

تأثير شبكة تكنولوجيا المعلومات كمتغير عند تقييم أداء شركات التأمين

أ.د جمال عبد الباقي واصف

أ.د ابراهيم محمد مهدي

هيثم حسين بارون

الملخص:

يهتم هذا البحث بتطوير نموذج لتقييم أداء شركات التأمين في ظل متغير شبكة تكنولوجيا المعلومات، وتم استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن الأربعة المتعارف عليها مع بيان تأثير شبكة تكنولوجيا المعلومات كمتغير جديد على الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard) ، وبهدف تحقيق أهداف البحث تم إجراء المسح الميداني وصمم استبيان تم توزيعه على العاملين في الشركات موضع البحث وعددها سبع شركات والمدرجة بسوق الكويت للأوراق المالية يغطي جميع جوانب تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن وتم تحليل البيانات المجمع ، وذلك باستخدام أسلوب تحليل المسار (Path Analysis) لدراسة العلاقات السببية غير المباشرة بين نتائج مقاييس جوانب النموذج المقترح. ومن خلال العلاقات التي تشكلت من واقع اختبارات الفروض سواء كانت علاقات مباشرة أو غير مباشرة تبين للباحث إلى أن النموذج المختبر لم يحقق العلاقة السببية المراد إثباتها إلا من خلال مسار واحد فقط وهو أن شبكة تكنولوجيا المعلومات تؤثر على العمليات الداخلية ومن ثم تؤثر بدورها على الأداء المالي، وأخيرا توصل الباحث إلى وجود درجة توافق بمعنى أن كفاءة النموذج المختبر يصل إلى ٦٩,٣% وهو وما يعني أن المتغيرات والمؤشرات محل الدراسة تسهم في تفسير حوالي ٦٩,٣% من التباين الكلي في النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن، وبالتالي فإن ٣٠,٧% من التباين يرجع إلى عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.

ABSTRACT:

This research is concerned with developing a model for evaluating the performance of insurance companies in light of the variable information technology network. The well-known four dimensions of the balanced scorecard were used to show the impact of the information technology network as a new variable on the four dimensions of the balanced scorecard. In order to achieve the objectives of the research to test the validity of the hypotheses of the first main hypothesis, a field survey was conducted and a questionnaire was designed and distributed to the employees of the seven sample companies listed in the Kuwait Stock Exchange. This is to test the validity of the hypotheses of the third main hypothesis, which is included in the study. Through the relationships that were formed from the hypothesis tests, whether they were direct or indirect relationships, the researcher found that the tested model did not achieve the causal relationship to be proven except through one path only; the information technology network affects the internal operations and thus, in turn, affects the financial performance. Finally, the researcher concluded that there is a degree of agreement, meaning that the efficiency of the tested model reaches 69.30%. This means that the variables and indicators under study contribute to explaining about 69.30% of the total variance in the proposed model for the balanced scorecard. Thus, 30.70% of the variance is due to other factors not addressed in the current study.

المقدمة وطبيعة المشكلة:

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

وفي سوق التأمين بدولة الكويت لم يتبين للمختصين بصورة واضحة مدى تأثير استخدام شبكة تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أداء شركات التأمين بشكل عام، لذلك تسعى هذه الدراسة إلى تطوير نموذج لتقييم كفاءة أداء شركات التأمين العاملة في دولة الكويت وباستخدام تأثير المتغير شبكة تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال دراسة تأثير شبكة تكنولوجيا المعلومات على تقييم كفاءة الأداء لشركات التأمين العاملة بدولة الكويت.

وقد أجريت دراسات عديدة في دول مختلفة بهدف اختبار مدى ملاءمة تطبيق نموذج قياس بطاقة الأداء المتوازن واختبار مدى إمكانية إدخال تعديلات عليه وبما يتلاءم مع حالة الشركة وبيئتها الاقتصادية، وقد جاءت هذا الدراسة لاختبار مدى فاعلية تطوير نموذج لتقييم الأداء الشامل لشركات التأمين العاملة بالسوق الكويتي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن المكونة من أربعة أبعاد انطلاقاً من النموذج الأصلي المقدم من قبل (Kaplan & Norton) في عام ١٩٩٢ [١ ، ص ٦٥].

وتتمثل مشكلة البحث في اعتماد شركات التأمين العاملة في دولة الكويت على تقييم أدائها باستخدامها للأساليب التقليدية والتي تعتمد على المؤشرات المالية فقط، حيث أنها قد لا تتلاءم مع المرحلة الراهنة مما ينعكس سلباً على تقييم أداء تلك الشركات بشكل دقيق مما قد يؤدي إلى عدم تقديم مؤشرات لإدارتها يمكن الاعتماد عليها في إجراء عمليات تقييم الأداء السنوية بجوانبها المختلفة ، ولعل استخدام هذه الشركات لشبكة تكنولوجيا معلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يسرع بتحقيق أهدافها، وحيث أنه قد تعددت أساليب تقييم كفاءة أداء شركات التأمين في أسواق التأمين العالمية واختلاف المؤشرات المالية وغير المالية المتعارف عليها عن تلك المؤشرات الملائمة لسوق التأمين الكويتي.

ولقد وجدت الكثير من الدراسات السابقة التي اختبرت فاعلية تطبيق نموذج بطاقة قياس الأداء المتوازن بنجاح في قياس أداء منظماتها، إلا أن هناك عدد من المديرين الذين يعتقدون أن نموذج بطاقة الأداء المتوازن بأبعاده الأربعة الأساسية (البعد المالي، وبعد العملاء، وبعد العمليات الداخلية، وبعد التعلم والنمو) غير كافي لقياس وتقييم أداء الشركات وأن هناك حاجة لبعض الإضافات والتعديلات عليه.

وعلى ذلك بلورة مشكلة البحث في احتمالية وجود قصور في تقييم أداء شركات التأمين العاملة بدولة الكويت بشكل دقيق في ظل عدم ادراج متغير شبكة تكنولوجيا المعلومات في ذلك التقييم.

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في أنه يتبنى مفهوم بطاقة الأداء المتوازن كنظام وأسلوب لتقييم وقياس أداء شركات التأمين ، وتبيان ما يقدمه هذا التقييم في الحصول على معلومات تستخدم في صناعة واتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية في تلك الشركات للارتقاء بمستوى أداء يحقق أهدافها وطموحاتها في ظل البيئة التنافسية ويحقق رضا العملاء والموظفين، وعلى ذلك تكمن أهمية البحث في:

(١) تناول قطاع شركات التأمين العاملة في سوق التأمين بدولة الكويت وهو قطاع مهم للإقتصاد الوطني الكويتي.

(٢) حداثة الدراسة في دولة الكويت والتي تدرس تطوير نموذج لبطاقة الأداء المتوازن لتقييم كفاءة الأداء لشركات التأمين وبإضافة متغير جديد للبطاقة وهو شبكة تكنولوجيا المعلومات.

(٣) تناول إمكانية بناء نموذج معدل لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن وذلك بإضافة تأثير شبكة تكنولوجيا المعلومات كمتغير إلى الأبعاد الأربعة التقليدية للبطاقة.

(٤) مساعدة إدارة شركة التأمين في التعرف على نقاط القوة والضعف وبالتالي معالجة الانحرافات إن وجدت بشكل أسرع ، وكذلك مساعدة جهة الإشراف والرقابة في تحديد شركات التأمين التي تعاني من اضطرابات مالية وتحتاج فحص ومعالجة مراكزها المالية.

فرضيات البحث

لدراسة تأثير استخدام شبكة تكنولوجيا المعلومات على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن الأربعة ، ثم تأثير استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على تقييم أداء شركات التأمين ، ومن ثم دراسة العلاقات السببية بين المقاييس المختلفة المستخدمة في النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن وشبكة تكنولوجيا المعلومات عليها وبيان تأثيرها على بعضها البعض ، تم صياغة عدد من الفرضيات يمكن توضيحها على النحو التالي:

الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية مباشرة على أداء شركات التأمين العاملة بدولة الكويت عند استخدام شبكة تكنولوجيا المعلومات.

الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية مباشرة بين أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأداء شركات التأمين العاملة بدولة الكويت.

الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام متغير شبكة تكنولوجيا المعلومات على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتقييم أداء شركات التأمين العاملة بدولة الكويت.

الهدف من البحث:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي ممثلاً في :

" تطوير نموذج لتقييم أداء شركات التأمين العاملة بدولة الكويت من خلال بناء نموذج لبطاقة الاداء المتوازن (BSC) مع الأخذ في الاعتبار تأثير استخدام المتغير شبكة تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن".

ومن خلال هذا الهدف الرئيسي يمكن تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ١) اقتراح إطار عام ومتكامل لتقييم الأداء الحالي والمستقبلي لشركات التأمين العاملة في السوق الكويتي من خلال مناهيز بطاقة الأداء المتوازن وباستخدام مقاييس أداء مالية وغير مالية مع الأخذ في الحسبان تأثير المتغير شبكة تكنولوجيا المعلومات على ذلك كله.
- ٢) الوقوف على طبيعة استخدام شركات التأمين بدولة الكويت لشبكة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تطوير وتحسن أداء تلك الشركات.
- ٣) التعرف على أهمية استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن بمحاورها الأربعة وهي (المحور المالي، ومحور العملاء، ومحور العمليات الداخلية، ومحور النمو والتعلم) وأثرها على تقييم أداء شركات التأمين.

مجتمع وعينة البحث:

- يمثل مجتمع البحث في شركات التأمين العاملة في سوق التأمين بدولة الكويت وخاصة المدرجة بسوق الكويت للأوراق المالية.
- تتمثل عينة البحث في قطاع شركات التأمين والعاملين فيها التي تزاوّل نشاطها في السوق الكويتي في الفترة من عام ٢٠١٠م إلى عام ٢٠٢٠م (١١ عام)، وقد اختار الباحث كبرى شركات التأمين والتي كانت متواجدة منذ بداية انطلاق أعمال التأمين بدولة الكويت والمدرجة بسوق الكويت للأوراق المالية لتكون عينة الدراسة بالإضافة الى توافر كامل البيانات المالية والفنية لها وهي:

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| ١- الشركة الأهلية للتأمين | ٢- شركة الكويت للتأمين |
| ٣- شركة الخليج للتأمين | ٤- شركة وربة للتأمين |
| ٥- شركة إعادة التأمين الكويتية | ٦- شركة وثائق للتأمين التكافلي |
| ٧- الشركة الأولى للتأمين التكافلي | |

الدراسات السابقة:

يمكن تناول أهم الدراسات والجهود السابقة في مجال بيان أثر استخدام وتطبيق بطاقة الأداء المتوازن في شركات التأمين على النحو التالي.

١- دراسة عبد الحفيظ ميرة (٢٠٢١) بعنوان: مدى ملاءمة بيئة قياس أداء قطاع التأمين لتطبيق محاور بطاقة الأداء المتوازن (دراسة تطبيقية بشركة ليبيا للتأمين) [٢، ص ١٣٩-١٨٤].

هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على مدى ملاءمة بيئة قياس أداء قطاع التأمين في ليبيا حتى يمكن استخدام محاور بطاقة الأداء المتوازن المتمثلة في المحور المالي ومحور العملاء ومحور العمليات الداخلية ومحور التعلم والنمو ومحور البيئة المجتمعية ومحور إدارة المخاطر، وذلك للرفع من جودة قياس وضبط الأداء لشركات التأمين، ولتحقيق هدف الدراسة صممت إستبانة أعدت للحصول على آراء ووجهات نظر عينة الدراسة بخصوص مدى توفر المقومات اللازمة لتطبيق محاور (BSC)، تم إجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة، وأثبتت الدراسة الميدانية أن بيئة قياس أداء قطاع التأمين مناسبة وبدرجة جيدة لتطبيق محاور بطاقة الأداء المتوازن وبما نسبته (٨٣.٥%).

٢- دراسة حمدي معمر (٢٠٢٠) بعنوان: بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقييم أداء شركات التأمين التعاوني (دراسة حالة شركة التكافل الراجحي السعودية) [١، ص ١٤٥-١٦٠].

هدفت تلك الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء شركات التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية، وكذلك مدى مساهمة استخدامها من أجل المساهمة في صياغة وتنفيذ وتقييم استراتيجية الشركات موضوع الدراسة، وتم الاعتماد على الأسلوب التحليلي في إطار الدراسة المتعلقة بالجانب التطبيقي في كيفية تقييم أداء إحدى شركات التأمين التعاوني السعودية عن طريق بطاقة الأداء المتوازن، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن بطاقة الأداء المتوازن ساهمت في التحول من التركيز على المؤشرات المالية إلى الاهتمام بجوانب أخرى مثل الزبائن والأنظمة وديناميكية النمو في المؤسسة، وهو لا يفصل قياساً من القياسات الأربعة على حساب القياس الآخر بل هو يوازن بينها جميعاً.

٣- دراسة كوكب الغنمي (٢٠١٩) بعنوان: مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء شركة مارب اليمنية للتأمين [٣]:

هدفت تلك الدراسة إلى معرفة إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء شركة مارب اليمنية للتأمين، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، واعتمدت الباحثة على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاعتماد عن تقييم الأداء بالطريقة التقليدية التي تعتمد على المقاييس المالية والتركيز والإهتمام بالمقاييس غير المالية لمعرفة الأداء الكلي للشركة.

٤- دراسة عصام أبو عروة (٢٠١٨) بعنوان: مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله [٤]:

هدفت تلك الدراسة الى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء شركات التأمين وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كل من نمو المبيعات والحصة السوقية ورضا العملاء والابداع والتعليم ، كما هدفت تلك الدراسة الى التعرف على الاختلافات في مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لدى شركات التأمين تبعا لبعض المتغيرات الديموغرافية وهدفت أيضا الى التعرف الى مستويات الأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله بفلسطين، كما خلصت الى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بما يفيد شركات التأمين العاملة بالسوق.

٥- دراسة زغبة طلال وعريوة محمد (٢٠١٨) بعنوان: أهمية بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم أداء شركات التأمين [٥] ، ص ٥٠٧-٥٢٠:

هدفت تلك الدراسة الى بيان كيفية الاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن كأداة إستراتيجية لمراقبة التسيير في تقييم أداء شركات التأمين في الجزائر ومعرفة مدى اعتماد شركات التأمين على بطاقة الأداء المتوازن كأداة حديثة من أدوات المراقبة ، وتوصلت الدراسة إلى أن بطاقة الأداء المتوازن تعتبر من أحدث الأدوات وأكثرها فعالية والخاصة بقياس وتقييم الأداء كونها تجمع بين منظوراتها الأدوات المالية وغير المالية وتجمع بين القيم الكمية والنوعية ، كما انتهت الدراسة إلى ضرورة تدريب المدراء والمسؤولين على استخدام بطاقة الاداء المتوازن وغرز هذا المفهوم في عقول العاملين لدعم تطبيقه على مستوى الشركة ككل.

وكما هو واضح من الدراسات السابقة قد استخدمت بطاقة قياس الأداء المتوازن لتقييم أدائها مما يدل على كفاءة هذا الأسلوب في عملية تقييم الأداء في مجالات متعددة واعتبرته أداة إدارية استراتيجية مهمة من أجل تحسين وتطوير مقاييس الأداء المالية وغير المالية للمنظمات بما يدعم القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال، ولذلك فمن الأولى استخدامه في تقييم أداء شركات التأمين، وعليه يرى الباحث يرى أنه قد حان الوقت لتطبيقه على شركات التأمين العاملة بدولة الكويت مع دراسة إمكانية بناء نموذج مكون من أربعة أبعاد بإضافة تأثير استخدام متغير شبكة تكنولوجيا المعلومات الى الأبعاد الأربعة التقليدية للبطاقة، وطرح فكرة التعامل الكمي مع المقاييس الخاصة بمتغير شبكة تكنولوجيا المعلومات.

خطة البحث:-

يمكن عرض دراسة لهذا البحث من خلال توضيح المفاهيم والدراسات المتعلقة بالنواحي التالية:-
أولاً : الإطار المعرفي لتقييم أداء شركات التأمين.
ثانياً : الإطار المعرفي لبطاقة الأداء المتوازن

ثالثاً : الإطار المعرفي لشبكة تكنولوجيا المعلومات

رابعاً : الدراسة التطبيقية

خامساً : خلاصة البحث.

(١) الإطار المعرفي لتقييم أداء شركات التأمين:

يقاس أداء شركات التأمين من خلال معايير مختلفة عن غيرها من المؤسسات مثل إشباع حاجة العملاء وتحفيز المستخدمين والتطوير المستمر للنشاط التأميني والتحسين في الفعالية والربحية والتحكم في تغطية الأخطار واحترام النسب التي حددها المشرع، وعليه يمكن القول بأن " الأداء هو وسيلة لتقييم عمل المؤسسة والمحصلة النهائية لما تقوم به فهو يقدم لنا نظام متكامل مدخلاته تتمثل في تحقيق الأهداف ومخرجاته تتمثل في تقييم أنشطتها، وقدرتها على تحقيق إستراتيجيتها وبلوغ أهدافها المتمثلة في الاستمرار والنمو، وذلك بالتركيز على الكفاءة والفعالية [٦ ، ص ٤٢].

وعلى الرغم من أهمية عملية تقييم الأداء كأسلوب يسعى لاكتشاف الصعوبات التي تواجه شركات التأمين، إلا أنه من الملاحظ أن جميع الدول النامية ما زالت تقتصر نظم تقييم الأداء بها على النظم التقليدية التي كانت تقوم بها إدارة التأمين بوزارة التجارة والصناعة بدولة الكويت، دون اللجوء إلى استخدام أساليب يمكن عن طريقها التنبؤ بالعسر المالي للشركات العاملة في السوق الكويتي، واعتبار هذه العملية مثل نظام الإنذار المبكر المطبق في السوق الأمريكية [٧ ، ص ٣٥].

ولقد عرف البعض [٨ ، ص ١٤٣] عملية تقييم الأداء باستخدام التحليل المالي كأحد الأساليب المهمة عند إجراء عملية تقييم الأداء بأنها "عملية دراسة وفحص وتحليل البيانات المعروضة بالقوائم المالية أو أي بيانات أخرى دراسة انتقادية، بهدف التوصل إلى مؤشرات ونتائج تفيد الأطراف المهمة بمتابعة أنشطة الشركة وتقييم أدائها، وذلك من خلال دراسة العديد من المتغيرات التي توضح معالم السياسة الإدارية وإبراز العلاقات المختلفة بين هذه المتغيرات وبعضها البعض، مما يؤدي إلى زيادة فعالية التقارير المالية وبالتالي ترشيد القرارات في المستقبل".

أهمية تقييم أداء شركات التأمين:

تسعى شركات التأمين إلى تقييم أدائها بهدف تحسينه وتطويره من أجل تحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة وبما يضمن دعم بقائها واستمرارها من خلال الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة، ويمكن توضيح أهمية تقييم الأداء بشركات التأمين من خلال النقاط الآتية [٩ ، ص ٣١١]:

١- يوفر تقييم الأداء مقياساً لمدى نجاح شركة التأمين من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها، فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة ومن ثم فهو أشمل من أي منهما في تعزيز أداء الشركة بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل.

٢- يظهر مدى إسهام شركة التأمين في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من الإنتاج بأقل التكاليف والتخلص من عوامل الهدر والضياغ في الوقت والجهد والمال، مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات التأمينية ومن ثم تنشيط القدرة الشرائية لتلك المنتجات.

٣- يوفر معلومات لمختلف المستويات في الشركة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة على معلومات موضوعية ومفيدة.

٤- يظهر التطور الذي حققته قطاعات شركة التأمين نحو الأفضل أو نحو الأسوأ وذلك عن طريق مقارنة نتائج التنفيذ الفعلي للأداء زمنياً في كل قطاع من مدة لأخرى ومكانياً بالوحدات المثلثة لها.

وتتبع أهمية تقييم أداء شركات التأمين مما يوفره من معلومات ونتائج تهم عدة أطراف مستفيدة وهي على النحو التالي [١٠ ، ص ٨٥]:

• المساهمون وأصحاب رؤوس الأموال:

إن اعتماد المساهمين على نتائج عملية تقييم الأداء يكون أساساً لاتخاذ قرار بشأن ما إذا كانوا سيحتفظون بالأسهم التي يملكونها بالمشروع أم سيتخلون عن هذه الأسهم والإسحاب من المشروع أم سيحولون أموالهم لمشروعات أخرى، حيث يهتم المساهم بصفة أساسية بالعائد على المال المستثمر والقيمة المضافة والمخاطر التي تطوي عليها استثماراته بالمنشأة.

• حملة الوثائق:

أن أغلب الأموال الموجودة لدى شركة التأمين إنما تخص حملة الوثائق، حيث أنها تحصل على الأقساط من حملة الوثائق على أن تتعهد لهم بسداد التزامات مستقبلية في حالة تحقق الخطر موضوع التأمين، فطبيعة شركات التأمين أنها شركات ذات ملاءة مالية وتتميز بضخامة حجم المخصصات الفنية، الأمر الذي يستدعي الحاجة للتدقيق في أساليب التعامل مع هذه المخصصات الفنية.

• مجلس إدارة الشركة:

حيث أن مؤشرات التحليل المالي وعملية التقييم ذاتها تفيد مجلس الإدارة في مجال اتخاذ القرارات، وفي قياس مدى كفاءة الإدارات التنفيذية بشركة التأمين، ومدى كفاءة الأنشطة الإدارية المختلفة وتصحيح الانحرافات في الوقت المناسب، حيث تهتم الإدارة بكل جوانب المركز المالي خاصة وأنها تعمل على تحقيق مصلحة الملاك، والتي تتمثل في تعظيم حق الملكية وسداد الالتزامات (مبالغ التأمين أو التعويضات) الخاصة بحملة الوثائق عند تحقق الخطر المؤمن منه.

• وحدة التأمين بوزارة التجارة والصناعة كهيئة رقابية:

وتقوم صناعة التأمين بدور حيوي في دعم الإقتصاد الكويتي وتنمية الاستثمارات الوطنية إذ توفر الحماية المالية للأفراد والمشروعات ضد المخاطر المختلفة، كما أنها قناة رئيسية لجمع المدخرات الوطنية واستخدام تلك المدخرات في تمويل الاستثمارات القومية وخطط التنمية بالإضافة إلى توفير فرص جديدة للعمالة والحد من آثار التضخم ، وفي هذا الإطار تحتاج صناعة التأمين إلى استثمار مواردها في مجالات متوسطة وطويلة الأجل بما يتناسب مع طبيعة التزاماتها مما يسهم في خلق الطلب على التمويل متوسط وطويل الأجل، ويخضع سوق التأمين الكويتي للإشراف والرقابة من قبل وحدة التأمين بوزارة التجارة والصناعة في ظل القانون رقم ١٢٥ لعام ٢٠١٩ حيث أنه اعتباراً من الأول من سبتمبر ٢٠١٩ حلت وحدة التأمين محل إدارة التأمين بوزارة التجارة والصناعة بدولة الكويت في تطبيق أحكام قانون الإشراف والرقابة على التأمين، ونظراً لأهمية التحليل المالي في تقييم أداء شركات التأمين فقد أولته الأجهزة الرقابية أهمية خاصة لوضع بعض المعايير المالية التي تعتبر أداة رقابية من قبل الدولة أحياناً ومن قبل الشركات أيضاً.

(٢) الإطار المعرفي لبطاقة الأداء المتوازن:

لقد أجريت دراسات عديدة بهدف تحقيق فعالية وشمولية وتوازن لنظام تقييم الأداء المالي وغير المالي، وكان من نتائج هذه الدراسات تحديد مجموعة من المقاييس أطلق عليها بطاقة الأداء المتوازن بحيث تعكس هذه المقاييس أداء المؤسسة من أربعة محاور متمثلة في المحور المالي، ومحور العمليات الداخلية، ومحور العملاء، ومحور التعلم والنمو، وهي تعد من الوسائل الحديثة ذات النظرة الشاملة في تقييم نشاطات المؤسسات الاقتصادية وبيان مستوى أدائها وإستراتيجيتها الموضوعية.

(١-٢) تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

جاءت فكرة بطاقة الأداء المتوازن من خلال العديد من الخبرات الإستشارية في عدة مؤسسات لتحديد طبيعة العمليات التخطيطية وعمليات رقابة الأداء الملائمة لهذه المؤسسات، وقد اهتمت المؤسسات العالمية الكبيرة والناجحة بنموذج بطاقة الأداء المتوازن بإعتباره مدخلاً جديداً للفكر الإداري الحديث من خلال تقييم الأداء، وهناك تعاريف عديدة لبطاقة الأداء المتوازن ، فقد تم تعريفها من قبل (Drury) على أنها نظام الإدارة الإستراتيجية الذي يترجم الرؤية والإستراتيجية للوحدة إلى أهداف تشغيلية للمناظير الأربعة ومن ثم تحديد مقاييس الأداء المحددة لكل هدف [١١ ، ص ٤٩٣] ، في حين عرفها (Malmi) بأنها نظام رقابي شامل ومتكامل يجمع بين المعايير المالية وغير المالية ضمن أربعة منظورات أساسية هي المنظور المالي والعمليات الداخلية والتعلم والنمو والعملاء [١٢ ، ص ٢٠٨] ، وكذلك عرفها (الدهان) بأنها عبارة عن نظام إداري في مجموعة متكاملة من مقاييس الأداء مقرونة بعوامل النجاح الحاسمة فيه ترجمة رسالة الوحدة الاقتصادية إلى أهداف إستراتيجية حالية ومستقبلية تقوم على أربع منظورات المالي والعملاء وعمليات

الأعمال الداخلية والتعلم والنمو [١٣ ، ص ٧٠]، كما عرفت من قبل (Garrison) بأنها أداة تتكون من مجموعة متكاملة من مؤشرات الأداء، تمكن الوحدة الاقتصادية من ترجمة إستراتيجيتها إلى أربع مجموعات من مقاييس الأداء المتعلقة بالأمور المالية والعملاء والعمليات الداخلية والنمو والتطوير من أجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية [١٤ ، ص ٥٢٩]، كما عرّف كل من Norton & Kaplan اللذان يعتبران بطاقة الأداء المتوازن نظاماً متكاملًا يعكس التوازن بين الأهداف قصيرة وطويلة الأجل وبين المؤشرات المالية وغير المالية وبالتالي فهي نظام إداري يهدف إلى مساعدة الملاك والمدراء على ترجمة رؤى واستراتيجيات مؤسساتهم إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الإستراتيجية المترابطة [١٥ ، ص ٧٩].

وعليه يرى الباحث أنه يمكن القول " أن بطاقة الأداء المتوازن هي أسلوب إداري إستراتيجي يسهم في تحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية الإستراتيجية من خلال ترجمة رؤيتها في مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء المالية وغير المالية ويسهل عملية تقييم الأداء للوحدة من خلال هذه المقاييس، أو هي أداة إستراتيجية تعمل على تحسين وتطوير الأداء داخل أي وحدة اقتصادية من أجل الوصول بها إلى أعلى مستوى من تحقيق الأهداف الإستراتيجية من خلال إعطاء صورة واضحة عن الأداء في الحاضر والمستقبل".

(٢-٢) أبعاد بطاقة الأداء المتوازن:

ظهرت بطاقة الأداء المتوازن إطاراً مفاهيمياً للوحدات يضمن تتبع وتقييم الأداء الإستراتيجي بالمسار الصحيح من خلال ترجمة أهدافها الإستراتيجية إلى مجموعة من مؤشرات الأداء، إذ نشأت هذه البطاقة بأربعة أبعاد أساسية متكاملة مع بعضها البعض، وذلك كما تم اقتراحها من قبل (Kaplan & Norton) عام ١٩٩٢ وعلى ضوء ذلك ركزت بعض الدراسات على إحتواء بطاقة الأداء المتوازن على أربعة أبعاد هي (المالي، العملاء، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، لكن بطاقة الأداء المتوازن غير مقيدة على استخدام الأبعاد الأربعة فقط إذ يمكن إضافة عدة أبعاد لبطاقة الأداء المتوازن وذلك حسب حاجة الوحدة، ففي بعض الدراسات تم تطوير بطاقة الأداء المتوازن بإضافة بعد خامس إلى الأبعاد الأربعة لغرض توسيع دورها في تقييم الأداء وهو بعد البيئة المجتمعية الذي يركز على البيئة المجتمعية داخل الوحدة، وفي دراسات أخرى تم تطوير البطاقة بإضافة بعدين هما بعد البيئة المجتمعية وبعد المخاطر لتصبح ستة أبعاد لتقويم الأداء، ويمكن توضيح هذه الأبعاد تفصيلاً كما يلي:

(١-٢-٢) البعد المالي:

يعد البعد المالي هو البعد الأول في نموذج بطاقة الأداء المتوازن (BSC)، ويعمل على قياس الأداء المالي للمنظمة وذلك في الأجل القصير ومن ثم إظهار نتائج الأحداث والقرارات التي يتم اتخاذها بالفعل، وهنا ليس المقصود أن يتم إظهار الكيفية التي تم بها اتخاذ القرارات أو المبررات والمسببات التي أدت إلى حدوث تلك النتائج.

ويصف هذا البعد النتائج من الناحية المالية التقليدية إذ يعتبر من محاور تقييم الأداء وتمثل نتائجه مقاييس موجهة نحو تحقيق الأهداف المالية والوقوف على مستوى الأرباح المتحققة لإستراتيجية الوحدة وتصنيع قيمة للمساهمين بالعمل على تخفيض مستويات التكاليف مقارنة مع تكاليف الوحدات المنافسة وبشكل نسبي، ويركز هذا البعد أيضا على حجم مستوى الدخل التشغيلي والعائد على رأس المال المستمر ونمو حجم المبيعات والعائد على حق الملكية والعائد على إجمالي الأصول والقيمة المضافة ونمو التفتقات النقدية المتولدة من الأنشطة التشغيلية [١٦ ، ص ٤٩٨].

ويهتم البعد المالي بالنتائج المالية لبقية الأبعاد الأخرى، وعليه يجب ربط أهداف ومقاييس الأبعاد الأخرى بالأهداف المالية فضلا عن امتلاك البعد المالي لإستراتيجيتين أساسيتين وهما (نمو الإيرادات - ونمو الإنتاجية) والتي يمكن أن تخدم كأساس لتحسين أهداف ومقاييس تشغيلية محددة، ويجب هذا البعد على التساؤلات الخاصة بالكيفية التي يرى فيها المساهمون وحدة الأعمال وتعكس المقاييس المالية النتائج التي تمثل الأداء المالي التاريخي لوحدات الأعمال.

(٢-٢-٢) بعد العملاء:

يساعد هذا البعد في التعرف على الطرق التي سيتم بها خلق قيمة للعميل بما يلبي احتياجاته وبتكاليف مناسبة على المدى القصير والبعيد والقدرة على التسليم وأي تغيرات في أنواق واحتياجات العميل الحالية والمستقبلية، وترجمة ذلك إلى قيمة مقترحة تؤدي إلى رضا العملاء والاحتفاظ بهم، إذ يسأل هذا المنظور عن الكيفية التي يجب أن تكون بها الوحدة أمام عملائها من أجل تحقيق رؤيتها [١٧ ، ص ٧]، حيث يركز هذا البعد على تحديد مقاييس أدائها في هذا المجال، وتتركز هذه المقاييس حول (رضا العملاء، والإحتفاظ بالعملاء، والحصول على عملاء جدد، والحصول على حصة جديدة في السوق، وريحية العملاء)، وترتبط هذه المقاييس بمحددات العميل ذات العلاقة بالوقت والجودة والأداء والخدمة والكلفة المنخفضة. ويوجد مجموعة من المقاييس التي تحكم محركات القيمة من وجهة نظر العميل في الوحدات المختلفة وهي (رضا العملاء - والإحتفاظ بالعملاء - وجذب العملاء - والحصة السوقية - والمساهمة في الحساب - وريحية العملاء) [١٨ ، ص ١٢].

(٣-٢-٢) بعد العمليات الداخلية:

يركز هذا البعد على العمليات الداخلية المهمة التي تمكن الوحدة من التميز والتي سيكون لها الأثر الأكبر على رضا العملاء وتحقيق رغباتهم وتحقيق الأهداف المالية للوحدة بشكل مرضي للعاملين فيها، وإذ يتعين على الوحدات أن تقرر ما هي العمليات والكفاءات التي يجب أن تتفوق فيها لتنفيذ الإستراتيجية وتحديد المقاييس لكل منهما، ويهتم هذا البعد أيضا بقياس الأداء المستقبلي للوحدة من خلال عرض الأنشطة والعمليات الداخلية التي تنفذها الوحدة لتحقيق أهدافها ومتطلبات العملاء أي أهداف إدارة الوحدة والمجتمع والعملاء، وذلك من خلال الإستحداث والإبتكار والتطوير في ضوء محددات المجتمع.

وبصورة عامة فإن الأهداف الرئيسية لهذا البعد هي تحسين العمليات والعلاقات مع العملاء، وتنقسم سلسلة الأنشطة والمراحل الداخلية للوحدات إلى ثلاث دورات كما هي مقترحة من قبل (Kaplan & Norton) والتي تمثل سلسلة القيمة الداخلية للوحدة، ويقصد بسلسلة القيمة نظام متماسك ومتكامل من الأنشطة الإنتاجية التي تسهم في إنتاج السلع والخدمات، إذ أن الترابط المتسلسل ما بين هذه الأنشطة يؤدي إلى التأثير على بعضها البعض من خلال التكلفة وفاعلية إنتاجها، وهذه الدورات هي كالآتي:

- **دورة الابتكار والإبداع:** ويقصد بها تصنيع المنتجات والخدمات والعمليات التي ستقابل احتياجات العملاء من خلال تحسين تكنولوجيا العمليات الإنتاجية، أي القيام بمتابعة آراء العملاء بشكل دوري لمعرفة رغباتهم واحتياجاتهم ومن ثم التخطيط لمقابلة هذه الاحتياجات بالمنتجات والخدمات المناسبة.
- **دورة التشغيل والعمليات:** تتمثل في عملية الإنتاج وتوصيل المنتج والخدمات المتواجدة والمبادرات الأساسية الإستراتيجية للوحدات من خلال تحسين جودة العمليات الإنتاجية وتقليل وقت التوصيل للعملاء، أي ترجمة ما وضع في الدورة الأولى إلى فعل منتجات مادية أو خدمات.
- **دورة الخدمات ما بعد البيع:** وتركز فيها الأنشطة على تحديد طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة للعملاء ما بعد عملية البيع ومراقبة وفهم كيف تتماشى خصائص الخدمة مع احتياجات العميل وهي تمثل الدورة الأخيرة من سلسلة القيمة الداخلية.

ويمثل بعد العمليات الداخلية في بطاقة الأداء المتوازن العمليات الحرجة والتي يجب أن تبرع فيها المنظمة لتحقيق أهدافها في خدمة العملاء وزيادة الإيرادات وتحقيق الربحية، وعليه فإن هذا البعد يرتبط بالأبعاد الأخرى.

(٢-٢-٤) بعد التعلم والنمو:

يهتم هذا البعد بتحليل قدرة العاملين بالوحدة على التعلم والتطور والبحث وتحسين القدرة التنافسية مقارنة بما يحققه المنافسون ومدى قدرة الوحدة على توظيف المعرفة والخبرات المتراكمة للتعلم من أخطائها وأن تجعل قدراتها على التغيير والتطوير مستمرة.

ويبين هذا البعد الفجوة بين القدرات الحالية والقدرات المطلوب الوصول إليها مما يجعل الوحدة تحاول تقليل هذه الفجوة من أجل تحقيق الأداء المطلوب عن طريق إعادة تدريب العاملين، تحسين مستوى التكنولوجيا في الأنظمة الموجودة بالوحدة، وإعادة وصف الإجراءات التنظيمية داخل الوحدة، والتحفيز والتحسين المرتبط بالعاملين لدعم التوجه الإستراتيجي، ويحدد هذا البعد القدرات التي يجب أن تنمو فيها الوحدة من أجل تحقيق عمليات داخلية عالية المستوى بحيث تخلق قيمة للزبائن والمجتمع، وذلك من خلال تحسين العمليات التشغيلية باستمرار وتقديم خدمة متميزة وخلق قيمة أكبر للعملاء، ويقوم هذا البعد أداء الوحدة باتجاه تحسين قدرات العاملين من خلال المقاييس الثلاثة الآتية [١٩، ص ١٧٦]:

▪ رضا العاملين: يمكن قياس رضا العاملين عن الوحدة التي يعملون فيها من خلال مقاييس استطلاع آرائهم ومدى رضاهم عن العمل بصورة عامة، والتي يمكن تبويبها في خمسة محاور رئيسة هي (الإلتزام والولاء للوظيفة، المكاسب والعوائد من الوحدة، طبيعة وظروف العمل، التطوير والتدريب، والمشاركة والعدالة).

▪ المحافظة على العاملين: وذلك من خلال احتساب معدل دوران العاملين، إذ أنه كلما انخفض هذا المعدل دل على كفاءة الوحدة في الاحتفاظ بعاملها، وارتفاعه يدل على عدم رغبة العاملين في البقاء بالوحدة، إذ يتم احتسابه من قسمة عدد العاملين الذين تركوا العمل على العدد الكلي للعاملين.

▪ إنتاجية العاملين: تمثل إنتاجية العاملين مقياس للمخرجات المرتبطة بقابلية العاملين من حيث الإبداع والأداء والتطوير والمهارة والسلوك والتي تعطي مخرجات تسهم في رضا العملاء.

(٢-٣) مزايا استخدام بطاقة الأداء المتوازن:

تتميز بطاقة الأداء المتوازن بالعديد من الميزات التي لا تمنحها أي من أدوات القياس الأخرى، وتشير أغلب التطبيقات المعاصرة لمقاييس الأداء المتوازن من وجهة نظر جميع الأبعاد التي شكلت هذه المقاييس بأنها حققت العديد من المزايا ومنها [٢٠، ص ٣٥]:

- تمتد الإدارة بإتزان شامل ومتكامل مع مقاييس الإدارة الإستراتيجية وتمكن الإدارة من تحديد ووضع الأهداف الإستراتيجية بكل وضوح.
- تعمل على إشباع رغبات واحتياجات إدارية لأنها تجمع في تقرير واحد أجزاء عديدة من الإستراتيجية، وتزود الإدارة بطريقة لتنظيم وعرض كم هائل من البيانات المعقدة والمتراصة مما يقدم لمحة عامة عن المنشأة تساهم في فاعلية وكفاءة اتخاذ القرارات والتحسين المستمر.
- تحقيق التوازن بين الأهداف قصيرة الأجل والأهداف طويلة الأجل وبين المقاييس الداخلية والخارجية والمقاييس المالية وغير المالية من خلال الربط بين مقاييس المخرجات ومحركات أداء هذه المخرجات.
- تساعد على إعطاء صورة شاملة لعمليات المنشأة وبالتالي تمكثها من إدارة متطلبات المساهمين والعملاء والعاملين والعمليات التشغيلية ومن ثم إدارة الموارد البشرية وتحفيزها وضمان تدفق المعلومات لجميع مستويات أدارات المنشأة، وكذلك في تحليل ربحية العملاء والمنتجات.
- يترجم مقياس الأداء المتوازن رؤية المنشأة واستراتيجيتها في مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء تشمل كلا من مقاييس المخرجات وأبعاد بطاقة الأداء المتوازن لهذه المخرجات.

وبالنظر إلى كافة هذه المزايا التي توفرها بطاقة الأداء المتوازن متميزة عن غيرها من الأدوات الأخرى بها، يتضح للباحث السبب الذي جعل بطاقة الأداء المتوازن تحتل مكانة رفيعة ودرجة استخدام قصوى في مختلف المنشآت المحلية والعالمية، وهذا بعد إفصاح العديد من المنشآت عن قصص النجاح بعد استخدام بطاقة الأداء المتوازن.

(٣) الإطار المعرفي لشبكة تكنولوجيا المعلومات:

(١-٣) مفهوم شبكة تكنولوجيا المعلومات

تعتبر شبكة تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات التي دخلت حياتنا بشكل كبير، فهو مصطلح يغطي جوانب إدارة ومعالجة البيانات، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة بهم ويتعايشوا معها بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقييم أفضل المنتجات والخدمات، وقد تكونت شبكة تكنولوجيا المعلومات في الواقع من المزج بين تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات، واستغلال هذا كله في مناحي الحياة اليومية هو الذي يصبغها بصفة التطور.

ويقوم مفهوم شبكة تكنولوجيا المعلومات على فكرة إمكانية استخدام الحاسب الآلي ليكون في تناول المعلومات من حيث تخزينها واسترجاعها وإرسالها ومعالجتها وطباعتها، وفي الآونة الأخيرة ظهر استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات ليشمل ثورة القرن الحالي في تقدم مجال الحواسيب وأتمته نظم المعلومات، ومن هذا المنطلق تعددت تعاريف شبكة تكنولوجيا المعلومات، فقد عرفها البعض على إنها "الأدوات والتقنيات والنظم التي يمكن استخدامها للحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها، إذ تتضمن هذه التقنيات الحاسوب بأنواعه أساليب التخزين والطبع والقراءة فضلا عن أساليب الاستلام والنقل والسلايت وشبكات المحمول والفاكس وأنظمة البرمجيات وتطبيقاتها" [٢١، ص ٢٤٠]، في حين عرفها البعض الآخر إلى أنها "مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتعاملت مع البيانات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت السريع والمناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة، وتكنولوجيا المعلومات هي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة بهم ويتعايشوا معها بل واستثمارها في تحسين الأداء" [٢٢، ص ٣٢]، كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية بأنها عبارة عن "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية تلك بواسطة توليفة من الآلات الألكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية" [٢٣، ص ٨٦].

ويرى الباحث أن هناك اتفاقا في بعض الجوانب واختلافاً في جوانب أخرى، وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف شبكة تكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل البيانات كمدخلات إلى مخرجات، وهي هيكل متراكم من التقنيات المتطورة بأشكالها المستخدمة من قبل إدارة المنظمة والمتمثلة في الأجزاء المادية الملموسة مثل الأجهزة والمعدات والبنى التحتية والشبكات المحلية الواسعة والملحقات المرتبطة بهذه الأجزاء، كما تحتوي الأجزاء غير الملموسة مثل البرامج والتطبيقات المختلفة التي تنظم الشؤون الإدارية.

(٣-٢) مزايا استخدام شبكة تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين:

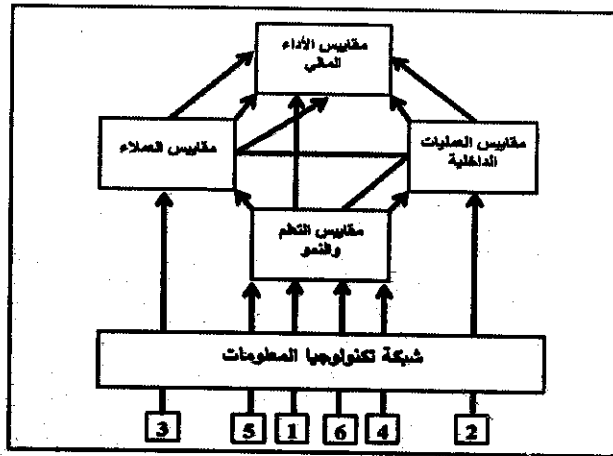
إن الهدف الأساسي لشبكة تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين هو توفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد بالخصائص المطلوبة، إذ تعد المعلومات من الأولويات الأساسية للإدارة اليوم وتزداد أهميتها بوصفها الأساس الذي تبنى عليه القرارات الإدارية، فالبيانات هي المخرجات النهائية لتكنولوجيا المعلومات وتعد عنصرا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه المواد الأولية اللازمة لعملية صنع القرار، ويمكن القول إن استخدام شبكة التكنولوجيا الحديثة يوفر لشركات التأمين الفرص لتحقيق الميزات الآتية [٢٤، ص ١٩]:

- تطوير خدمات تأمينية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية.
- تطوير تطبيقات جديدة للخدمات التأمينية الحالية التي تقدمها لعملائها.
- تحسين نوعية الخدمات التأمينية.
- تخفيض تكلفة الخدمات التأمينية الموجودة.
- تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات تأمينية إضافية.
- تحسين علاقات العميل مع شركة التأمين.

(٤) الدراسة التطبيقية:

يحتوي كل جانب من الجوانب الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن على عدد من المقاييس التي تعكس الأهداف العامة لاستراتيجية شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي، لذلك سيقوم الباحث بإفترض نموذج مكون من المقاييس الخاصة بشبكة تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على مقاييس كل جانب من الجوانب الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن وذلك لدراسة العلاقات السببية بين جميع هذه الجوانب، كما هو موضع بالشكل رقم (١) التالي:

شكل رقم (١) نموذج افتراضي لتدفق العلاقات السببية بين جوانب بطاقة الأداء المتوازن المقترحة



ويتلخص منطق العلاقات السببية بين جوانب الأداء المختلفة في بطاقة الأداء المتوازن المقترحة في أن استثمار شركة التأمين في بناء شبكة تكنولوجيا المعلومات ذات مواصفات وتقنية متقدمة من شأنه أن يساهم في تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات المقدمة (جانب شبكة تكنولوجيا المعلومات) ولتطبيقه بشكل عام على الإدارة، وبالتالي يؤدي إلى الاهتمام في التعلم والتدريب للموظفين مما يضيف مهارات جديدة للموظفين تساعد على الابتكار (جانب التعلم والنمو)، الأمر الذي يؤدي إلى تطوير عمليات الإنتاج وبيع وثائق التأمين (جانب العمليات الداخلية)، والذي بدوره يؤدي إلى إشباع رغبات العميل وزيادة ولائه للشركة (جانب العملاء)، وفي النهاية يؤدي كل ما سبق إلى زيادة الإيرادات وتحسين ربحية المنظمة (جانب الأداء المالي).

ومن خلال الشكل رقم (١) نجد أن هذه الدراسة تهتم بالعلاقات المتداخلة بين جميع جوانب الأداء داخل شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي وفقاً للإطار المقترح في المبحث السابق من هذه الدراسة، وبالتالي فالدراسة تأخذ المدخل الكلي في التحليل وتخضع جميع العلاقات للفحص في وقت واحد بما فيه العلاقات غير المباشرة عن طريق متغيرات وسيطة. وعلى وجه التفصيل يحاول الباحث في هذا الجزء التطبيقي الإجابة على الأسئلة التي تمت صياغتها على شكل فروض قابلة للاختبار الإحصائي، بعد افتراض الباحث لنموذج مكون من عدة مقاييس مالية يمثل كل مجموعة منها أحد الأوجه الأربعة المكونة لبطاقة الأداء المتوازن في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي خلال فترة الدراسة وذلك بعد تبويب تلك البيانات وتحليلها، حيث يتم تناول النقاط التالية:

- اختبار العلاقة السببية للفروض الرئيسية الأولى والثانية والفروض الفرعية لهما الخاصة بالنموذج المقترح خلال الفترة موضوع الدراسة.
- اختبار العلاقة السببية للفرضية الرئيسية الثالثة والفروض الفرعية لها للنموذج المقترح المنبثق عن النموذج المبني على نتائج اختبارات الفروض الرئيسية السابقة

(٤-١) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة والفروض الفرعية لها:

ويهدف تحقيق أهداف دراسة الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة، تم إجراء المسح الميداني وصمم استبيان يغطي جميع جوانب تأثير استخدام شبكة تكنولوجيا المعلومات على الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء في شركات التأمين، كما أنه يشمل تحليل الأداء من وجهة نظر الأداء المتوازن، وتم تحليل البيانات المجمعة كافة من خلال الإجابة عن هذه الاستبيانات واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة لها وقام الباحث بتطوير أداة الدراسة بالاعتماد على الأدب النظري لمفهوم شبكة تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بأداء الشركات، إضافة إلى الاطلاع على الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة وقد روعي في تطوير الاستبانة أن تكون متكيفة مع البيئة موضع البحث وهي قطاع التأمين في دولة الكويت، حيث تشمل الاستبانة على ثلاثة أجزاء:

- **الجزء الأول:** خصص لجمع البيانات الشخصية والوظيفية عن العاملين في شركات التأمين موضع البحث، وتشمل على الجنس والعمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي.
- **الجزء الثاني:** خصص لقياس تكنولوجيا المعلومات، وقد تضمنت أداة الدراسة (المكونات المادية، إدارة الموارد البشرية، برمجيات الحاسوب، قواعد البيانات، الشبكات).
- **الجزء الثالث:** خصص لقياس تأثير شبكة تكنولوجيا المعلومات على الجوانب الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن المتعلقة بأداء شركات التأمين عينة البحث (الجانب المادي، جانب العمليات الداخلية، جانب العملاء، جانب التعلم والنمو).

وفي سبيل دراسة مدى وجود علاقة سببية للفرضية الرئيسية الأولى والفروض الفرعية لها بالنموذج المقترح للدراسة خلال الفترة موضوع البحث تم تطبيق أسلوب تحليل المسار للنموذج المقترح ، ويوضح الجدول التالي رقم (1) نتائج ذلك الأسلوب ، حيث:

- * العمود الأول يوضح رقم المسار.
- * العمود الثاني يوضح توصيف المسار.
- * العمود الثالث يوضح قيمة معلمة المسار.
- * العمود الرابع يوضح قيمة T لمعامل المسار.
- * العمود الخامس يوضح مدى جوهرية T.

جدول رقم (1)
نتائج تحليل المسار للنموذج المقترح للفرضية الرئيسية الأولى

المسار	توصيف المسار	Parameter Estimate	T	Sig. T
(1)	من شبكة تكنولوجيا المعلومات الى الأداء المالي	٠,٢٣٢	٢,٣٦	**٠,٠٢
(٢)	من شبكة تكنولوجيا المعلومات الى العمليات الداخلية	٠,٢٢٨	١,٨٥	*٠,٠٧
(٣)	من شبكة تكنولوجيا المعلومات الى العملاء	٠,٠٩	٠,٥٩	٠,٥٥
(٤)	من شبكة تكنولوجيا المعلومات الى التعلم والنمو	٠,٢٩١	٢,٧٢	**٠,٠١

* دال احصائيا عند مستوى ٠,١

** دال احصائيا عند مستوى ٠,٠٥

(٢-٤) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة والفروض الفرعية لها:

لغرض اختبار صحة الفروض الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية تم جمع البيانات اللازمة لحساب المؤشرات المالية من القوائم المنشورة لشركات التأمين وهيئة أسواق المال الكويتية والإتحاد الكويتي للتأمين وهيئة التأمين بوزارة التجارة والصناعة بالكويت والتي تقوم بدور الإشراف والرقابة على سوق التأمين الكويتي، وتم الاعتماد على المؤشرات التي تتوافر لها بيانات منشورة للشركات عينة البحث.

وتم حساب متوسطات السوق للمؤشرات السابقة من واقع البيانات المنشورة خلال فترة الدراسة، وذلك لمقارنة أوضاع المؤشرات في كل شركة بمتوسطات السوق ، وبعد حساب قيم تلك المؤشرات تم إدخالها على برنامج التحليل الإحصائي (Smart PLS)، وذلك لإثبات صحة الفروض الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية من عدمه، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل مربع كاي والنسب المئوية ودرجة التوافق، كما تم استخدام اختبار تحليل المسار (Path Analysis).

ويوضح الجدول رقم (٢) التالي نتائج اختبار تحليل المسار للفرضية الرئيسية الثانية والفروض الفرعية لها ، حيث:

- * العمود الأول يوضح رقم المسار.
- * العمود الثاني يوضح توصيف المسار.
- * العمود الثالث يوضح قيمة معلمة المسار.
- * العمود الرابع يوضح قيمة T لمعامل المسار.
- * العمود الخامس يوضح مدى جوهرية T.

جدول رقم (٢)
نتائج تحليل المسار للنموذج المقترح للفرضية الرئيسية الثانية

المسار	توصيف المسار	Parameter Estimate	T	Sig. T
(١)	من التعلم والنمو إلى الأداء المالي	٠,١٧١	٢,٥٢	**٠,٠١
(٢)	من التعلم والنمو إلى العملاء	٠,٢٥٩	٣,٤٦	**٠,٠٠
(٣)	من التعلم والنمو إلى العمليات الداخلية	٠,١٥٦	١,٧٥	*٠,٠٨
(٤)	من العمليات الداخلية إلى الأداء المالي	٠,٥٦٤	٦,٥٥	**٠,٠٠
(٥)	من العمليات الداخلية إلى العملاء	٠,٠١٦	٠,١٧	٠,٨٧
(٦)	من العملاء إلى الأداء المالي	٠,٣٥٦	٤,٥٦	**٠,٠٠

** دال احصائياً عند مستوى ٠,٠٥ * دال احصائياً عند مستوى ٠,٠١

(٣-٤) اختبار العلاقة السببية للنموذج المقترح المنيق عن النموذج الميني على نتائج

اختبارات الفروض:

لإختبار مدى وجود علاقات سببية بين شبكة تكنولوجيا المعلومات مع الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن وللتأكد من صحة الفروض الرئيسية والفرعية للنموذج المقترح، فلم يكف الباحث بإختبار كل فرضية على حدة بل إمتد التحليل لمحاولة إختبار التأثيرات المتضمنة لهذه الفروض في ظل عدم ثبات العوامل الأخرى، وذلك من خلال استخدام أسلوب تحليل المسار في اتجاه واحد، وسوف يتم اختبار العلاقة السببية للنموذج وفقاً للخطوات التالية:

أولاً: حساب معاملات المسارات للفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى والتي تعبر عن معاملات العلاقة السببية المباشرة عبر المسارات الخاصة بها في النموذج المقترح والخاصة بتأثير شبكة تكنولوجيا المعلومات على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن الأربعة، وتمثل معاملات انحدار المتغيرات المستقلة الداخلة في المعادلة الإنحدارية للأداء المالي كمتغير تابع، وهي متغيرات (١) شبكة تكنولوجيا المعلومات (٢) بعد التعلم والنمو (٣) بعد العمليات الداخلية (٤) بعد العملاء.

ثانياً: حساب معاملات المسارات للفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية والتي تعبر عن معاملات العلاقة السببية المباشرة عبر المسارات الخاصة بها في النموذج المقترح لأبعاد بطاقة الأداء المتوازن الأربعة، وتمثل معاملات انحدار المتغيرات المستقلة الداخلة في معادلة الإنحدار للأداء المالي كمتغير

تابع، وهي متغيرات (١) التعلم والنمو، (٢) العمليات الداخلية، (٣) العملاء، ومن الجدير بالذكر أن المعاملات المحسوبة من واقع تحليل المسار تماثل تماماً معاملات تحليل الإنحدار، غير أنها حسبت من خلال الدرجات المعيارية الخاصة بكل متغير Z scores.

ثالثاً: حساب معاملات المسارات للفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثالثة التي تعبر عن معاملات العلاقات السببية غير المباشرة والتي تربط المتغيرات المستقلة سابقة الذكر بالأداء المالي كمتغير تابع وذلك عبر متغيرات بعد التعلم والنمو.

رابعاً: حساب معاملات المسارات للفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثالثة التي تعبر عن معاملات العلاقات السببية غير المباشرة والتي تربط المتغيرات المستقلة سابقة الذكر بالأداء المالي كمتغير تابع وذلك عبر متغير العمليات الداخلية.

خامساً: حساب معاملات المسارات للفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثالثة التي تعبر عن معاملات العلاقات السببية غير المباشرة والتي تربط المتغيرات المستقلة سابقة الذكر بالأداء المالي كمتغير تابع وذلك عبر متغير العملاء.

وتمثل الخطوات الخمس السابقة طريقة اختبار مدى وجود علاقة سببية بالنموذج المقترح للدراسة خلال الفترة موضوع البحث، ويوضح الجدول التالي رقم (٣) نتائج تطبيق هذه الخطوات الخمس وعلى النحو التالي:

جدول رقم (٣)
نتائج تحليل المسار المستخدمة بالنموذج المقترح

المسار	توصيف المسار	Parameter Estimate	T	Sig. T
(١)	من شبكة تكنولوجيا المعلومات الى الأداء المالي	٠,٢٣٢	٢,٣٦	**٠,٠٢
(٢)	من شبكة تكنولوجيا المعلومات الى العمليات الداخلية	٠,٢٢٨	١,٨٥	*٠,٠٧
(٣)	من شبكة تكنولوجيا المعلومات الى العملاء	٠,٠٩	٠,٥٩	٠,٥٥
(٤)	من شبكة تكنولوجيا المعلومات الى التعلم والنمو	٠,٢٩١	٢,٧٢	**٠,٠١
(٥)	من التعلم والنمو الى الأداء المالي	٠,١٧١	٢,٥٢	**٠,٠١
(٦)	من التعلم والنمو الى العملاء	٠,٢٥٩	٣,٤٦	**٠,٠٠
(٧)	من التعلم والنمو الى العمليات الداخلية	٠,١٥٦	١,٧٥	*٠,٠٨
(٨)	من العمليات الداخلية الى الأداء المالي	٠,٥٦٤	٦,٥٥	**٠,٠٠
(٩)	من العمليات الداخلية الى العملاء	٠,٠١٦	٠,١٧	٠,٨٧
(١٠)	من العملاء الى الأداء المالي	٠,٣٥٦	٤,٥٦	**٠,٠٠

** دال احصائيا عند مستوى ٠,٠٥ * دال احصائيا عند مستوى ٠,٠١

(٥) خلاصة البحث:

لقد أسفرت الدراسة التطبيقية والتحليل الإحصائي لفروض الدراسة باستخدام اختبار تحليل المسار للنتائج التالية والتوصيات التالية:

(١-٥) الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية مباشرة على أداء شركات التأمين

العاملة بدولة الكويت عند استخدام شبكة تكنولوجيا المعلومات.

- تبين صحة الفرضية الفرعية الأولى والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس الأداء المالي.
- تبين صحة الفرضية الفرعية الثانية والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس العمليات الداخلية.
- تبين عدم صحة الفرضية الفرعية الثالثة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس العملاء.
- تبين صحة الفرضية الفرعية الرابعة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس التعلم والنمو.

يتبين من نتائج الفروض السابقة أن مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات والتي ترتبط بمدى كفاءة استخدام شبكة وأجهزة الحاسب الآلي في شركة التأمين تؤثر بشكل مباشر في كل من الأداء المالي والعمليات الداخلية والتعلم والنمو والتي ترتبط بمدى كفاءة وتدريب موظفي شركة التأمين ولكنها لم تؤثر تأثيراً مباشراً في رضا العملاء وقد يرجع ذلك إلى وجود تأثير غير مباشر بينهم عن طريق متغيرات وسيطة أو قد يكون بسبب عدم تركيز معظم شركات التأمين على رضا العملاء خلال فترة هذه الدراسة.

(٢-٥) الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذات دلالة احصائية مباشرة بين أبعاد بطاقة الأداء

المتوازن وأداء شركات التأمين العاملة بدولة الكويت.

- تبين صحة الفرضية الفرعية الأولى والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس التعلم والنمو وبين مقاييس الأداء المالي
- تبين صحة الفرضية الفرعية الثانية والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس التعلم والنمو وبين مقاييس العملاء
- تبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس التعلم والنمو وبين مقاييس العمليات الداخلية.
- تبين صحة الفرضية الفرعية الرابعة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس العمليات الداخلية وبين مقاييس الأداء المالي.

■ تبين عدم صحة الفرضية الفرعية الخامسة والمتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس العمليات الداخلية وبين مقاييس العملاء.

■ تبين صحة الفرضية الفرعية السادسة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية مباشرة بين مقاييس العملاء وبين مقاييس الأداء المالي.

يتبين للباحث من نتائج الفروض السابقة أن مقاييس التعلم والنمو والتي ترتبط بمدى مهارة العاملين بشركة التأمين ومدى تطورهم وفقاً لبرامج تدريب محددة تؤثر في كفاءة الأداء المالي كما تؤثر على العمليات ورضا العملاء، كما تبين أن مقاييس العمليات الداخلية لها تأثير مباشر على الأداء المالي إلا أنه لا يوجد تأثير لها على رضا العملاء وقد يرجع ذلك إلى وجود تأثير غير مباشر بينهم عن طريق متغيرات وسيطة أو قد يكون بسبب تركيز معظم شركات التأمين على الأداء المالي فقط خلال هذه الفترة من الدراسة، وأخيراً تبين وجود تأثير مباشر لمقاييس العملاء والتي ترتبط برضا عملاء شركات التأمين على الأداء المالي.

(٣-٥) الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين استخدام متغير شبكة تكنولوجيا المعلومات على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وتقييم أداء شركات التأمين العاملة بدولة الكويت.

ومن خلال مجموعة الفروض السابقة تمكن الباحث من اختبار صحة باقي الفروض والتي تتعلق بالتأثيرات السببية غير المباشرة عن طريق متغيرات وسيطة، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

■ تبين عدم صحة الفرض الفرعي الأول للفرضية الرئيسية الثالثة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية غير مباشرة ذات دلالة إحصائية بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس الأداء المالي في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي عن طريق متغير وسيط وهو مقاييس التعلم والنمو.

■ تبين صحة الفرض الفرعي الثاني للفرضية الرئيسية الثالثة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية غير مباشرة ذات دلالة إحصائية بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس الأداء المالي في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي عن طريق متغير وسيط وهو مقاييس العمليات الداخلية.

■ تبين عدم صحة الفرض الفرعي الثالث للفرضية الرئيسية الثالثة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية غير مباشرة ذات دلالة إحصائية بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس الأداء المالي في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي عن طريق متغير وسيط وهو مقاييس العملاء.

■ تبين عدم صحة الفرض الفرعي الرابع للفرضية الرئيسية الثالثة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية غير مباشرة ذات دلالة إحصائية بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس الأداء المالي في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي عن طريق متغيران وسيطان وهو مقاييس التعلم والنمو والعمليات الداخلية بالترتيب.

■ تبين عدم صحة الفرض الفرعي الخامس للفرضية الرئيسية الثالثة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية غير مباشرة ذات دلالة إحصائية بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس الأداء المالي في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي عن طريق متغيران وسيطان وهما مقاييس التعلم والنمو العملاء بالترتيب.

■ تبين عدم صحة الفرض الفرعي السادس للفرضية الرئيسية الثالثة والذي يتعلق بوجود علاقة سببية غير مباشرة ذات دلالة إحصائية بين مقاييس شبكة تكنولوجيا المعلومات وبين مقاييس الأداء المالي في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي عن طريق ثلاثة متغيرات وسيطة وهي مقاييس التعلم والنمو والعمليات الداخلية والعملاء بالترتيب.

ومن خلال العلاقات التي تشكلت من واقع اختبارات الفروض سواء كانت علاقات مباشرة أو غير مباشرة تبين للباحث إلى أن النموذج المختبر لم يحقق العلاقة السببية المراد إثباتها إلا من خلال مسار واحد فقط وهو أن شبكة تكنولوجيا المعلومات تؤثر على العمليات الداخلية ومن ثم تؤثر بدورها على الأداء المالي، وعلى الرغم من معنوية هذا المسار والذي يثبت وجود علاقة سببية بين ثلاثة جوانب من جوانب بطاقة الأداء المتوازن المقترحة.

وتشير اختبارات المعنوية ودرجة توافق هذا النموذج المقترح إلى ما يلي:

• قيمة مربع كاي = 247.676

• درجات الحرية = 34

• مستوى المعنوية = 0.0000

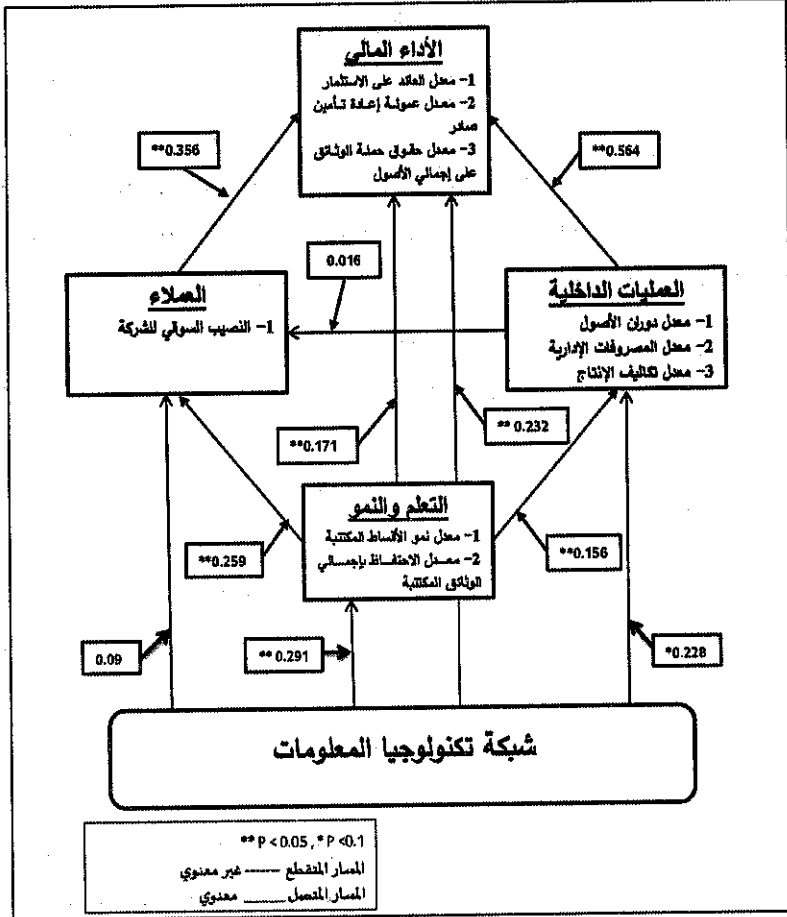
• درجة توافق النموذج = 0.693

درجة التوافق تعني أن كفاءة النموذج المختبر تصل إلى 69.30% وهو وما يعني أن المتغيرات والمؤشرات محل الدراسة تسهم في تفسير حوالي 69.30% من التباين الكلي في النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن، وبالتالي فإن 30.70% من التباين يرجع إلى عوامل أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.

وفي النهاية يمكن تلخيص كل النتائج السابقة من خلال الشكل رقم (٢) أدناه والذي يمثل النموذج المقترح موضحاً عليه معامل كل مسار على حدة والمسارات المختلفة سواء المعنوية منها أو غير المعنوية، حيث نجد أنه من واقع نتائج التحليل الإحصائي لدراسة العلاقة السببية للنموذج المقترح عند اختبار العلاقة المباشرة بين شبكة تكنولوجيا المعلومات وأبعاد بطاقة الأداء المتوازن وجود علاقة سببية معنوية تتجه من شبكة تكنولوجيا المعلومات إلى كل من الأداء المالي والعمليات الداخلية والتعلم والنمو فيما جاءت العلاقة بين شبكة تكنولوجيا المعلومات إلى العملاء غير معنوية.

شكل رقم (٢)

نتائج تحليل المسار للفرضية الرئيسية الثالثة والنموذج المقترح للدراسة



المصدر: من إعداد الباحث من واقع نتائج التحليل الإحصائي.

(٤-٥) توصيات البحث:

في ضوء النتائج السابقة تم وضع عدد من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين تطبيق النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي مما ينعكس على تقييم أدائها بشكل دقيق وذلك بتطبيق النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن في شركات التأمين العاملة في السوق الكويتي، من خلال الصورة العامة للبطاقة المقترحة وذلك كما يلي:

- علي الإدارة العليا لشركات التأمين العاملة بالسوق الكويتي استخدام النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن لتقييم أدائها وباستخدام المتغير شبكة تكنولوجيا المعلومات حيث يعد أكثر المقاييس غير

التقليدية ملاءمة لذلك، فالنموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن يمثل إطاراً متكاملاً ونظاماً شاملاً لتقييم الأداء الاستراتيجي ويجمع بين المقاييس المالية وغير المالية، ويهتم بالأهداف التكتيكية في الأجل القصير والأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالأجل الطويل، كما يربط بين الإستراتيجيات والعمليات بما يحقق التوازن بين احتياجات الأطراف المختلفة المعنية بشركات التأمين والمتمثلين في المستثمرين والعملاء والعاملين والمجتمع والأطراف الأخرى ذات المصلحة .

■ يتطلب بناء النموذج المقترح لبطاقة الأداء المتوازن في شركات التأمين محل الدراسة تحديداً دقيقاً للأهداف والمقاييس والمبادرات الخاصة بكل بعد من أبعاد البطاقة، وهذه الأبعاد هي الأساس في خلق نموذج دقيق وواضح للبطاقة الرؤية والرسالة المقترحة من خلال صياغتها وفقاً للأسس العلمية لصياغة الرؤية والرسالة والتي تم بناء عليها صياغة الأهداف والمقاييس التي تم إقترحها في بطاقة الأداء المتوازن.

■ ضرورة سعي شركات التأمين العاملة بدولة الكويت إلى تبني هذا النموذج المقترح وتطبيقه بشكل متكامل، حيث يوفر هذا النموذج الأدوات الملائمة لقياس أداء كامل قطاعات الشركة، وكذلك ضرورة العمل في ذات الوقت على تهيئة كل الظروف اللازمة لتفعيل عملية تطبيقه وذلك إذا ما أرادت هذه الشركات تقييم أدائها بشكل متكامل ودقيق.

■ التأكيد على أن تطبيق بطاقة الأداء المتوازن يوفر صورة واضحة وشاملة لأداء شركات التأمين حيث يتم تقييم أداءها الاستراتيجي من خلال التركيز على المؤشرات المالية وغير المالية، حيث أن هذا النظام يعد عنصراً مهماً للمنافسة في بيئة الأعمال المعاصرة، مع ضرورة التحديد الأمثل للأهداف الاستراتيجية المراد تحقيقها، مع تحديد المسؤوليات بوضوح، وكذلك الإختيار الأمثل لمؤشرات القياس مع مراجعة أساليب توفير البيانات وتطويرها.

■ حيث إن النموذج المقترح لقياس الأداء بواسطة بطاقة الأداء المتوازن يشكل أداة للقياس والإدارة، فمن الضروري أن تعمل شركات التأمين العاملة بدولة الكويت على استخدامه كوسيلة لترشيد قرارات المديرين وتوجيه سلوكهم وتقييم الأداء والحوافز من خلال الاستفادة من قدرته في المساعدة على تنظيم العمليات الإدارية في الشركة والتركيز على تطبيق الاستراتيجية.

■ أن تقوم شركات التأمين بصياغة الأهداف الاستراتيجية العامة لها وفقاً للأسئلة المطروحة من قبل الباحث في كل جانب من جوانب بطاقة الأداء المتوازن المقترحة.

مراجع البحث:

[١] سحالي معمر ، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء شركات التأمين دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس (مستغانم)، الجزائر، ٢٠١٧.

[٢] عبد الحفيظ فرح ميرة ، مدى ملائمة بيئة قياس أداء قطاع التأمين لتطبيق محاور بطاقة الأداء المتوازن (دراسة تطبيقية بشركة ليبيا للتأمين)، ليبيا: جامعة الزاوية، المجلة الجامعية، المجلد ١ (العدد ٢٣)، ٢٠٢١.

[٣] كوكب عبده الغنامي، مدى إمكانية استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقييم أداء شركة مأرب اليمنية للتأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، الجمهورية اليمنية، ٢٠١٩.

[٤] عصام قاسم أبو عروة، مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين، ٢٠١٨.

[٥] ظلال زغبة، محمد عريوة ، أهمية بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم أداء شركات التأمين دراسة حالة شركة (TRUST) للتأمينات بالجزائر ، الجزائر: مجلة البشائر الإقتصادية، المجلد ٤ (العدد ٣)، ٢٠١٩.

[٦] عمر مازن ذياب ، العوامل المؤثرة على الأداء المالي في شركات التأمين المساهمة العامة المدرجة في سوق عمان المالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، ٢٠١٩.

[٧] محمد توفيق المنصوري ، نظام الإنذار المبكر والتنبؤ بملاءة شركات التأمين، جامعة القاهرة: مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد ٣٤ المجلد (٢٦)، ١٩٨٧.

[٨] محمد عبد المنعم جودة، نظام مقترح للتحليل المالي لشركات التأمين المباشر في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية، ١٩٩٣.

[٩] رانيا الزرير، تقييم أداء شركات التأمين السعودية باستخدام نظام الإنذار المبكر، دمشق: مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد ٥ (المجلد ٣٧).

[10] W.H. Beaver,(1996): Financial Analysis as Predictions of Failure, Journal of Accounting Research, NO 6.

[11] Colin Drury,(2001): Management Accounting for Business Decisions , 2ed , London, Thomson Learning.

[12] Teemu , Malmi,(2001): Balanced Scorecard in finish Companies: A research note ,Management Accounting Research.

[١٣] إسرائ رزاق غني الدهان ، تكامل نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة وبطاقة الأداء المتوازن لتقويم أداء الوحدات الاقتصادية، بحث، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، (بغداد: ٢٠٠٩).

[14], Susan V. Crosson &, Velverd E. Needles,(2011): Management Accounting , 9ed, America , South – Western, Cengage Learning.

[15] Robert S. Kaplan, David P. Norton.(1992). The Balanced Scorecard Measures that Drive Performance.(1996). Harvard Business Review.

[16] Charles T. Horngren et al.,(2015): Cost Accounting : A Managerial Emphasis, 15ed, New York , prentice Hall.

[17] Stefan Schaltegger & Ludeke-Freund , Florian,(2011):The Sustainability Balanced Scorecard : Concept and the Case of Hamburg Airport , Ssm Electronic Journal , Leuphana of Lueneburg.

[١٨] حسني عابدين محمد عابدين، مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن(BSC) لتقويم أداء كلية العلوم والتكنولوجيا- ، المؤتمر العلمي الأول دور الكليات والجامعات في تنمية المجتمع، فلسطين ، ٢٠١٣.

[١٩] علاء احمد حسن ، ميسون عبد الله أحمد ، قياس أداء جامعة الموصل وتقييمه باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد: مجلة العلوم الاقتصادية، العدد ٢٨ المجلد(٧)، ٢٠١١.

[20] Robert S. Kaplan, David P. Norton.(2001). Transforming The Balanced Scorecard from Performance Measurment to Strategic Management, Accounting Horizons, Vol. 15.

[21] Slack Nigel & Chambens S & Harland C. & Harrision , A. & Johanston ,R.,(1998): operation Management ,2ed., Prentice pub,London.

[٢٢] عامر قنديلجي ، هلاء الدين عبدالقادر والجنابي ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الثانية، عمان، الاردن، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة ، ٢٠٠٧.

[٢٣] قوي بوحنية ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ٢٠١٠.

[٢٤] أبو العزم محمد فهم ، العلاقات السببية لأداء الشركات المصرية، مدخل بطاقة الأداء المتوازن، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد ٧٠ (الجزء الأول)، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٨.