer satisfaction and help them to obtain insurance services as soon as possible. The study also recommended the need for Iraqi insurance companies to rely on modern information systems and electronic information technology to help them implement the laws of governance

* Corresponding author : G-mail addresses : batool.ghali@qu.edu.iq.

© 2018 AL – Muthanna University . All rights reserved . DOI:10.52113/6/2018-8-3/37-50

issued by the competent authorities, in addition to the need for insurance agencies and organizations to provide adequate support to companies in order to implement electronic governance in the management of their activities.

المقدمة

يشهد العالم المعاصر تقدما سريع في بيئة الاعمال وزيادة حاجة الزبائن والمستهلكين الى العديد من السلع والخدمات بالسرعة والكفاءة الممكنة ، الامر الذي استوجب على الشركات مواكبة حركة التطور الحاصلة في العالم الخارجي وتطوير هيكلها التنظيمي بتكنولوجيا حديثة تساعدها على تحقيق التقدم والنمو بما يحقق اهدافها ورغبات زبائنها . كما ان نجاح الشركات الكبرى وتطورها على مستوى العالم يرجع الى اعتمادها على نظم معلومات تكنولوجية حديثة في ادارة قاعدة بيانتها بما يسهل من عملية ادارة العمليات الادارية والمالية والتسويقية، على خلاف العديد من الشركات العاملة في البلدان النامية والتي تعاني من ضعف الاعتماد على نظم المعلومات الحديثة بالإضافة الى اعتمادها على الاعمال الورقية والارشيفية الامر الذي يضف الهيكل الاداري للشركات ويؤدي الى عزوف الزبائن عن طلب خدمات هذه الشركات. ومن خلال ما تقدم فان هذا البحث يساعد على معرفة العلاقة بين التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات الحاسوبية واداء الشركات التي تعتمد عليها وذلك من خلال تطبيق الاسس المعلوماتية الالكترونية بدلا من الاعمال الورقية ، كما يوضح البحث اهمية تطبيق حوكمة ادارة البيانات الالكترونية في الشركات التأمينية ومدى مساهمة تلك التغيرات في تطوير ادائها المنضمي ويساعد على تقوية هيكلها الاداري بما ينسجم مع بيئة الاعمال الالكترونية .

ومن خلال ما تقدم فقد قسم البحث الى اربع مباحث تضم الاول منه منهجية البحث ، والمبحث الثاني فقد تضمن ماهية الحوكمة الالكترونية واهميتها في الشركات ، واما المبحث الثالث فقد وضح مفهوم الاداء المنضمي في شركات التامين ومدى اهمية العلاقة بين الحوكمة الالكترونية والاداء المنضمي في تطوير شركات التامين العراقية ، وفي المبحث الرابع فقدم البحث مجموعة من الاسئلة البحثية في استمارة استبيان حول اهمية الحوكمة الالكترونية في الشركات ومدى علاقتها بالأداء المنضمي في شركات التامين العراقية والذي تلخص الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

منهجية البحث

مشكلة البحث

تفتقر العديد من الشركات العراقية ولا سيما شركات التامين الى مواكبة التطورات الحاصلة في ثورة المعلومات الحديثة في ادارة الاعمال ، اذ تواجه تلك الشركات صعوبات في ادارة العمليات التأمينية نتيجة زيادة العمل الروتيني وعدم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة ، كما ان عدم الاستعانة بإجراءات الحوكمه الالكترونية في ضل النظام اليدوي يؤدي الى صعوبة تطبيق الاجراءات والقوانين والتي تضعف بدورها من الاداء المنضمي لشركات التامين. ويمكن تمثيل مشكلة البحث بالأسئلة الاتية:-

- ✓ هل تساعد الحوكمة الالكترونية على تطوير اجراءات العمل الاداري في الشركات التأمينية.
- ✓ هل تلعب تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تعزيز الاداء المنضمي في الشركات التأمينية.

اهمية البحث

تتمثل اهمية البحث من خلال قدرة البحث على بيان مدى قدرة الحوكمة الالكترونية على تطوير الاعمال الادارية في الشركات المساهمة العراقية ولاسيما شركات التامين ، بالإضافة الى معرفة الدور الذي تلعبه الحوكمة الالكترونية في تطوير الاداء المنضمي في شركات التامين من خلال تخفيف من الاعمال الروتينية اليومية في تلك الشركات بما ينسجم مع التطورات الحاصلة في العالم الخارجي ، والذي يساعد بدوره على زيادة اقبال الزبائن على شركات التامين وكفاءة تقديم المساعدات التأمينية لهم في الوقت المناسب .

اهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق الاتي :-

- ✓ تقديم الاطر النظرية حول الحوكمة الالكترونية للشركات المساهمة في العراق.
- ✓ توضيح مقدار العلاقة بين الحوكمة الالكترونية واداء الشركات التأمينية.
- ✓ تحديد مدى اهمية الحوكمة الالكترونية بالاستعانة بنظم المعلومات الحديثة في تطوير الاداء المنضمي للشركات التأمينية .

فرضية البحث

تتمثل فرضية البحث من خلال الاتي :-

H0: لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الحوكمة الالكترونية وتطوير كفاءة الاداء المنضمي لشركات التامين العاملة بالعراق.

H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الحوكمة الالكترونية وتطوير الاداء المنضمي لشركات التامين العاملة بالعراق.

منهج واسلوب البحث

من اجل تحقيق اهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي في الجانب النظري من خلال الكتب والبحوث والدوريات من الدراسات السابقة وذلك من اجل لتعزيز الحوكمة الالكترونية والاداء المنضمي ، بالإضافة الى الاستعانة بالمنهج الاستقرائي في الجانب العملي من خلال تصميم استمارة الاستبيان وتجميع الاجوبة من عينة البحث ، وبالبرنامج الاحصائي (spss) الاصدار (22) من اجل والتوصل الى الاستنتاجات وتحقيق اهداف البحث.

وسائل جمع المعلومات

استعان الباحث من اجل الوصول الى النتائج المرجوة في البحث بالاتي :-

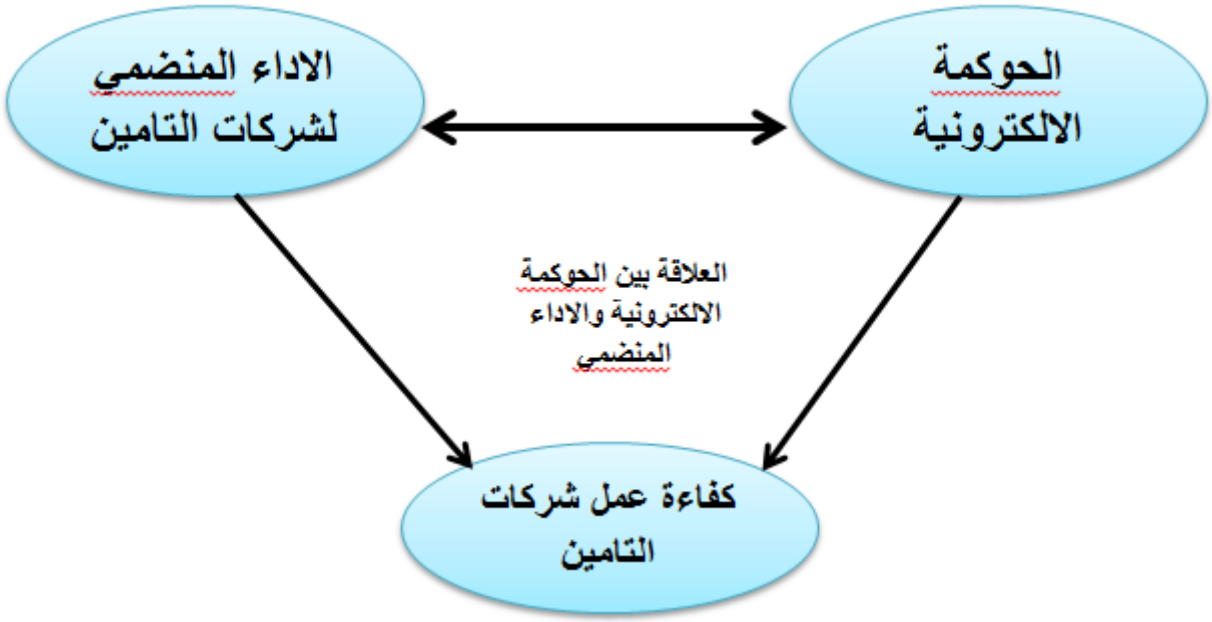
- ✓ الجانب النظري : الكتب والبحوث والرسائل والنشرات الرسمية والمواقع الكترونية(الانترنت).
- ✓ الجانب العملي : من خلال استمارة الاستبيان سيتم التوصل الى الاجوبة من عينة البحث ومن ثم الى الاستنتاجات والتوصيات.

مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث بالشركات المساهمة العراقية العاملة في سوق العراق للأوراق المالية ، واما عينة البحث فتتمثل بشركات التامين العاملة بالعراق ، اذ توفرت لدى الباحث رؤية متكاملة حول تلك العينة مدى امكانية تطبيق البحث فيها بما ينسجم مع القوانين والانظمة والسياسات التي تقوم بتطبيقها .

مخطط البحث

شكل (1) مخطط البحث



الاطار النظري

الحوكمة الالكترونية

أولا : مفهوم الحوكمة الالكترونية

تعتبر الحكومة الالكترونية اسلوب عمل جديد ومتطور ، بل هي ثورة تقنية معلوماتية قادت العالم الى نقلة نوعية بتقدم العمل في الاجهزة الحكومية والقطاع الخاص وغيره من القطاعات الاخرى للمعلومات والخدمات وتسويق المنتجات للمستفيدين عن طريق شبكة الانترنت بدلا" من الاسلوب التقليدي الورقي (Backus , 2001 : 20).

وتعددت مفاهيم الحكومة الالكترونية حيث تعتبر وسيلة من الوسائل التي تستخدمها الحكومة الحقيقية لغرض توصيل البيانات والمعلومات وتسويق الخدمات للمستفيدين منها ، وهذا لايلغي دور الحكومة وانما تسنده وتدعم كفاءته وفاعليته عن طريق البعد عن الروتين والتعقيدات البيروقراطية (السالمي ،2008: 88) .

وتعرف الحكومة الالكترونية على انها نظام حديث تتبناه الحكومات باستخدام الانترنت في ربط مؤسساتها ببعضها البعض وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عامة لغرض خلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة بهدف الارتقاء بجودة الاداء .

في العام 2002 عرفت منظمة الامم المتحدة الحكومة الالكترونية بانها استخدام الانترنت والشبكة العالمية لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين ، وعرفتها أيضاً منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) في عام 2003 هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للوصول الى حكومات افضل (ياسين، 2005 : 64) .او هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود اقل وفي أي وقت ومن خلال موقع واحد على شبكة الانترنت . ويمكن القول ان الحكومة الالكترونية هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين والانشطة الحكومية للدائرة المعنية دوائر الحكومة ذاتها او فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكة المعلومات والاتصال عن بعد . كما تقوم فكرة الحكومة الالكترونية على أربعة ركائز رئيسية هي - http://www.acc4arab.com .

- ✓ توحيد وتجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت .
- ✓ تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور مع القدرة على تامين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن وعلى مدار الساعة واليوم والسنة .
- ✓ تحقيق سرعة وفاعلية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده.
- ✓ تحقيق وفرة في الإنفاق لجميع العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري.

ثانيا : أهداف الحكومة الالكترونية

تسعى الدولة من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية الى تحقيق مجموعة من الأهداف والتي تعد من أبرزها:- (William & Millicent , 2013 : 2)

- ✓ الانطلاق بالخدمات الالكترونية الحكومية والخروج بها من نطاقها الجغرافي وإمكاناتها البشرية المحدودة وتوصيلها للمستفيدين في اماكن تواجدهم سواء كانوا في المدن او الأرياف وفي وقت قياسي وعلى مدار الساعة .
- ✓ تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني من خلال مساعدة برامج التطوير الاقتصادي وتسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الإعمال .
- ✓ تهيئة الجهات الحكومية داخليا وخارجيا للتحول الالكتروني من خلال تحقيق فاعلية الاداء الحكومي وتسهيل نظام الدفع الالكتروني . (قنديلجي ، 2005: 137) .
- ✓ تدعم الجوانب الايجابية في عمل الحكومة وتوسع قاعدة المشاركة ، اذ توفر الشفافية والمصداقية في عمل الحكومة وتتيح للمواطنين بالمشاركة في اتخاذ القرار من خلال ما توفره من دقة وسرعة انتشار المعلومات (Pascual , 2003:10-12) .

ثالثا : متطلبات بناء الحكومة الالكترونية

هنالك بعض المتطلبات التقنية والتنظيمية والإدارية والقانونية والبشرية لغرض بناء حكومة الكترونية ومن أهم هذه المتطلبات:- (Savic , 2006 :25)

- ✓ توفير البنى التحتية اللازمة والمناسبة لبناء حكومة الكترونية ووضع الاستراتيجيات الكفيلة لها لغرض بناء المجتمع ، وإنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بالتواصل بين مؤسسات الدولة فيما بينها وبين المواطنين وبين مزوديها من خلال توفير المعلومات بشكل مباشر ودقيق .
- ✓ العمل على توفير الوسائل التقنية والتنظيمية والعمل على إيجاد تشريعات قانونية للتبادلات التجارية وتشريع قانون التوقيع الالكتروني .
- ✓ القيام بتوفير المعلومات اللازمة للمواطنين والقطاع التجاري عبر الانترنت . حيث يجب على الدولة القيام بنشر كافة الوثائق والنماذج التي تهم المجتمع كافة عبر الانترنت (عرب ، 2000: 36) .
- ✓ يجب على الحكومات والدول الإسراع في تشريع القوا نيين والاعتراف بأنظمة العمل الالكتروني من خلال تحديد المسؤوليات والحدود القانونية للعقود والمعاملات التجارية والالكترونية لضمان حقوق الأطراف المتعاملة كافة (عرفة ,2009 : 5625).
- ✓ العمل على تحقيق الارتباط بين الموقع الالكتروني والنظم الفرعية التي تساعد في انجاز عملية البيع والشراء (نظم الدفع الالكتروني , نظم الشحن, نظم التخزين .... الخ)(أبو فأرة ,2000 :215).
- ✓ ضرورة توافر أساليب عمل متاحة في مجال العمل الالكتروني لغرض توقيع المستندات والوثائق الالكترونية .
- ✓ ضرورة العمل على توفير متطلبات حماية حقوق الملكية الفكرية والنشر الالكتروني , وحقوق النسخ والنشر وعموم

الممارسات التجارية الحديثة الأخرى (عرب ، 2000: 36).

رابعا : مزايا الحكومة الالكترونية

تتميز الحكومة الالكترونية بالعديد من المزايا والتي من أهمها:- (السالمي ، 2006 : 37)

- ✓ تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم الى المواطنين كما تكون الخدمة المقدمة اكثر جودة .
- ✓ اختصار وقت تنفيذ وانجاز المعاملات الادارية المختلفة .
- ✓ الدقة والوضوح في العمليات الادارية المختلفة داخل المؤسسة .
- ✓ تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الاخرى داخل وخارج بلد المؤسسة .
- ✓ ان استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح تؤدي الى تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة .
- ✓ ان تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن لتخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى .

خامسا : أشكال الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية

طبيعة الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية متعددة ولكنها تقسم الى الاشكال التالية :- (capron,h.l , 2008: 89) .

- ✓ الخدمات المتبادلة بين مؤسسات الحكومة بعضها مع بعض وتعتبر منة عمل للتعامل الالكتروني داخل اجهزة الدولة .
- ✓ الخدمات المتبادلة بين الحكومة والإعمال (Government To Business) وذلك للتعامل الالكتروني بين الدولة والشركات والمؤسسات التجارية التابعة للقطاع الخاص .
- ✓ الخدمات المتبادلة بين الحكومة والعميل (GovernmentTo Citizen) اذ تقوم بتقديم الخدمات والتعامل الالكتروني مع الإفراد والجمهور .

الخدمات المتبادلة بين الحكومة وموظفيها (Government To Employee) حيث تقوم بتقديم التعامل الالكتروني مع كافة موظفي أجهزة الدولة المختلفة .

الاداء المنضمي في شركات التامين

اولا : مفهوم الاداء التنظيمي

الاداء المنضمي هو من أهم وابرز أهداف المنظمات في ادوار حياتها، فالأداء المنضمي هو الذي يكفل لها البقاء والنمو ويحقق لها الميزة التنافسية ويمكنها من مواجهة تحديات البيئة الخارجية سواء كانت منظمه خاصة أو عامه وكانت خدمية أو إنتاجيه (العميان ، 2010: 33) حيث تنشأ المنظمات وتكبر لغرض أساسي و حيوي يكون هو الوسيلة والهدف في الوقت ذاته ، ذلك هو الأداء الوجه الأخر للإنتاجية الفردية التنظيمية فبالأداء تحيا المنظمة ومن خلاله تحدد طريقها للتوسع والتميز والاستمرار ر وبسبه قد تخفق وتفشل ، لذلك تسعى المنظمة إلى تدعيم مركزها بين المنظمات المماثلة أو المنافسة بوضع الأداء نصب عينها كهدف يقود إلى أهداف أخرى (اقتصادية واجتماعية)من اجل الاستمرار والارتقاء المتواصل). وقد حدد عدد من الباحثين تعريف الأداء المنضمي بأنه (هو ال قدره على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم من (مواد أوليه ،نصف مصنعه، عدد والآت)إلى مخرجات أي إلى عدد محدد من المنتجات بمواصفات محدده وبأقل كلفه ممكنه)(حريم ، 2009: 46).

ويمكن تعريف الأداء المنضمي بأنه (عبارة عن تفاعل بين عناصر الإنتاج المتمثلة بالموارد المالية ، ألآت والمعدات ، المواد الخام ، الموارد البشرية بالإضافة للوقت جميعها لرفع الأداء المنضمي)، ويرى بعض الباحثين إن الأداء العالي للمنظمة يكون او يتحقق من خلال تفاعل خمس مكونات رئيسيه هي إشراك العاملين، الفريق الموجه ذاتيا، إدارة الجودة الشاملة، التعليم التنظيمي، تكنولوج اي الإنتاج المتكامل (Schermenhern , 2001 :66).

ثانيا : انواع الاداء المنضمي

توجد العديد من انواع من اداء في الشركات والتي اختلفت بين الباحثين ، الا انه يمكن تصنيف انواع الاداء حسب المعيار والتي تتمثل بالاتي :- (مزهوده ،2001 : 89)

- ✓ **معيار المصدر :** والذي يتضمن الاداء الداخلي والخارجي للشركات ، فالداخلي ينتج من تفاعلات مختلف الأنظمة الفرعية داخل الشركة ، اما الخارجي ينتج من تغيرات البيئة المحيطة بالشركة والذي لا تستطيع الشركة من التحكم والسيطرة عليه.
- ✓ **معيار الشمولية :** والذي يتضمن الاداء الكلي والاداء الجزئي ، يتمثل الاداء الكلي في النتائج التي ساهمت بها جميع عناصر الشركة وبنيتها التحتية ، اما الاداء الجزئي فيتمثل بقدرة النظام الداخلي التحتي وكل عنصر من عناصر الشركة الذي يسهم في تحقيق اهداف الشركة.

- ✓ **معيار الوظيفي :** والذي يتضمن اداء الشركة حسب الوظائف الاساسية التي تتواجد بالشركة ، وهي الانتاج والتسويق والمالية والموارد البشرية.

ثالثا : مستويات الاداء المنضمي

يتضمن الاداء المنضمي العديد من المستويات والتي تتمثل بالاتي :-(الحسن ،2014 : 53)

- ✓ **الاداء الاستثنائي :** وهو المستوي الذي يبين التفوق للشركة على الشركات المنافسة الاخرى في الامد البعيد ، كما يوضح وازدهار الشركة والتزام افرادها .
- ✓ **الاداء البارز :** وهو المستوى الذي يتضمن العقود الكبيرة في الشركة وامتلاكها للمركز المالي المتميز.
- ✓ **الاداء الجيد جدا :** يمثل فيه اتضاح الرؤية المستقبلية للشركة.
- ✓ **الاداء المعتدل :** يمثل سيرورة الاداء وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة وصعوبة الحصول على الاموال اللازمة للبقاء والنمو.

رابعا : مفهوم التأمين

لقد تعددت تعاريف وتنوعت مفاهيم التأمين طبقاً لتعدد المناظير الفكرية التي تناولته وهي كما يأتي:

1- التأمين من المنظور اللغوي

ويقصد به الضمان لدرء الأخطار ويقابله في اللغة الانكليزية (fo) فعندما يتعرض الإنسان الى خطر معين و يتكبد من جرائه خسائر مادية فأن هذه الخسائر تتحملها جهة أخرى ضامنة وكذلك قادرة على تحمل هذه الخسائر حيث تقوم بدورها بتعويض المتضرر عما اصابه من ضرر(البعلبكي ، 2006 : 26) .

2- التأمين من المنظور الإداري

هنا يعرف التأمين بأنه الاتفاق الذي تتحمل بموجبه شركة التأمين مسؤولية تغطية الاخطار المتفق عليها وذلك مقابل دفعات ضئيلة يسددها المتعاقدون معها تمثل اقساط التأمين التي من حصيلتها تمارس اعمالاً تجارية لتنمية هذه الأقساط والإيفاء بالتزاماتها تجاه المتضررين(عنبر واخرون، 1990: 49) .

3- التأمين من المنظورر القانوني

يعرف التأمين حسب المنظور القانوني بأنه عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين وهو المُؤمن لهُ نظير دفع قسط ، على تعهد لصالحهُ او لصالح الغير من الطرف الآخر وهو المُؤمن بموجبه يدفع الاخير اداءً معيناً عند تحقق خطر معين وذلك عن طريق تجميع مجموعة من المخاطر واجراء المقاصة بينهما بشكل رياضي(الجنابي، 2012: 13) .

4- التأمين من المنظور الاقتصادي

اما التأمين من المنظور الاقتصادي هو الاداة لتقليل الخطر الذي يوجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كافٍ من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر, ومثال ذلك السيارة والمنزل والمستودع الى اخره لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية ، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب الى ذلك الخطر مما سبق نجد إن اكثر المفاهيم التي قد شاعت وطرقت والذي يمثل المناظير أو الجوانب الفكرية المكونة للمفهوم هو مبالغ نقدية اختيارية او الزامية الدفع يقابلها تعويض مادي عن خسائر مادية(فلاح ، 1999 :7).

خامسا : اشكال عقود التأمين

عند التطرق الى اشكال عقود التأمين تكون عندئذ هي العلاقة بين المؤمن والمؤتمن علاقة رسمية فهي التزام قانوني وتمتاز الخدمة المقدمة للمؤمن بأنها خدمة آجلة وليست حاضرة كبقية الخدمات مما يترتب على ذلك طرائق خاصة في مجال التسويق ،حيث أنها وعد على ورقة تسمى وثيقة التأمين ، وقد يتحقق الوعد أو لا يتحقق أو يتحقق بعد فترة من الزمن قد تكون عشرة سنين او اقل او اكثر، ومن ثم فان الخدمة التأمينية يتم الحصول عليها عند تحقق الحدث المُؤمن منه ولا يستطيع مشتري وثيقة التأمين أن يساوم في سعرها ، لذا تتميز العلاقة بين المُؤمن والمُؤمن له بأنها مستمرة ، إذ أن طبيعة معظم وثائق العقود تمتد من مدة عام حتى عشرين عاماً أو أكثر ، وتقتضي هذه الخاصية أن يكون من ضمن أهداف التسويق الحفاظ على العلاقة التي تربط الشركة بالزبون(الزويني، 2010: 64).

ويكون عقد التأمين على هذا الاساس هو المحور الرئيسي لنشاط عملية التأمين ومن دونه لا تبدأ أية خطوة عملية ويتسم العقد بخصائص عدة جعلته مميزا عن غيره من العقود ، فهي تنبثق من طبيعة وخصائص العملية التأمينية ذاتها وخصائصها ، ويمكن الإشارة الى أهم عقود التأمين في البنود التالية(الشونة ، 2012 :27-28) :

1- **العقد الرضائي**

هو العقد الذي يكتفي في انعقاده تراضي المتعاقدين ، حيث يجري العقد باقتران الإيجاب بالقبول واتحادهما وتطابقهما دونما حاجة الى شكل معين يصب فيه هذا التراضي ، والقانون المدني العراقي لم يشترط في عقود التأمين الشكل الخاص وعليه فان الصفة الرضائية استناداً الى القانون ملازمة لها وهي بالآتي ليست عقود شكلية بأي حال من الأحوال.

2- **العقد الاحتمالي**

وهو شكل من اشكال العقود الذي يعني أي من المتعاقدين لا يستطيع تحديد مقدار ما يأخذ أو ما يعطي ، وذلك لتوقف تحديد

هذا المقدار مستقبلاً على أمر مستقبل غير محقق الوقوع أو لا يعرف وقوعه(عبد العزيز هيكل، 1980: 6)

3- عقد المعاوضة

ويعني هذا العقد أن كل طرف من طرفيه يأخذ في مقابل ما يعطي فالمؤمن يأخذ القسط مقابل تحمل عبء الخطر المؤمن من مدة سريان العقد ، ويقوم بدفع التعويض أو مبلغ التأمين عند تحقق الخطر وان المؤمن له يسدد قسط التأمين مقابل حصوله على الامان من الخطر المؤمن منه بالتعويض الذي يحصل عليه من الخسارة المادية الناتجة عن تحقق الخطر(عبد العزيز هيكل، 1980 : 8) .

4- عقد ملزم لجانبيه

في هذا العقد يكون المؤمن له ملزم بدفع القسط او الدفعة المالية الى المؤمن وملزم بأن يقرر وقت كتابة او ابرام العقد و كل الظروف المعلومة له التي يهم المؤمن معرفتها ليتمكن من تقدير المخاطر التي يأخذها على عاتقه والمؤمن ملزم بدفع مبلغ التعويض أو المبلغ المستحق بمقتضى عقد التأمين عند تحقق الخطر أو حلول اجل العقد.

5- العقد الممتد او المستمر

وهو ذلك العقد الذي يرتبط فيه الطرفان لمدة معينة والامر بالنسبة للالتزام المؤمن له من وقت معين (بداية العقد) الى وقت أخر معين أيضاً، وهو وقوع الحادث المُؤمن ضده (أي في مدة التأمين) بتسديد الاقساط . وفي مدة التأمين يظل المؤمن ملتزماً على نحو مستمر بتعويض الخسارة في حالة تحقق الخطر .

6- عقد الإذعان

ولان المؤمن هو الجانب القوي في هذا العقد وانه يضع شروطه واكثرها مطبوعة ومفروضة على الناس كافة ، وليس للمؤمن له الا ان يتقبلها مذعناً او لا يتعاقد .

7- العقد الشرطي

هو العقد الذي يلتزم فيه المؤمن بدفع التعويض ولا يجري تنفيذها الا اذا تحقق الخطر المؤمن منه ، وبذلك فان هذا الالتزام معلق على شرط واقف قد يتحقق أو لا يتحقق(الشونة ، 2012 :34) .

8- عقد التأمين وسيلة عمل

أن عقد التأمين وسيلة من وسائل تعاون الجماعة المستهدفة للخطر في تحمل عبئه ، وانه عمل من أعمال الاحتياط والتضامن.

سادسا : مزايا التأمين

التأمين هو ضمانة للأفراد من جه وللدولة من جه اخرى ، وله الدوره الكبير في بناء المجتمع ولعل خير ما يحققه التأمين للناس هو الأمان ووسيلة من أحسن وسائل الائتمان ، ومن ثم تنعكس الأهمية الاقتصادية للتامين على الحالة الاجتماعية من خلال الأمان الذي يتحقق في نفوس المؤمن لهم . حيث يؤمن الفرد ضد ما يتعرض له من أخطار تؤثر في استقرار وتماسك أسرته (عبد العزيز هيكل، 1980 : 9) .

وفيما يلي نستعرض المزايا الاقتصادية لقطاع التأمين في البنود التالية :

1. يعد قطاع التأمين اداة مهمة ومتميزة من أدوات تجميع المدخرات ، ومن ثم الاستثمار في دول العالم كافة ، وخاصة في الدول النامية ، إذ إن أقساط التأمين مجتمعة تعد وسيلة مهمة لدى الافراد للادخار تجمعها مؤسسات التأمين لتعيد استثمارها في مجالات الحياة المختلفة.
2. يعتبر التأمين هو من العوامل التي تعتمد عليه الدولة الحديثة في محاربة الفقر الذي يترتب على البطالة والمرض والعجز وبلوغ سن الشيخوخة والوفاة والخسارة في الممتلكات بسبب الحريق أو السرقة أو الغرق.
3. ان التأمين يعمل على تحقيق التوازن بين العرض والطلب ففي أثناء الرواج الاقتصادي يمكن للدولة التوسع في نطاق التغطية التأمينية بالنسبة للتأمينات الاجتماعية الالزامية وذلك للحد من موجة التضخم . وفي حالة الكساد تعمل الدولة على زيادة مستوى إنفاقها ومن ثم زيادة الطل .
4. ان التأمين يساعد الدولة على تنمية تجارتها غير المنظورة داخل الدولة من اقساط التأمين التي يدفعها المؤمن لهم في الخارج الى هيئات التأمين المقيمة عن طريق تجميع رؤوس اموال كبيرة من مبالغ صغيرة وباستثمار هذه الأموال في مختلف نواحي النشاط الاقتصادي.
5. إضافة الى اسهام التأمين في تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات إذ ان ما تحصل عليه هيئات التأمين العامة من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها البلدان الأجنبية ونتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي الى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات ويساهم في اتساع التجارة الخارجية(سلام ، موسى، 2009 :93) .

خامسا : نبذة مختصرة عن شركات التأمين العامة في العراق

1- شركة التأمين الوطنية

تأسست شركة التأمين الوطنية (NIC) بموجب القانون رقم (56) لسنة 1950 ومارست اعمالها في 1950/1/1 وأقتصر

عملها في بداية تأسيسها بالتأمين على ممتلكات وأموال الدولة واستيراداتها الا إن أعمالها تطورت وتوسعت وخصوصاً بعد قرار التأميم في عام 1964 مما زاد معها حجم وعدد عملياتها التأمينية وتعددت أنواع التامين وأقسامه التي تمارسها ، وهي الآن تقوم بمزاولة كافة أعمال التأمين البحري والسفن والطيران والحريق والحوادث المتنوعة والسيارات التكميلي والالزامي والتأمين الزراعي والهندسي وضمان الموظفين وضمان الأمانة وتأمين النقل والحوادث الشخصية، ويبلغ رأس مال الشركة الاسمي والمدفوع (مليار) دينار عراقي حسب إحصاءات عام ٢٠٠٥ بعد ان تمت زيادته استناداً الى قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (10) لسنة 2005(نشرة الوقائع العراقية ،2009 : 4121) .

2- شركة التأمين العراقية

تأسست شركة التأمين العراقية (IIC) في عام ١٩٥٩ كشركة مساهمة استناداً الى قانون الشركات التجارية رقم (٣١)لسنة ١٩٥٧ في بغداد وقد مارست في بداية تأسيسها اعمال التأمين المختلفة . وبعد قرار التأمين عام ١٩٦٤ تم دمجها مع (شركة بغداد للتأمين) وقد توسعت اعمالها في مزاولة التأمين على الحياة التي تخصصت به و تعتبر اول شركة عربية متخصصة بالتأمين على الحياة باسم (الشركة العراقية للتأمين على الحياة) وفي عام ١٩٨٨ صدر القرار رقم(٩٢)الخاص بإلغاء التخصص والسماح للشركة مجدداً بمزاولة جميع أنواع التأمين وباشرت بالاكتتاب بأعمال تأمين السيارات التكميلي والبحري والحريق والحوادث المتنوعة والهندسي، في عام ١٩٩٧ صدر قانون الشركات العامة رقم(٢٢) الذي فتح الباب للشركة اذ أصبحت منافساً رئيسياً لشركة التأمين الوطنية من حيث تقديم الخدمات التأمينية ومن حيث الأنشطة المُؤمن عليها واتساع اعداد الزبائن ، كما صدر في عام ٢٠٠٥ القانون رقم (١٠) الخاص بتنظيم أعمال التأمين والذي بموجبه تم تنظيم عمل شركات التأمين في ظل الاقتصاد الحر والمنافسة وتهدف الشركة إضافة الى المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية(ميرزة ،2006 :64) .

3- شركة إعادة التأمين العراقية العامة

قبل الولوج في استعراض التسلسل التاريخي لشركة اعادة التأمين لابد من الوقوف على مفهوم إعادة التأمين والذي يقصد به عقد بين المؤمن ومعيد التأمين يلتزم هذا الاخير بمقتضاه بتعويض الأول وعلى النحو المتفق عليه في العقد ، عما يدفعه الى المؤمن له عند تحقق الخطر محل عقد التأمين مقابل عوض مالي يتفق عليه بينهم او هو عملية بمقتضاها ينقل المؤمن المباشر الى مؤمن آخر يقال له المؤمن المعيد كل أو بعض الأخطار التي تعهد بضمانها اذا تحققت سعياً وراء تحقيق أكبر قدر من التناسق بينهما ، ولقد تأسست شركة الإعادة العراقية بموجب القانون رقم(٢١) لسنة ١٩٦٠ وتزاول جميع أعمال إعادة التأمين وفي الفروع كلها قبولاً وأسنادا سواء في السوق المحلية أو الدولية مع الاستثمار وفي مختلف أوجه الاستثمار المتاحة. ولابد من الوقوف على ابرز الهيئات أو المؤسسات المنظمة لقطاع التأمين في العراق وهي كالاتي(القيسي ، 2014 :8-10) : -

1- يوان التأمين العراقي

باشر هذا الديوان عمله في 2005/6/1 ويندرج الديوان ضمن تشكيلات وزارة المالية ومن أهم مضامين قانون تنظيم اعمال التأمين ما جاء في الباب الثاني المادة (٥) اولاً – يؤسس بموجب هذا القانون ديوان يسمى (ديوان التأمين) يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري وله تملك الأموال المنقولة وغير المنقولة اللازمة لتحقيق اهدافه والقيام بجميع التصرفات القانونية ويمثله رئيس الديوان أو من يخوله . كما تضمنت المادة (٦) يهدف الديوان الى تنظيم قطاع التأمين والاشراف عليه بما يكفل تطويره وتأمين سوق مفتوح وشفاف وآمن مالياً ، وتعزيز دور صناعة التأمين في ضمان الأشخاص والممتلكات ضد المخاطر لحماية الاقتصاد الوطني .كما تضمنت هذه المادة عدة فقرات تخص مهام الديوان اهمها حماية حقوق المُؤمن لهم والمستفيدين من اعمال التأمين ومراقبة الملاءة للمؤمنين لتوفير غطاء تأميني كاف لحماية هذه الحقوق(طه ، 1990: 298) .

وبموجب القانون فأن الديوان هو المنظم الرئيس لأعمال التأمين العامة والخاصة في العراق ، حيث اجازت المادة(١٣) من قانون رقم(١٠) لسنة ٢٠٠٥ ممارسة الشركات الخاصة لأعمال التأمين بعد الحصول على اجازة من رئيس الديوان واصبح ديوان التأمين هو المسير لهذه الشركات في منح اجازات تأسيس وبذلك أصبح عدد الشركات الخاصة اكثر من ٣٠ شركة تأمين موزعة جغرافيا وبضمنها فروع الشركات الأجنبية والحكومية (لطفي، 1990 :56).

2- جمعية شركات التأمين واعادة التأمين العراقية

تأسست الجمعية وفق المادة (84) من قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (10) لسنة 2005 تكون المسؤولية فيها تضامنية وتتمتع بالشخصية المعنوية وتهدف الى رعاية مصالح اعضائها والعمل على تطبيق القانون واخلاقيات التأمين وتمثيل المصالح الجماعية للمؤمنين ومعيدي التأمين أمام الديوان وغيرها من الأمور المتعلقة بأعمال التأمين ولها نظام داخلي خاص ومجلس إدارة منتخب باجتماع الهيئة العامة للقطاع ، ويعقد المجلس اجتماعاته الدورية لمناقشة واقع سوق التأمين العراقي والارتقاء به من اجل صناعة تأمين وطنية عراقية متقدمة (ديوان التأمين، 2012).

سادسا : العلاقة بين الحوكمة الالكترونية والاداء المنضمي في شركات التامين العراقية

تتعامل اغلب الشركات العراقية ولاسيما العاملة في قطاع التامين بالنظام اليدوي في تسجيل وارشفة البيانات والمعلومات

التـي تخـص نشـاطاتها والامـر الـذي يزيـد مـن صـعوبة العمـل الاداري نتيجة زيادة الروتين في تعامل تلك الشركات مع الزبائن بعملية التامين على حياتهم ، فضلا عن عزوف العديد من الزبائن عن تلك الشركات وابتعادهم عنها وتعاملهم مع شركات تتعامل مـع تكنولوجيـا نظـم المعلومـات الحديثـة . وتتمثـل العلاقـة بـين الحوكمـة الالكترونيـة وتطـوير اداء الشـركات التأمينيـة مـن خـلال سهولة تطبيق الاجراءات والقوانين والتعليمات الصادرة من قبل الجهـات والهيئـات المعنيـة بالعمليـة التأمينيـة للزبـائن ، اذ تعتمـد عملية تطبيق الحوكمة الالكترونية على النظم المعلوماتية الحديثة على الحاسوب والذي ينعكس على زيادة وسرعة وكفاءة العمل الوظيفي والاداري المقدم من قبل الموظفين للزبائن ، بالإضـافة الـى سـهولة تقديم الخـدمات التأمينيـة للزبـائن مـن خـلال التـرويج والاعـلان عـن خـدمات الشـركة بالشـبكة العنكبوتيـة (الانترنـت) والذي يصعب تحقيقه في الشركات التي تتعامل مع النظام اليدوي وارشفة البيانات والمعلومات الورقية .

الاطار العملي

اولا : وصف العينة ومحاور استمارة الاستبيان

قام الباحث بتصميم استمارة استبيان من اجل معرفة الدور الذي تلعبه الحوكمة الالكترونية في تطوير الاداء المنضمي في شركات التامين العراقية ، اذ تم توزيع (60) استمارة على (5) شركات عاملة بقطاع التامين في سوق العراق للأوراق المالية وهي (شركة الامين للتامين ، الاهلية للتامين ، دار السلام للتامين ، الخليج للتامين ، الحمراء للتامين) وتم الحصول على (50) اجابة من تلك الاستمارات ، كما تضمنت اغلب الاسئلة حول كيفية تطبيق الحوكمة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تطوير الاداء المنضمي لشركات التامين بالإضافة الى ذلك تم الاعتماد على اسلوب ليكرت الخماسي للوصول الى الاجابة من العينة :-

جدول (1) مقياس ليكرت الخماسي

اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
5	4	3	2	1

كما تم الاستعانة بالبرنامج الاحصائي (spss) من اجل تحليل نتائج العينة واختبار فرضيات البحث ، وذلك من خلال الاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد توافق اجابات العينة. كما ان الباحث قسم استمارة الاستبيان الى اربع محاور تتمثل بالاتي :-

المحور الاول : تأثير تكنولوجيا المعلومات الحاسوبية في عمل الشركات

جدول (2) تحليل الاجوبة من عينة البحث الخاصة بالمحور الاول

الاسئلة	اوافق بشدة العدد النسبة	اوافق العدد النسبة	محايد العدد النسبة	لا اوافق العدد النسبة	لا اوافق بشدة العدد النسبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
1- هل هنالك امكانية لأي فرد الحصول على جهاز الحاسوب من السوق بسهولة؟	20 %40	30 %60	0 %0	0 %0	0 %0	2.6	0.001	1	اوافق
2- هل توجد امكانية لصيانة اجهزة الحاسوب بسهولة واسعار مناسبة؟	25 %50	24 %49	1 %1	0 %0	0 %0	3.68	0.071	2	اوافق
3- هل تستطيع الشركات المساهمة العاملة في العراق من تطوير انظمتها الادارية من النظام الالكتروني الى النظام الالكتروني؟	30 %60	15 %30	5 %10	0 %0	0 %0	2.9	1.121	2	اوافق
4- هل يوجد تأثير واضح للبيئة الخارجية في تحفيز الشركات لتطوير انظمتها الإلكترونية؟	33 %66	17 %34	0 %0	0 %0	0 %0	1.66	0.630	1	اوافق
المتوسط المرجح للمحور الاول					2.71				اوافق

من خلال الجدول (2) يتبين وجود توافق في الاجوبة من عينة البحث ، اذ اتضح الاتي :-

1. هنالك امكانية لأي فرد الحصول على جهاز الحاسوب من السوق بسهولة ، وذلك من خلال الاجابات التي تم الحصول عليها بنسبة (100%) اوافق وبوزن نسبي (2.71).
2. اتضح من خلال الاجابات التي تم الحصول عليها بانه توجد امكانية لصيانة اجهزة الحاسوب بسهولة واسعار مناسبة ،من خلال نسبة الاجابة (99%) اوفق وبوزن نسبي (2.71).

3. يتضح من خلال اجابة العينة بان الشركات المساهمة العاملة في العراق تستطيع تطوير انظمتها الادارية من النظام الالكتروني الى النظام الالكتروني ، وذلك من خلال نسبة الاجابة (95%) اوافق وبوزن نسبي (2.71).
4. يتضح من خلال اجابات العينة بانه هنالك تأثير واضح للبيئة الخارجية في تحفيز الشركات لتطوير انظمتها الإلكترونية ، وذلك من خلال الاجابة بنسبة (100%) اوافق وبوزن نسبي (2.71).

المحور الثاني : امكانية تطبيق الحوكمة الالكترونية في الشركات

جدول (3) تحليل اجابات عينة البحث الخاصة بالمحور الثاني

الاسئلة	اوافق بشدة العدد النسبة	اوافق العدد النسبة	محايد العدد النسبة	لا اوافق العدد النسبة	لا اوافق بشدة العدد النسبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
1- هل توفر الحوكمة الالكترونية الوقت والكفاءة في تنفيد الاعمال الادارية ؟	15 %30	30 %60	2 %4	3 %6	0 %0	3.17	0.988	1	اوافق
2- هل ان الحوكمة الالكترونية تساعد الادارة في اكتشاف نقاط الضعف والقوة في الهيكل التنظيمي لها؟	20 %40	19 %38	9 %18	2 %4	0 %0	2.87	0.320	2	اوافق
3- هل تساعد الحوكمة الالكترونية على تطبيق القوانين والانظمة الصادرة من قبل الجهات المختصة ؟	24 %48	22 %44	2 %6	10 %2	0 %0	2.26	0.887	2	اوافق
4- هل تعمل الحوكمة الالكترونية على تعزيز الثقة بين زبائن الشركات مما يشجعهم في الحصول على الخدمات ؟	18 %36	23 %46	6 %12	3 %6	0 %0	2.66	0.406	1	اوافق
المتوسط المرجح للمحور الثاني					2.74				اوافق

من خلال الجدول (3) يتبين وجود توافق في الاجوبة من عينة البحث ، اذ اتضح الاتي :-

1. ان الحوكمة الالكترونية توفر الوقت والكفاءة في تنفيد الاعمال الادارية ، وذلك من خلال الاجابات التي تم الحصول عليها بنسبة (90%) اوافق وبوزن نسبي (2.74).
2. ان الحوكمة الالكترونية تساعد الادارة في اكتشاف نقاط الضعف والقوة في الهيكل التنظيمي لها ،من خلال نسبة الاجابة (788%) اوفق وبوزن نسبي (2.74).
3. هنالك قدرة للحوكمة الالكترونية في المساعدة على تطبيق القوانين والانظمة الصادرة من قبل الجهات المختصة ، وذلك من خلال نسبة الاجابة (92%) اوافق وبوزن نسبي (2.74).

اتضح ان الحوكمة الالكترونية تعمل على تعزيز الثقة بين زبائن الشركات مما يشجعهم في الحصول على الخدمات ، وذلك من خلال الاجابة بنسبة (82%) اوفق وبوزن نسبي (2.74).

المحور الثالث : طبيعة الاداء المنضمي في شركات التامين العراقية

جدول (4) تحليل اجابات العينة الخاصة بالمحور الثالث

الاسئلة	اوافق بشدة العدد النسبة	اوافق العدد النسبة	محايد العدد النسبة	لا اوافق العدد النسبة	لا اوافق بشدة العدد النسبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
1- هل تعاني شركات التامين العراقية من انخفاض الاداء المنضمي نتيجة لعدم مواكبتها للتطور الحاصل في البيئة الخارجية؟	17 %34	20 %40	0 %0	10 %20	3 %6	2.860	1.012	1	اوافق
2- هل يعد الاداء المنضمي احد المؤشرات المهمة التي يستند اليها في نجاح او فشل الشركات في قطاع التامين؟	25 %50	22 %44	3 %6	0 %0	0 %0	2.420	0.314	2	اوافق
3- هل تؤدي كفاءة الاداء المنضمي في الشركات العاملة بقطاع التامين العراقي الى تطوير الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن؟	26 %52	14 %28	5 %10	5 %10	0 %0	2.310	1.504	2	اوافق
4- هل توجد طرائق حديثة يمكن الاستعانة بها من قبل الشركات التأمينية لتطوير الاداء المنضمي ؟	16 %32	18 %36	4 %8	0 %0	12 %24	1.640	1.653	1	اوافق
المتوسط المرجح للمحور الثالث					2.307				اوافق

من خلال الجدول (4) يتبين وجود توافق في الاجوبة من عينة البحث ، اذ اتضح الاتي :-

1. تعاني شركات التامين العراقية من انخفاض الاداء المنضمي نتيجة لعدم مواكبتها للتطور الحاصل في البيئة الخارجية ، وذلك من خلال الاجابات التي تم الحصول عليها بنسبة (74%) اوافق وبوزن نسبي (2.307).
2. يعد الاداء المنضمي احد المؤشرات المهمة التي يستند اليها في نجاح او فشل الشركات في قطاع التامين ، من خلال نسبة الاجابة (94%) اوفق وبوزن نسبي (2.307).
3. تؤدي كفاءة الاداء المنضمي في الشركات العاملة بقطاع التامين العراقي الى تطوير الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن ، وذلك من خلال نسبة الاجابة (80%) اوافق وبوزن نسبي (2.307).
4. وجود طرائق حديثة يمكن الاستعانة بها من قبل الشركات التأمينية لتطوير الاداء المنضمي ، وذلك من خلال الاجابة بنسبة (68%) اوفق وبوزن نسبي (2.307).

المحور الثالث : دور الحوكمة الإلكترونية في تطوير اداء شركات التامين العراقية

جدول (5) تحليل اجابات عينة البحث الخاصة بالمحور الثالث

الاسئلة	اوافق بشدة العدد النسبة	اوافق العدد النسبة	محايد العدد النسبة	لا اوافق العدد النسبة	لا اوافق بشدة العدد النسبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
1- هل تساعد الحوكمة الالكترونية على تطوير اداء شركات التامين العراقية؟	30 %60	20 %40	0 %0	0 %0	0 %0	2.76	0.104	1	اوافق
2- هل تؤدي عملية تحويل الشركات العاملة في قطاع التامين من النظام اليدوي الى الالكتروني في تطوير اداء شركات التامين؟	27 %54	17 %34	8 %16	0 %0	% %0	2.57	0.431	2	اوافق
3- هل تساعد الحوكمة الالكترونية الشركات العاملة بقطاع التامين على تلبية رغبات الزبائن وتقديم خدمات التامين على الحياة؟	18 %36	22 %44	10 %20	0 %0	0 %0	2.70	0.277	1	اوفق
المتوسط المرجح للمحور الرابع					2.676				اوفق

من خلال الجدول (5) يتبين وجود توافق في الاجوبة من عينة البحث ، اذ اتضح الاتي :-

1. تساعد الحوكمة الالكترونية على تطوير اداء شركات التامين العراقية ، وذلك من خلال الاجابات التي تم الحصول عليها بنسبة (100%) اوافق وبوزن نسبي (2.676).
2. تؤدي عملية تحويل الشركات العاملة في قطاع التامين من النظام اليدوي الى الالكتروني في تطوير اداء شركات التامين، من خلال نسبة الاجابة (84%) اوفق وبوزن نسبي (2.676).
3. تساعد الحوكمة الالكترونية الشركات العاملة بقطاع التامين على تلبية رغبات الزبائن وتقديم خدمات التامين على الحياة ، وذلك من خلال نسبة الاجابة (80%) اوافق وبوزن نسبي (2.676).

مما تقدم اتضح من خلال اجابات العينة وجود علاقة قوية بين تطبيق الحوكمة الالكترونية في شركات التامين وتطوير الاداء المنضمي الخاص بها ، ولتعزيز تلك العلاقة فقد تم تقسيم متغيرات البحث الى متغيرين هما(الحوكمة الالكترونية) المتمثلة بالمحور الاول والثاني و (والاداء المننضمي) والمتمثل بالمحور الثالث والرابع ، وكما تم توضيح تلك العلاقة بين المتغيرات من خلال الاستعانة بمعامل الارتباط بيرسون باستخدام البرنامج الاحصائي (spss) ، اذ يمكن توضيح تلك العلاقة بالجدول الاتي :-

جدول (6) علاقة الارتباط ومستوى المعنوية بين الحوكمة الالكترونية والاداء المنضمي

البيان	البيان	الحوكمة الالكترونية	الاداء المنضمي
الحوكمة الالكترونية	قيمة الارتباط	1	1.000
	مستوى المعنوية		0.001
	N	2	2
الاداء المنضمي	قيمة الارتباط	1.000	1
	مستوى المعنوية	0.001	
	N	2	2

يتضح من جدول (6) وجود علاقة قوية طردية معنوية تامة بين تطبيق الحوكمة الالكترونية وتطوير الاداء المنضمي في شركات التامين العراقية ، اذ بين التحليل الاحصائي وجود علاقة مساوية للـ(1) وبمستوى معنوية (0.001) وهي اقل من مستوى الدلالة (5%) والذي يوضح العلاقة التامة الطردية بين متغيرات البحث ، اي ان الزيادة في تطبيق اساليب الحوكمة الالكترونية في شركات التامين العراقية يؤدي الى تطوير اداء الشركات وكفاءة تقديم الخدمات التأمينية للزبائن بالسرعة الممكنة، وبذلك يتم نفي الفرضية الصفرية (H0) ويتم قبول الفرضية البديلة (H1) التي مفادها (توجد علاقة معنوية ذات

دلالة احصائية بين الحوكمة الالكترونية وتطوير الاداء المنضمي لشركات التامين العاملة بالعراق) .

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

تم التوصل من خلال اختبار الفرضيات الى الاستنتاجات الاتية:-

1. وجود علاقة قوية بين تطبيق معايير الحوكمة الالكترونية وتطوير الاداء المنضمي في شركات التامين العراقية من خلال الاستعانة بالحاسوب بدلا من العمل اليدوي .
2. تعمل نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة على تخفيف من صعوبة الاعمال الادارية في شركات التامين العراقية من خلال التخلص من الارشفة الورقية والاعتماد على النظم الحاسوبية في التخزين والاخراج للاستخدام.
3. زيادة اعتماد الشركات العاملة في قطاع التامين العراقي على الحوكمة الالكترونية يساعد في تطبيق القوانين والتعليمات الصادرة من قبل الهيئات المختصة بالسهولة والدقة الممكنة.
4. يساعد تطبيق الحوكمة الالكترونية في شركات التامين على تلبية متطلبات واحتياجات الزبائن من الخدمات التأمينية مثل خدمات التامين على الحياة.
5. وجود امكانية لدى ادارة الشركات العاملة بقطاع التامين في العراق على الاعتماد النظم الالكترونية الحديثة في تقديم خدمات الزبائن بما يحقق الرضا لهم ويحقق اهداف الشركة في الامد البعيد.

التوصيات

من خلال الاستنتاجات اعلاه يوصي الباحث بالنقاط الاتية :-

1. ضرورة قيام الشركات بتطبيق اساليب حوكمة الشركات الالكترونية في قطاع التامين بدلا من النظام اليدوي الذي يشوبه الكثير من الضعف جراء الروتين الاداري.
2. ضرورة قيام الهيئات المختصة بتهيئة كافة السبل والاجراءات الادارية من اجل تحويل كافة المعلومات الورقية المؤرشفة الى وسائل التخزين الالكترونية.
3. ضرورة تعزيز الثقافة الالكترونية حول حوكمة الشركات الالكترونية بما يسهل من تطبيقها من قبل الشركات العاملة بقطاع التامين والقطاعات الاخرى .
4. ضرورة قيام شركات التامين بتلبية متطلبات الزبائن او العملاء بخدمات التامين على الحياة بالسرعة والدقة الممكنة والذي تتوفر عند تطبيق الحوكمة الالكترونية.
5. ضرورة قيام الشركات العاملة بقطاع التامين على الاعتماد على اساليب الحوكمة الالكترونية في تهيئة سبل النهوض في الواقع الاداري لها بما يحقق رغبتها في مواصلة النمو وتحقيق التفوق التنافسي في الاسواق المالية.

المصادر

اولا : المصادر العربية

ابو فأرة , يوسف .(2000). تسويق الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت في ظل تزايد العولمة (الواقع والتحديات)، ندوة حول مستقبل الصناعة المصرفية , بغداد.

سلام ، اسامة عزمي ، وشقيري ، نوري موسى .(2009). ادارة الخطر والتأمين . عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع .

اسراء ابراهيم اسماعيل القيسي . (2014). تأثير الذكاء الاستراتيجي باستعمال نموذج maccoy في مراحل عملية اتخاذ القرارات ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .

حريم ، حسين .(2009). مبادئ الإدارة الحديثة .عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع.

الحسن ، بوبكر محمد .(2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة : دراسة حالة لمؤسسة نطفال وحدة باتنة . رسالة ماجستير منشورة ، جامعة محمد بن خضير بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية والادارية والتسيير ، الجزائر .

داغر، منقذ محمد وآخرون .(1999). نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي .بغداد ، دار العلم للنشر .

رابحة محمد الشونة . (2012). معوقات تسويق وثيقة تأمين السيارات / التكميلي . بحث استطلاعي في شركة التأمين الوطنية ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .

زكي ، عمرو . (2002). حول قانون التجارة الالكترونية . مجلة العالم اليوم ، العدد (3029)، القاهرة .

السالمي ، علاء . (2006) . الادارة الالكترونية .عمان : دار وائل للنشر .

السالمي, علاء . (2008). الادارة الالكترونية .عمان : دار وائل للنشر.

سعاد حسين محمد الجنابي . (2012). تحليل الملاءة المالية وانشطة التأمين . بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية للمدة (2001-2012) ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .

سعيد عباس مرزه . (2006). التأمين النظرية والممارسة ، تم الطبع في شركة اعادة التأمين العراقية .

سلمان ، حنفي محمود ، السلوك التنظيمي والأداء .الاسكندرية : دار الشرق الأوسط للطباعة والنشر .

عبد الباقي عنبر فالح . (1990). فاروق حبيب مصطفى طه ، ادارة التأمين .البصرة : دار الحكمة للطباعة والنشر .

عبد الباقي عنبر فالح واخرون .(1990). ادارة التأمين . العراق : مكتبة المعهد ، جامعة البصرة ، كلية الإدارة والاقتصاد.

عبد العزيز هيكل .(1980). مقدمة في التأمين .لبنان ، بيروت : دار النهضة العربية للطباعة والنشر .

عرب ، يونس . (2000). التجارة الالكترونية . مجلة ألمعلوماتي ، العدد 93 ، دمشق .

عرفة ، محمد .(2009). أثار التجارة الالكترونية على الاقتصاد الكلي للدولة . صحيفة الاقتصادية الالكترونية ،العدد (5625) ، الأمارات .

عز الدين فلاح .(1990) . التأمين .العراق ، بغداد : دار اسامة للنشر والتوزيع .

العميان، محمود سلمان .(2010). السلوك التنظيمي في منظمات الإعمال . الأردن : دار وائل للنشر .

قنديلجي والجنابي .(2005). عامر إبراهيم وعلاء الدين عبد القادر ، نظم المعلومات الإدارية .الاردن : دار الميسرة .

كتاب ديوان التأمين ذي العدد 21 في 2012/1/18 .

لطفي ، محمد حسام محمود .(1990). الأحكام العامة لعقد التأمين ، الطبعة الثانية ، القاهرة، مصر.

مزهوده ، عبد المليك .(2011). الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم والتقييم . مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خضير بسكرة ، العدد الاول ، الجزائر.

منير البعلبكي . (2006) . موسوعة المورد . لبنان ، بيروت دار الملايين .

نشرة الوقائع العراقية ، العدد 4121 ، 2009/5/11 .

الهام نعمة كاظم الزويني . (2010) . دراسة المزيج التسويقي في شركة التأمين الوطنية في العراق ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .

ياسين ، سعد غالب .(2005). الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، مطبعة مركز البحوث، السعودية .

ثانيا : المصادر الاجنبية

Schermenhern,Johan .(2001).Organizational Behaviour'' 9th-ed prentice Hall,usa .

Pascual patricia .(2003). E-Government" the electronic journal on information system in developing countries, Vol.19,no 1.

capron,h.l.(2000).computer tool for information age. Prentice hall “ vpper saddle river , new jersey .

Savic, Dobrica .(2006). E-Governance theoretical foundations and practical implications” Montreal.

Backus , Michiel .(2001). E-Governance and Developing Countries “ Research Report , No 3, April.

William Akotam Agangiba & Millicent Akotam Agangiba .(2013). E-Governance justified” International Journal of Advanced computer Science and Applications , Vol 4 , No, 2 , Ghana.