



الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

جامعة تشرين

كلية الاقتصاد الثانية

قسم إدارة الأعمال

تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال ودوره في صناعة القرارات الاستثمارية

"دراسة مسحية على شركات التأمين السورية"

رسالة أُعدَّت لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال
قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد الثانية – جامعة تشرين

إعداد:

ولاء حسين زريقا

إشراف الدكتور:

محمد عباس ديوب

الأستاذ في قسم إدارة الأعمال

كلية الاقتصاد الثانية – جامعة تشرين

2014

© حقوق الطباعة

جميع الحقوق محفوظة، فلا يجوز نشر أي جزء من هذه الرسالة أو إعادة طباعتها بنظام الاختزان أو نقلها بأي صورة أو أي وسيلة سواء كانت الكترونية أو تصويرها أو تسجيلها، أو خلاف ذلك، إلا بموافقة كتابية مسبقة من جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

Copyright ©

All rights reserved. No part of this master thesis may be reproduced stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means electronic, mechanical, photocopy, recording or otherwise, without the prior written permission of Tishreen University- Lattakia-Syria.



السيد الأستاذ الدكتور عميد كلية الاقتصاد الثانية
بجامعة تشرين المحترم

عملاً بقرار مجلس البحث العلمي رقم / 463 / المتخذ بالجلسة رقم / 10 / تاريخ 22 / 1 / 2014
المتضمن تسمية السيدة منال محمود ناصر مدققاً لغوياً على رسالة الماجستير لطالب الدراسات العليا
ولاء حسين زريقاً بعنوان:

تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال ودوره في صناعة القرارات الاستثمارية
"دراسة مسحية على شركات التأمين السورية"

تمّ تصويب الرسالة وتدقيقها بعد المناقشة النهائية، كما تمّ الالتزام بملاحظات المدقق اللغوي أصولاً.

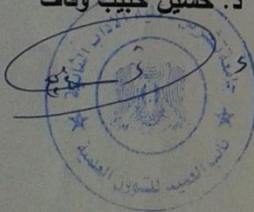
وتفضلوا خالص الشكر والتقدير....

اسم المدقق وتوقيعه:

منال محمود ناصر

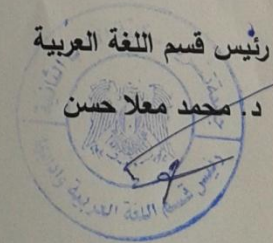
عميد كلية الآداب الثانية

د. حسين حبيب وقاف



رئيس قسم اللغة العربية

د. محمد معلا حسن



الجمهورية العربية السورية - طرطوس - جامعة تشرين - كلية الآداب والعلوم الإنسانية الثانية

Tel 0096343227403, 0096343227402, Telefax 0096343227401

Second Faculty of Arts and Humanities, Tishreen University, Tartous, Syria

SYRIAN ARAB REPUBLIC
Tishreen university
Faculty of Economics
Tartous
P.O.BOX : ٢٧٠
Your Reference :
Our Reference : /
Date: / / ٢٠١٤



الجمهورية العربية السورية
جامعة تشرين
كلية الاقتصاد الثانية
طرطوس - ص.ب : ٢٧٠

الرقم : ٢٠١٤ / ١ / ٢٠١٤	التاريخ : ٢٠١٤ / ١ / ٢٠١٤
الموضوع : القرار رقم ٢٠١٤ / ١ / ٢٠١٤	

قرار لجنة الحكم لدرجة الماجستير

في تمام الساعة التاسعة والنصف من يوم الأحد ٩ / ٢ / ٢٠١٤ / اجتمعت لجنة الحكم المشكلة بموجب قرار مجلس البحث العلمي رقم (٤٦٣) المتخذ بالجلسة رقم (١٠) المنعقدة بتاريخ ٢١ / ربيع الأول / ١٤٣٥ هـ الموافق ٢٢ / ١ / ٢٠١٤ م والمؤلفة من السادة:

- الدكتور: محمد عباس ديوب الأستاذ في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد الثانية في جامعة تشرين اختصاص / تخطيط وتنظيم إدارة النقل/ عضواً ومشرفاً.
- الدكتور: حسين إبراهيم الأستاذ في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد الثانية في جامعة تشرين اختصاص / إدارة المؤسسات التجارية/ عضواً.
- الدكتورة: نسرین عبد الرحمن المدرسة في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد الثانية في جامعة تشرين اختصاص / إدارة الموارد البشرية/ عضواً.

وناقشت رسالة الماجستير التي تقدم بها الطالب: ولاء حسين زريقاً

بعنوان: تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال ودوره في صناعة القرارات الاستثمارية "دراسة مسحية على شركات التأمين السورية"

قررت لجنة الحكم الآتي:

(١) منح الطالب ولاء حسين زريقاً درجة وقدرها (٩٠,٣) تسعون درجة وثلاثون بالمئة من الدرجة بتقدير (امتياز) في اختصاص إدارة الأعمال من قسم إدارة الأعمال.

(٢) رفع هذا القرار إلى المجالس المختصة لمنحه الدرجة المذكورة واستصدار القرارات اللازمة لتمتعه بحقوق هذه الدرجة وامتيازاتها وفق الأصول النافذة.

طرطوس : يوم الأحد ٩ / ٢ / ٢٠١٤ م

الدكتور

الدكتور

الدكتورة

محمد عباس ديوب

حسين إبراهيم

نسرین عبد الرحمن

لجنة حكم

لجنة الحكم على رسالة الماجستير للطالب ولاء حسين زريقا بعنوان:
((تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال ودوره في صناعة القرارات الاستثمارية "دراسة
مسحية على شركات التأمين السورية"))

المؤلفة بموجب قرار مجلس البحث العلمي رقم (٤٦٣) المتخذ بالجلسة رقم (١٠) المنعقدة
بتاريخ ٢١ / ربيع الأول / ١٤٣٥ هـ الموافق ٢٢ / ١ / ٢٠١٤ م والمؤلفة من السادة:

- الدكتور: محمد عباس ديوب الأستاذ في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد الثانية في جامعة
تشرين اختصاص /تخطيط وتنظيم إدارة النقل/عضواً ومشرفاً.
- الدكتور: حسين إبراهيم الأستاذ في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد الثانية في جامعة
تشرين اختصاص /إدارة المؤسسات التجارية/ عضواً.
- الدكتورة: نسرين عبد الرحمن المدرسة في قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد الثانية في
جامعة تشرين اختصاص /إدارة الموارد البشرية/ عضواً.

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ ٩ / ٢ / ٢٠١٤ م

وأجيزت بدرجة (٩٠,٣) تسعون درجة وثلاثون بالمئة من الدرجة بتقدير (امتياز).

الدكتور

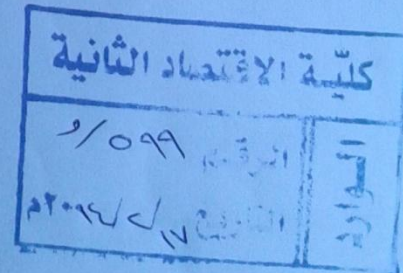
محمد عباس ديوب

الدكتور

حسين إبراهيم

الدكتورة

نسرين عبد الرحمن

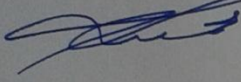


شهادة

نشهد بأن العمل الموصوف في هذه الدراسة هو نتيجة بحث قام به الطالب ولاء زريقا بإشراف الأستاذ الدكتور محمد عباس ديوب وأي رجوع إلى بحث آخر في هذا الموضوع موثق في النص.

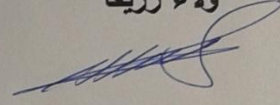
المشرف

أ.د. محمد عباس ديوب



المرشح

ولاء زريقا

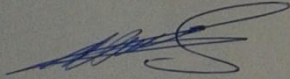


تصريح

أصرح بأن هذا البحث:
((تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال ودوره في صناعة القرارات الاستثمارية
"دراسة مسحية على شركات التأمين السورية"))
لم يسبق أن قبل للحصول على أي شهادة ولا هو مقدّم حالياً للحصول على شهادة
أخرى.

المرشح

ولاء زريقا



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

﴿سورة البقرة، الآية 32﴾

□ الملخص □

تعاظمت أهمية نظم استخبارات الأعمال في العقدين الماضيين نتيجةً لبروز قوى جديدة أعادت تشكيل منظومة الاقتصاد والإدارة، وتمثلت أهم هذه القوى بالتغير السريع والمستمر في التكنولوجيا ونظم الاتصالات وعالم الإنترنت وبرزت ظاهرة العولمة، وأصبحت هذه النظم ركيزة أساسية للمنظمات التي تريد النجاح والاستمرار في عالم الأعمال وخاصة بعد الانطلاقة الذهبية لشبكات التواصل الاجتماعي في منتصف العام (2005)، وذلك من خلال ما تقدمه لها من بيانات ومعلومات عن البيئة التي تمارس نشاطها فيها، وانطلاقاً من الأهمية المتزايدة لها، تناول الباحث الدور الذي يلعبه مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال في عملية صناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية، وذلك على اعتبار أن القرارات الاستثمارية تعتبر الخطوة الأولى للنجاح في عالم الأعمال.

انطلق البحث من مشكلة تحددت في السؤالين الرئيسيين التاليين، الأول: ما هو مستوى نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية؟ والثاني: ما هي طبيعة العلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية وصناعة القرارات الاستثمارية فيها ؟، وبدراسة هذه المشكلة سعى البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أهمها تحديد مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية، بالإضافة لتوضيح طبيعة العلاقة بين مستوى نضج هذه النظم وصناعة القرارات الاستثمارية. قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي (المسح) في بحثه استناداً إلى مشكلة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وشمل مجتمع البحث كافة شركات التأمين العاملة في الجمهورية العربية السورية، واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية حيث قام بتكييف استبيان مطور مسبقاً لتقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال أعده (Tan, et al., 2011) أما الاستبيان المتعلق بصناعة القرارات الاستثمارية سحبت أسئلته من أبحاث علمية موثقة مثل (Keren, & Bruin, 2003)، وللإجابة على أسئلة وأهداف البحث قام الباحث بالتحليلات الوصفية اللازمة للبيانات الأولية (التكرارات، النسبة المئوية للتكرارات، الوسط الحسابي ومعامل الاختلاف)، وللتحقق من صحة الفرضيات قام الباحث بتطبيق بعض الإحصاءات الاستنتاجية على البيانات المجمعة بواسطة الاستبيان وأهمها معامل ارتباط بيرسون، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.18).

تتمثل أهم النتائج التي توصل إليها الباحث بمايلي:

- 1- لا توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية، حيث يلاحظ من الدراسة العملية أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (2.8575) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية.

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.758) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة قوية، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.045) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05).

الكلمات المفتاحية: استخبارات الأعمال، نضج استخبارات الأعمال، صناعة القرارات الاستثمارية.

شكر وتقدير

الحمد لله - جلّ وعلا - على توفيقه لي في إتمام رسالتي هذه بالصورة التي أتمنى أن تحقق المبتغى، وأتقدم بالشكر والتقدير إلى مشرفي الأستاذ الدكتور محمد عباس ديوب الذي غمرني برعايته الكريمة والجهد الذي بذله معي من خلال توجيهاته العلمية السديدة وملاحظاته القيمة التي كان لها الأثر الفعال في إنجاز هذا الرسالة، فله مني كل الاحترام والتقدير.

ولا يفوتني أن أتوجه بشكري وتقديري إلى عميد كلية الاقتصاد الثانية ونوابه وإلى رئيس وأساتذة قسم إدارة الأعمال في الكلية لمساهماتهم مساهمة فعالة في إثراء هذه الرسالة بالأفكار والمعلومات المفيدة وكانوا مثالا للتعاون وحسن المعاملة، فلهم مني كل الشكر والإخلاص، والشكر موصول لأعضاء لجنة الحكم على تشرفهم بقبول تحكيم هذه الرسالة فلهم مني كل الاحترام والتقدير.

كما أتوجه بالامتنان الخاص لكل إدارات شركات التأمين وموظفيها الذين ساعدوني في إخراج هذه الرسالة إلى الوجود من خلال تعاونهم أثناء فترة الدراسة الميدانية.

أخيراً أسجل جزيل شكري لكل الذين مدوا لي يد العون والمساعدة ولم أتمكن من ذكرهم فلهم مني جزيل الشكر والعرفان.

الباحث

فهرس المحتويات

البيان	رقم الصفحة
الملخص العربي	I
شكر وتقدير	III
فهرس المحتويات	IV
قائمة الجداول	VIII
قائمة الأشكال	IX
قائمة المصطلحات	X
قائمة الاختصارات	XI
قائمة الملاحق	XI
القسم الأول: الجزء النظري للبحث	
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
مقدمة	2
1-1: الدراسات السابقة	4
1/1/1: الدراسات العربية	4
2/1/1: الدراسات الأجنبية	6
3/1/1: اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	9
2-1: مشكلة البحث	10
3-1: فرضيات البحث	11
4-1: أهداف البحث	12
5-1: أهمية البحث	12
6-1: منهجية البحث	13
1/6/1: منهجية البحث	13
2/6/1: أدوات جمع البيانات	13
3/6/1: المجتمع الإحصائي وعينة البحث	14
4/6/1: أساليب تحليل البيانات الإحصائية	14
7-1: نموذج البحث	15
8-1: قياس متغيرات البحث	16

17	9-1: محددات البحث
18	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال	
19	مقدمة
20	المبحث الأول: مفهوم وأهمية استخبارات الأعمال
20	2-1-1: مفهوم استخبارات الأعمال
23	2-1-2: تاريخ استخبارات الأعمال
25	2-1-3: أهمية استخبارات الأعمال
25	2/1/3-1: المنافع المحتملة لنظم استخبارات الأعمال
26	2/1/3-2: لماذا هناك حاجة إلى نظم استخبارات الأعمال
27	2-1-4: أدوات استخبارات الأعمال
28	2-1-5: الفرق بين التجسس ونظم ذكاء الأعمال واستخبارات الأعمال
29	2-1-6: استخبارات الأعمال وإدارة المعرفة
30	2-1-7: استخبارات الأعمال وشركات التأمين
33	المبحث الثاني: نماذج تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال
34	2-2-1: الهدف من قياس أداء استخبارات الأعمال
35	2-2-2: مفهوم نماذج نضج استخبارات الأعمال
36	2-2-3: نماذج تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال:
36	2/3/3-1: نموذج غارتنر Gartner Model
38	2/3/3-2: نموذج TDWI's Business Intelligence Maturity Model
40	2/3/3-3: نموذج Enterprise Business Intelligence Maturity(EBIMM)
40	2.3.3.2.2: أبعاد التقييم (Evaluation Dimensions)
43	2.3.3.2.2: مستويات النضج (Maturity Levels)
45	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: صناعة القرارات الاستثمارية	
46	مقدمة

47	المبحث الأول: مفهوم وأدوات الاستثمار:
47	3-1-1- مفهوم الاستثمار
48	3-1-2- أهمية الاستثمار
48	1/2/1/3: أهمية الاستثمار للفرد والمجتمع
49	2/2/1/3: أهمية الاستثمار على المستوى الوطني
50	3/2/1/3: أهمية الاستثمار للوحدات الاقتصادية
50	3-1-3- دوافع الاستثمار
51	3-1-4- تصنيفات الاستثمار
54	3-1-5- أدوات الاستثمار في شركات التأمين
55	1/5/1/3: أدوات الاستثمار قصيرة الأجل
55	1.1.5.1.3- أدوات الاستثمار المتداولة في سوق النقد
56	2.1.5.1.3- أدوات الاستثمار المتداولة في سوق المشتقات
58	2/5/1/3: أدوات الاستثمار طويلة الأجل
58	1.2.5.1.3- الأدوات المالية المتداولة في سوق رأس المال
60	2.2.5.1.3- الأدوات الحقيقية المتداولة في سوق رأس المال
62	3-1-6- المبادئ الأساسية للاستثمار في شركات التأمين
62	1/6/1/3- التنوع في أوجه الاستثمار
62	2/6/1/3- الضمان
63	3/6/1/3- السيولة
63	4/6/1/3- الربحية
64	المبحث الثاني: صناعة القرارات الاستثمارية
64	3-2-1- مفهوم القرار الاستثماري
65	3-2-2- أهمية قرار الاستثمار
65	3-2-3- خصائص القرار الاستثماري
65	1/3/2/3: الخصائص التي ترتبط بالبعد الزمني
66	2/3/2/3: الخصائص التي ترتبط بحالات الطبيعة
66	3/3/2/3: الخصائص التي ترتبط بالهيكل التمويلي
67	3-2-4- أبعاد صناعة القرار الاستثماري
67	1/4/2/3: مسؤولية صناعة القرار الاستثماري

68	2/4/2/3: جودة القرار الاستثماري
68	1.2.4.2.3- مفهوم جودة القرار
69	2.2.4.2.3- جودة القرار الاستثماري
70	3.2.4.2.3- العوامل المؤثرة على جودة القرار
72	3-2-5- مراحل صنع القرار الاستثماري
80	المبحث الثالث: العلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرار الاستثماري
80	3-3-1- دور المعلومات في عملية صناعة القرار
82	3-3-2- العلاقة بين مستوى نضج جودة المعلومات وصناعة القرار الاستثماري
83	3-3-3- العلاقة بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية وصناعة القرار الاستثماري
84	3-3-4- العلاقة بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات وصناعة القرار الاستثماري
84	3-3-5- العلاقة بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم الاستخبارات وصناعة القرار الاستثماري
85	خلاصة الفصل الثالث
القسم الثاني: الجزء العملي للبحث	
الفصل الرابع: الدراسة العملية	
86	مقدمة
86	4-1- مفهوم شركات التأمين
87	4/1-1- التأمين بالجمهورية العربية السورية
93	4-2- مجتمع وعينة البحث
94	4-3- أدوات جمع البيانات
94	4-4- وصف أداة الدراسة
95	4-5- صدق وثبات أداة جمع البيانات
101	4-6- المعالجات الإحصائية
101	6/4/1: الإحصاءات الوصفية
120	6/4/2: الإحصاءات الاستنتاجية
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
133	5-1- النتائج
136	5-2- التوصيات

138	المراجع
148	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
34	أهداف قياس استخبارات الأعمال (BI) والمنافع المحتملة للقياس	(1-2)
75	عناصر البيئة المتغيرة للاستثمار	(1-3)
88	شركات التأمين السورية	(1-4)
93	حجم العينة الذي تم سحبه من كل شركة تأمين والاستبيانات الموزعة ونسبة الاستجابة	(2-4)
95	مقياس ليكرت الخماسي	(3-4)
96	معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور	(4-4)
99	معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل والدرجة الكلية له	(5-4)
99	معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع والدرجة الكلية له	(6-4)
100	الاتساق الداخلي لمحاور المتغير المستقل استخبارات الأعمال	(7-4)
100	الاتساق الداخلي لمحاور المتغير التابع صناعة القرارات الاستثمارية	(8-4)
101	الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة العامة حول استخبارات الأعمال	(9-4)
102	الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج جودة المعلومات	(10-4)
105	الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية	(11-4)
107	الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج هندسة تخزين البيانات	(12-4)
109	الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج القدرة التحليلية	(13-4)
111	مستوى نضج استخبارات الأعمال في كل شركة تأمين	(14-4)
113	التقديرات الحصينة لمستوى نضج استخبارات الأعمال M-Estimators	(15-4)
114	الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة العامة حول صناعة القرار الاستثماري	(16-4)
116	الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة حول مسؤولية صناعة القرار الاستثماري	(17-4)
118	الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة حول جودة القرار الاستثماري	(18-4)
120	اختبار التوزيع الطبيعية لعينة الدراسة بالنسبة لكافة محاور المتغير التابع والمستقل	(19-4)
121	اختبار معنوية الدلالة لتوفر مستوى جيد من نضج استخبارات الأعمال	(20-4)
123	معاملات الارتباط لاختبار الفرضية (أ/2)	(21-4)
124	معاملات الارتباط لاختبار الفرضية الفرعية (2/ب)	(22-4)
125	معاملات الارتباط لاختبار الفرضية الفرعية (2/ج)	(23-4)
127	معاملات الارتباط لاختبار الفرضية الفرعية (2/د)	(24-4)

128	معاملات الارتباط لاختبار العلاقة بين مستوى نضج (BI) ومسؤولية وجودة القرارات الاستثمارية	(25-4)
129	الارتباط بين استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية	(26-4)
129	تحليل الانحدار (ANOVA)	(27-4)
130	ثابت معادلة الانحدار	(28-4)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	نموذج الدراسة	(1/1)
22	المدخلات المختلفة لنظم استخبارات الأعمال	(1/2)
26	مثال على نظام التقارير التفاعلي في نظم استخبارات الأعمال	(2/2)
30	موقع استخبارات الأعمال في عملية توليد المعرفة	(3/2)
32	موقع نظم استخبارات الأعمال بالنسبة لإدارة المعرفة ونظم ذكاء الأعمال	(4/2)
32	موقع استخبارات الأعمال بالنسبة لنظم المعلومات الأخرى	(5/2)
36	مستويات نضج نظم (BI) وفقاً لنموذج غارتنر	(6/2)
44	مستويات وأبعاد النضج وفقاً لنموذج (EBIMM)	(7/2)
54	أدوات الاستثمار في شركات التأمين	(1/3)
57	أدوات الاستثمار قصيرة الأجل في شركات التأمين	(2/3)
61	أدوات الاستثمار طويلة الأجل في شركات التأمين	(3/3)

قائمة المصطلحات

المصطلح	المفهوم
استخبارات الأعمال (Business Intelligence)	هي عبارة عن مجموعة من الطرق والأدوات والأساليب لجمع البيانات عن العملاء والمنافسين والبيئة الجزئية للمنظمة بشكل عام، والأدوات الأساسية لها تتمثل بطرق التجسس الالكتروني ذات الصبغة القانونية ويطلق عليها نظم الاستخبارات النظيفه (Clean Intelligence Systems) وهي نظم فرعية من نظم ذكاء الأعمال (Crane, 2005).
نماذج النضج (Maturity Models)	هي نماذج تستخدم لوصف وشرح وتفسير وتقييم دورة حياة النمو للأشياء والأحداث والظواهر، والمفهوم الأساسي لها يستند على حقيقة أن الأشياء تتغير عبر الزمن وأغلب هذه التغيرات يمكن توقعها والتنبؤ بها (Shabaan, et al., 2008).
نماذج نضج استخبارات الأعمال (Business Intelligence Maturity Models)	هي نماذج تساعد المنظمة في توضيح المسار واختيار النوع المناسب من تكنولوجيا المعلومات الذي يتلاءم مع نوعية نشاطها، فبعض المنظمات تفضل مستويات نضج منخفضة بينما تطلب الأخرى مستويات مرتفعة من النضج (Gartner, 2009).
الاستخبارات التنافسية (Competitive Intelligence)	هي فهم وتعلم ما يجري في العالم خارج حدود المنظمة خاصة المنافسون في الصناعة التي تنتمي لها، وبالطريقة التي تصبح بها قادراً على المنافسة قدر الإمكان (April & Bessa, 2006).
نظام الاستخبارات التسويقية (Marketing Intelligence System)	هو مجموعة من الإجراءات لجمع البيانات من المصادر المختلفة الداخلية والخارجية وتحليلها للحصول على المعلومات اليومية حول التطورات وثيقة الصلة بالبيئة التي تعمل بها المنظمة، وبالشكل الذي يساعد مدراء التسويق على اتخاذ أدق القرارات التسويقية (Kotler, 2000).
استخبارات السوق (Market Intelligence)	وتتعلق بجمع المعلومات عن أسواق الشركة الحالية والمحتملة وتحليلها لأغراض اتخاذ أدق القرارات المتعلقة بالفرص السوقية واستراتيجيات اختراق الأسواق ومعايير تطوير الحصة السوقية، وتعد الأكثر أهمية عند محاولة دخول الأسواق الأجنبية (Maltz & Kohli, 1996).
الاستخبارات المالية	وهي التي تتعلق بجمع بالمعلومات المتعلقة بالشؤون المالية للكيانات

موضع الاهتمام وذلك لفهم طبيعة وقدرة هذه الكيانات والتنبؤ بالشكل المستقبلي لها. (Berman & Knifht, 2008).	Financial) (Intelligence
العملية التي يتم من خلالها اختيار أنسب بديل لحل مشكلة معينة، وأن هذا الاختيار يتم بعد دراسة مستفيضة لكل جوانب المشكلة موضوع القرار.	اتخاذ القرارات (Decision Making)
"هي ربط أو تخصيص مقدار معلوم من أموال وموارد المنشأة والتضحية في الوقت الحاضر استناداً على منهج رشيد مسبق للتحليل والتقسيم والمقارنة بغية تحقيق أو الحصول على عوائد مناسبة يتوقع حدوثها على مدار فترات زمنية مستقبلية طويلة نسبياً" (العابدي، 1999).	القرارات الاستثمارية Investment) (Decisions
هي مؤسسات مالية تقدم بوالص التأمين للأشخاص العاديين أو الاعتباريين، ويتعلق عملها بضمان التعويض للأشخاص أو للمنظمات الذين يتعرضون لخسائر مادية أو خسائر بالأرواح كنتيجة لأحداث مختلفة كالموت أو الحريق أو الحوادث الطارئة.	شركات التأمين Insurance) (Companies

قائمة الاختصارات

الاختصار	المعنى
(BI)	استخبارات الأعمال Business Intelligence
(EBIMM)	نموذج نضج مشاريع استخبارات الأعمال Enterprise Business Intelligence Maturity Model
(IDM)	صناعة القرارات الاستثمارية Investment Decision Making

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق
149	استبانة الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة:

شهدت بيئة السوق في العقدین الأخيرین تغيرات كبيرة في تركيبها وهيكلتها، والسبب الرئيسي وراء هذه التغيرات هو ظاهرة العولمة (Buchada, 2007)، وتجد المنظمات هذه الأيام صعوبة كبيرة جداً في زيادة أرباحها بسبب المنافسة الشديدة والتي تضغط باستمرار باتجاه تقليص هامش الربح (Brien & Kok, 2006)، وزاد من حدة هذه المنافسة التطور والتقدم الكبير في وسائل الاتصال وأساليب الحصول على البيانات والمعلومات وتحليلها، وبنفس الوقت قدم هذا التطور إمكانيات كبيرة للمنظمات في سبيل تدعيم مركزها التنافسي. تبرز الحاجة اليوم وخاصةً في ظل المتغيرات الاقتصادية التي تتسم بظروف عدم التأكد والمخاطرة التي يعيشها العالم إلى توفير الكمية والنوعية المناسبة من المعلومات المالية والتسويقية والمحاسبية، بالشكل الذي يساعد على اتخاذ قرارات استثمارية تتصف بالجودة العالية لأنه لا مجال للخطأ في عالم الأعمال اليوم، فالإدارة الفعالة والاستخدام الكفء للمعلومات مكون رئيسي لنجاح أي منظمة، ولكي تتخذ القرارات المناسبة وفي الوقت المناسب يجب أن تكون المعلومات الضرورية جاهزة ومتاحة لحظة طلبها، وفي سبيل تلبية هذه الحاجة برزت نظم استخبارات الأعمال، وتعتبر حالياً أهم أنواع نظم المعلومات الإستراتيجية الموجهة للبيئة الخارجية، فنظم استخبارات الأعمال تقدم للمنظمات مزايا تنافسية تساعد على زيادة أرباحها، فمن خلال الجمع بين المكونات المادية والتكنولوجيا والمنهجيات والأساليب العلمية تقدم هذه النظم للإدارات على مختلف مستوياتها المعلومات الرئيسية والمفتاحية والتي تمكنها من تحسين عملية اتخاذ القرارات وبالتالي الأرباح والأداء (Williams & Williams, 2007).

تطورت استخبارات الأعمال بشكل كبير مؤخراً وفقاً ل (Gartner 2009)، وأصبحت تطبيقاتها التقنيات الأكثر أهمية والتي يجب على المنظمات التي تريد أن تستمر وتنجح اقتنائها (Chuah & Wong, 2011)، وبالرغم من ذلك يبقى نجاح تنفيذ أي برنامج استخبارات أعمال محل التساؤل، لأن تطبيق هذا البرنامج يتطلب نفقات كبيرة ويمر بمراحل نضج مختلفة (Tan, et al., 2011)، وهناك العديد من النماذج التي حاولت تفسير وإيضاح مراحل النضج المختلفة لبرامج وتطبيقات استخبارات الأعمال، وبينت هذه النماذج أن الوصول إلى مرحلة النضج الكامل لنظم استخبارات الأعمال (التي توصف بالحالة التي يكون بها النظام قادراً على تزويد المعلومات الكاملة والمثالية والجاهزة) يتطلب إتباع مسار تطوري متكامل بدءاً من نقطة الانطلاق الأولية وحتى الوصول للمرحلة المرغوبة (Shaaban, et al., 2008).

أوضحت النماذج المفسرة لمراحل نضج نظم استخبارات الأعمال أن كل مرحلة تُقدّم مستوى معين من المعلومات الأمر الذي يؤثر على كيفية إدارة العلاقة مع العملاء من جهة وعلى جودة القرارات المتخذة وبنفس الوقت على النتيجة النهائية للنشاط من جهة أخرى، فالعديد من المنظمات أنفقت الكثير من الأموال على تحسين العملية الإدارية وأنظمة استخبارات الأعمال من أجل تحقيق مزايا تنافسية تجاه المنافسين وتخفيض التكاليف، ولكن ليس من السهل إيضاح العائد على الاستثمار من الإنفاق على هذه النظم والتطبيقات، ومن الصعوبة أيضاً تبيان أثر هذه النظم على النتائج النهائية للنشاط ككل، لذلك تمّ تطوير ما يسمى نماذج

النضج (Maturity Models) لهذا الغرض (Rajteric, 2010)، فهذه النماذج تبين المنافع المحققة من نظم استخبارات الأعمال، وفيما إذا كانت تسهم بشكل فعلي في عملية صناعة القرارات وتحسين جودتها وبالتالي تحسين مستويات الأداء والأرباح.

يبين الباحث هنا بأن عملية اتخاذ القرارات كما اتفق عليها العديد من العلماء البارزين تعد محور العملية الإدارية وجوهرها وإن نجاح المنظمة يتوقف إلى حد كبير على كفاءة وفاعلية القيادة الإدارية على اتخاذ القرارات المناسبة بكافة أشكالها - وبشكل أكثر تحديداً القرارات الاستثمارية- لما لها من أهمية كبيرة في اقتناص الفرص الاستثمارية المناسبة، ولأن الاستثمار الناجح يلعب دوراً مهماً في تحقيق معدل نمو مستمر وعالٍ (جزراوي ولوسي ، 2007)، ونظراً لأهمية قرار الاستثمار لأي منظمة يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على مراحل نضج نظم استخبارات الأعمال الذي وصلت إليه شركات التأمين السورية، والدور الذي يلعبه مستوى النضج هذا في صناعة القرارات الاستثمارية.

يحتوي البحث على خمسة فصول موزعة على قسمين: القسم الأول خصص للجزء النظري متضمناً ثلاثة فصول، يستعرض الفصل الأول منها الإطار العام للبحث، ويتناول الفصل الثاني مفهوم استخبارات الأعمال بالإضافة للنماذج المستخدمة في تقييم مستوى نضجها، أما الفصل الثالث فيتضمن مفهوم الاستثمار وعملية صناعة القرارات الاستثمارية بالإضافة إلى مبحث خصص للربط بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية، أما القسم الثاني فخصص للدراسة العملية متضمناً فصلين يقدم الفصل الرابع الدراسة العملية للبحث، أما الفصل الخامس فيتضمن النتائج والمناقشة.

1-1: الدراسات السابقة (Previous Studies):

1/1/1: الدراسات العربية:

(1)- دراسة (مناصرية، 2004)، بعنوان (دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية)، وترمي هذه الدراسة للوصول إلى عدة أهداف أهمها:

- تحديد دور تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الآلي في اتخاذ القرار.
- تحديد مدى فعالية القرارات في الشركة الجزائرية للألمنيوم.
- تحديد أنواع تكنولوجيا ونظم المعلومات المعتمدة في الشركة الجزائرية للألمنيوم.

تم اعتماد المنهج الوصفي- المسح في هذه الدراسة، كما تم اعتماد أسلوب دراسة الحالة في الفصل الرابع، بوصفه أحد الأساليب التي يعتمد عليها المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بدراسة الشركة للألمنيوم (ALGAL).

تمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- النظام الآلي للمعلومات المعتمد في الشركة لا يخدم بشكل كبير اتخاذ القرارات الإستراتيجية؛ وذلك لغياب أنظمة دعم الإدارة العليا أو النظم الخبيرة، ولا حتى نظم دعم القرار، وإنما يركز على دعم القرارات الوظيفية والتشغيلية، ومن خلالها يمكنه دعم القرارات الإستراتيجية.
- النظام الآلي المعتمد في الشركة محل الدراسة هو نظام بسيط لأتمتة المكاتب، لأنه يحتوي في جانب كبير منه على خصائص أنظمة تجهيز المكاتب لاحتوائه على برامج معالجة النصوص وتنسيقها والبريد الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني للمواعيد والناشر المكتبي... وغيرها، لكنه يفتقد إلى خصائص أخرى كالاكتتماعات السمعية والتلفزيونية.. وغيرها.
- يساهم نظام معلومات الشركة بقدر وافر في بلورة رؤية أوضح للمشاكل وبدائل حلولها، وبالتالي إنتاج قرارات أكثر دقة ومرونة وفعالية بجهد ووقت أقل، كما يساهم في تحسين الإجراءات والسياسات ويحافظ على علاقة الشركة بمحيطها.

(2)- دراسة (غني، 2004)، بعنوان (دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين)، وقد هدفت إلى استكشاف مدى فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة حاليا في بلديات قطاع غزة في عملية صنع القرارات.

اتبع الباحث المنهج الوصفي القائم على استطلاع الرأي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة- نظم المعلومات الإدارية المحوسبة - كما توجد في الواقع، ووصفها بدقة، كما تم الاستعانة بالمنهج الكمي لدراسة وتحليل البيانات، وقد كانت أهم نتائجها:

- خلص الباحث إلى أن المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في البلديات مناسب للمستفيدين من النظام بنسبة (74,7%)، وهذا يؤكد أن المستوى التنظيمي يعتبر عنصراً أساسياً يؤثر في إنتاج المعلومات اللازمة لصناعة القرار.

- أن النظام الحالي في البلدية يعتبر نظاماً فعالاً في إنتاج المعلومات اللازمة لصنع القرارات بنسبة (73%)، حيث أنه يعمل على تجميع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية المتاحة، ويقدم تقارير مختلفة دورية أو خاصة تغطي كافة جوانب العمل.

- نظام المعلومات الإدارية المحوسب المستخدم في بلديات قطاع غزة يعتبر سبباً رئيسياً يحفز متخذ القرار ليتخذ قراراً معيناً بنسبة (63,2%). حيث اتضح جلياً من تحليل فقرات هذا المجال أن النظام الحالي لا يعمل على توفير المعلومات الكافية المتعلقة بجميع البدائل الممكنة، كما أنه لا يساهم في عملية اختيار البديل الأفضل في عملية صنع القرار.

(3) - دراسة (أبو سبت، 2005)، بعنوان (تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة)، وتحاول هذه الدراسة أن تحقق الأهداف التالية:

- معرفة مدى الفروق بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.
- معرفة مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

منهجية الدراسة: اتبع الباحث المنهج الوصفي، أما أداة جمع البيانات فاستخدم الباحث الاستبانة للحصول على البيانات الأولية اللازمة، ولقد شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين الإداريين والأكاديميين متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

نتائج الدراسة:

- هناك استخدام فعال من قبل صانعي القرار لنظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة في صنع قراراتهم الإدارية نظراً لجودة المعلومات الناتجة من هذه النظم، وأظهرت النتائج أن الوزن النسبي هو (79%) حيث أن الغالبية العظمى تعتمد بشكل أساسي على أنظمة المعلومات في حالة اتخاذ قرارات إدارية.
- هناك علاقة بين الكفاية الكمية للمعلومات التي يقدمها نظام المعلومات الإداري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وبين استخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم الإدارية، وأظهرت الدراسة أن الوزن النسبي لهذا المجال كان (68%) مما يفسر أن كمية المعلومات لها علاقة تتراوح بين المتوسطة والقوية لاستخدام المديرين لنظام المعلومات الإداري في صنع قراراتهم.

- هناك علاقة بين التوقيت المناسب للمعلومات المقدمة من نظام المعلومات الإداري في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وبين استخدام المديرين لهذا النظام في صنع قراراتهم الإدارية، وأظهرت الدراسة أن الوزن النسبي لهذا المجال وكان (78%) وهذه يعني علمياً بأن درجة سرعة وصول المعلومات المطلوبة لها علاقة قوية باستخدام المديرين لنظام المعلومات الإداري في صنع قراراتهم.

(4)- دراسة (الهزيمية، 2009)، بعنوان (دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية) ، ويهدف هذا البحث إلى تحديد أثر المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في المؤسسات الحكومية ومعرفة أثر استخدام (المعلومات) في كفاءة وفعالية اتخاذ القرارات بالإضافة للتعرف على القرارات وأنماط القرارات الإدارية وتحديد طبيعة العلاقة بين المعلومات وكفاءة العاملين وشبكات المعلومات وملائمة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الحكومية، ويعتبر البحث محاولة التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في زيادة تأثير المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، كما أنه محاولة للتعرف على شبكة المعلومات الحديثة في المؤسسات الحكومية في أريد وأثرها الداعم في اتخاذ القرارات الإدارية. اعتمد هذا البحث المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة التي صممت خصيصاً لجمع المعلومات وتحليلها بهدف اختبار فرضيات البحث.

نتائج الدراسة: كشفت الدراسة بأن استخدام نظم المعلومات في تزويد متخذ القرار بالمعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب تكون ذات قيمة للمنظمة ومفيدة في عملية اتخاذ القرارات. كما بينت هذه الدراسة أيضاً بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ملائمة المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الحكومية لمحافظة أريد.

2/1/1: الدراسات الأجنبية

(1)- دراسة (Brien & Kok, 2006)، بعنوان (استخبارات الأعمال وصناعة الاتصالات: هل تستطيع استخبارات الأعمال أن تقود إلى ربحية أعلى)، وهدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف كيفية تحسين مستوى الربحية بالاعتماد على تطبيقات نظم استخبارات الأعمال. فروض الدراسة كانت كالتالي:

- يتم تحسين مستوى الربحية من خلال تخفيض التكاليف.
 - يتم تحسين مستوى الربحية من خلال تحسين المزايا التنافسية.
- تم الاعتماد على المنهج الوصفي- المسح، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات تم الاعتماد على تقنية الاستبيان بالإضافة إلى المقابلات المهيكلية، أما مجتمع الدراسة فيشمل كافة شركات الاتصالات الخلوية العاملة في جنوب أفريقيا وهي: Vodacom, MTN, Cell-C, TellKom.
- أظهرت النتائج أن استخبارات الأعمال أساسية من أجل تحقيق الميزة التنافسية وذلك من خلال تحسين جودة الخدمات والحصول على المعلومات بالدقة المناسبة وبالوقت المناسب، وأظهرت أيضاً بأن أنظمة استخبارات الأعمال تُحسّن وبشكل كبير عملية اتخاذ القرارات والذي يؤدي بدوره إلى تحسين الأرباح. كما أظهرت النتائج أن أغلب المدراء التنفيذيين ومدراء المعلومات لا يتفهمون الفوائد المحققة من استخدام تطبيقات استخبارات الأعمال.

(2)- دراسة (Lbnnqvist & Pirttimrki, 2006)، بعنوان (قياس استخبارات الأعمال) وهدفت هذه الدراسة إلى: تحديد الأغراض الرئيسية لقياس استخبارات الأعمال، بالإضافة إلى تحديد أنواع المقاييس المستخدمة لقياس استخبارات الأعمال.

تم الاعتماد على المنهج الاستكشافي، أما أداة جمع البيانات فتمثلت بالاعتماد على المقالات المنشورة في المجالات البحثية، وكانت أهم نتائج الدراسة مايلي: - يوجد هدفين أساسيين لقياس مستوى نضج استخبارات الأعمال هما:

- إثبات أن المنافع المتحققة من هذه النظم تفوق التكاليف التي أنفقت لبنائها.

- المساعدة في إدارة عمليات استخبارات الأعمال.

أما المقاييس المستخدمة فهناك العديد منها وهي:

- المقاييس التي تقيس قيمة استخبارات الأعمال، وهنا يتم قياس القيمة من منظورين: أ- المنافع المتاحة من استخبارات الأعمال. ب- التكاليف اللازمة لإقامة نظام استخبارات أعمال.

- المقاييس المخصصة لقياس أداء استخبارات الأعمال: سرعة تقديم المعلومات، دقة التحليل، تقديم المعلومات بالوقت المناسب، كفاءة استرجاع المعلومات....الخ.

(3)- دراسة (Tabatabaei, 2010)، بعنوان: (تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال في صناعة البنوك الإيرانية)، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال في صناعة البنوك الإيرانية. المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي (المسح)، أما أداة جمع البيانات كانت تقنية الاستبيان الموزع الكترونياً، ومجتمع الدراسة شمل البنوك العامة والخاصة العاملة في إيران. النموذج المستخدم لتقييم مستوى النضج هو نموذج تكامل نضج القدرة (capability maturity model integration) وحسب هذا النموذج يوجد خمسة مستويات للنضج هي: المستوى الأولي (Initial)، المستوى المدار Managed، المستوى المعرف (Defined)، المستوى المدار كمي (Quantitatively Managed) المستوى الأمثل (Optimized).

تمثلت أهم نتائج هذه الدراسة بأن مستوى نضج استخبارات الأعمال في البنوك الإيرانية هو المستوى الثالث (المعرف)، ويتصف هذا المستوى بأن تطبيقات استخبارات الأعمال تكون موصوفة بدقة، وتفاعلية مع بعضها البعض. وتبين من الدراسة أن درجة نضج استخبارات الأعمال في قطاع البنوك الخاصة الإيرانية أكبر منه في البنوك العامة، بالرغم من أنهما يقعان ضمن مستوى النضج نفسه (المستوى الثالث)، وتبين أيضاً بأنه لا يتوفر لموظفي البنوك الفهم والإدراك الكافي لمفهوم وأهمية استخبارات الأعمال. وتبين من الدراسة أيضاً بأن مستوى نضج استخبارات الأعمال يرتبط بعمر البنك، فالبنوك الجديدة وأغلبها بنوك تنتمي للقطاع الخاص، غالباً ما تستخدم أحدث تطبيقات وأدوات استخبارات الأعمال.

(4)- دراسة (Hocevar & Jaklic, 2010)، وهي بعنوان (تقييم منافع أنظمة استخبارات الأعمال - دراسة حالة)، وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم جدوى الاستثمار في أنظمة وتطبيقات استخبارات الأعمال المختلفة (بالأخص نظام المعالجة التحليلية على الانترنت Online Analytical Processing (OLAP) ويعرف هذا

النظام بأنه عملية معالجة تحليلية على الحاسب الآلي باستخدام الانترنت تتيح للمستخدم بسهولة وبشكل انتقائي الحصول على البيانات من جهات تمثل وجهات نظر مختلفة، مثال: يمكن للشركة أن تقوم بإجراء مقارنة تحليلية لمبيعاتها من منتج ما في منطقة معينة مع المبيعات لشركة أو شركات منافسة أخرى تقدم نفس المنتج في نفس المنطقة وبفس الفترة الزمنية) بالإضافة إلى تقييم المنافع المتحصل عليها من هذه التطبيقات. تم الاعتماد على المنهج الوصفي- دراسة الحالة، وطبقت الدراسة على شركة ميلامن الكيميائية العاملة في الاتحاد الأوروبي، وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة بأن نظام المعالجة التحليلية على الانترنت يعتبر مجدي اقتصادياً حيث خفّض تكاليف العميلة الإدارية وتكاليف الحصول على البيانات ومعالجتها، بنسبة أكبر من النفقات المخصصة لإنشاء هذا النظام، أما المنافع التي قدمها نظام (OLAP) والذي يعتبر أحد تطبيقات استخبارات الأعمال تتمثل بمايلي:

- سهولة الاستخدام، بالإضافة إلى أنه أكثر سرعة في تحليل السوق والمنافسين، هذا يؤدي إلى وقت أقل من أجل التحليل وبالتالي وقت متاح أكبر من أجل اتخاذ القرارات.

- الزيادة في الأرباح نتيجة لتخفيض تكاليف معالجة البيانات بالإضافة إلى الدقة في اتخاذ القرارات.

(5)- دراسة (Popovic & Jaklic, 2010)، بعنوان (منافع تطبيق نظام استخبارات الأعمال: تحليل تجريبي لتأثير نضج نظام استخبارات الأعمال على جودة المعلومات)، وهدفت هذه الدراسة بشكل أساسي إلى التأكد بشكل تجريبي من مساهمة نظم استخبارات الأعمال في تزويد المنظمة بالمعلومات الممتازة، والتحقق من المقدار الذي يساهم به مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال في تحسين جودة المعلومات حيث أن مستوى النضج يوضح قدرات النظام.

فرضيات الدراسة:

- إن لمستوى نضج نظم استخبارات الأعمال تأثير إيجابي على جودة المعلومات.

- إن لمستوى نضج نظم استخبارات الأعمال تأثير إيجابي على النوعية الإعلامية وللمعلومات.

تم استخدام المنهج الوصفي/ المسوح، وتم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية المتعلقة بمستوى نضج نظم استخبارات الأعمال والمتغير التابع جودة المعلومات. أما مجتمع الدراسة فيشمل الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في سلوفينيا، أما وحدة المعاينة فتتضمن كبار المديرين بالإضافة إلى مدراء المعلومات التنفيذيين، وتم إرسال الاستبيان بالبريد الالكتروني.

تمثلت أهم نتائج هذه الدراسة بأن استخبارات الأعمال تفسر (32%) من التباين الحاصل في جودة المعلومات، بالإضافة إلى أن تحسين جودة المعلومات يعتبر أكثر الفوائد ملموسة من تطبيق نظم استخبارات الأعمال (BI).

(6) دراسة (Tan et al., 2011)، وهي بعنوان (نموذج لتقييم مستوى نضج مشاريع استخبارات الأعمال)

وهدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج لتقييم مستوى نضج مشاريع استخبارات الأعمال بالإضافة لتحديد المشاكل الموجودة في النظام الحالي وتحديد الطريق المثالي للوصول إلى مستوى النضج المناسب للمنظمة، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي - المسوح، وقام الباحث بإجراء التحليل العاملي للتحقق من أبعاد

النموذج والبند أيضاً، وتضمنت أبعاد النموذج أربع متغيرات فرعية هي: جودة المعلومات، إدارة البيانات الرئيسية، هندسة تخزين البيانات، القدرة التحليلية.

(7) - دراسة (Kumar, 2012)، بعنوان (تأثير مستوى نضج استخبارات الأعمال على صناعة القرارات)،

وهدف هذه الدراسة إلى تحديد الأثر الذي يحدثه مستوى نضج استخبارات الأعمال في صناعة القرارات في البنوك الهندية، واعتمدت هذه الدراسة على النموذج المطور من قبل (Tan et al., 2011) لتقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال بأبعاده الأربعة (جودة المعلومات، إدارة البيانات الرئيسية، هندسة تخزين البيانات، القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال)، أما المنهج المتبع في هذه الرسالة فكان المنهج الوصفي - المسح، وشملت عينة الدراسة المصارف الهندية، وتمثلت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بما يلي:

- توجد علاقة إيجابية ومهمة بين مستوى نضج جودة المعلومات وصناعة القرارات، وتعتبر جودة المعلومات البعد الأكثر أهمية في تفسير عملية صناعة القرارات ممثلة بجودتها.
- توجد علاقة إيجابية ومهمة بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية وصناعة القرارات.
- توجد علاقة إيجابية ومهمة بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات وصناعة القرارات.
- توجد علاقة إيجابية ومهمة بين مستوى نضج القدرة التحليلية وصناعة القرارات.
- مستوى النضج ككل يفسر ما مقداره (43.5%) من صناعة القرار.

3/1/1: اختلاف الدراسة عن الدراسات السابقة:

بعد مراجعة الدراسات السابقة يمكننا تلخيص الملاحظات التالية عليها:

أولاً: إن بعض هذه الدراسات وبالأخص الدراسات العربية ركزت على دور نظم المعلومات في عملية صناعة القرارات (الهزيمة، أبو سبت، غنيم، مناصرية)، وكان هدف هذه الدراسات الأساسي معرفة مدى استخدام نظم المعلومات في صنع القرارات بالإضافة لمعرفة أنواع هذه النظم. تختلف دراستنا عن هذه الدراسات في أنها تُقيم مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال والذي يعتبر كمفهوم المكون الأساسي لمجموعة من النظم حيث أن تطبيقات استخبارات الأعمال تقدم خلاصة المعلومات التي تنتجها إلى النظم المختلفة ، كنظم إدارة المعرفة ونظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية، أي عدم النظر إلى عملية معالجة البيانات والمعلومات من جانب واحد بل من جوانب متعددة، وتوضيح الدور الذي يلعبه هذا المستوى في صناعة القرارات الاستثمارية.

ثانياً: إن البعض الآخر من الدراسات قدم شرحاً مفصلاً لنماذج تقييم نضج استخبارات الأعمال (Rajteric) والبعض الآخر قدم دراسات تجريبية لمنافع نظم استخبارات الأعمال وأثرها على جودة المعلومات وتوضيح الدور الذي تلعبه نظم استخبارات الأعمال في زيادة الربحية كدراسة (Brien & Kok) ودراسة (Popovic & Jaklic) وتختلف دراستنا عن هذه الدراسات في أنها تقوم بتقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال ودور هذا المستوى في صناعة القرارات الاستثمارية.

ثالثاً: إن جزءاً آخر من الدراسات قام بتقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال كما في دراسة (Tabatabaei) وتختلف دراستنا عن هذه الدراسة في أنها تعتمد على النموذج المطور من قبل (Tan et al., 2011) الذي يعتبر أحدث النماذج وتم التأكد من صلاحيته بالإضافة لأنه لا يكتفي بتقييم مستوى النضج بل يحدد ما إذا كان هذا المستوى هو المستوى المناسب للمنظمة محل الدراسة أي تقييم وتقويم بان واحد، كما تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في الربط بين مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال ودوره في صناعة القرارات الاستثمارية. **رابعاً:** هناك دراسة تناولت الأثر الذي يحدثه مستوى نضج استخبارات الأعمال في صناعة القرارات وهي دراسة (Kumar, 2012)، وتختلف داستنا عن هذه الدراسة بأن الدراسة الحالية تحاول توضيح العلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية بشكل أكثر تحديداً ، بالإضافة إلى تقييم صلاحية وثبات النموذج المستخدم في تقييم النضج وهذا ما لم تتطرق إليه هذه الدراسة.

1-2: مشكلة البحث (Research Problem):

في ظل الكم الهائل من البيانات والمعلومات المتاحة أمام متخذي القرارات في مختلف المنظمات وبالأخص المنظمات العاملة في المجال المالي، وفي ضوء المنافسة الشديدة بين الشركات والتي تؤدي بالنهاية إلى تخفيض هامش الربح، تبحث أغلب الشركات وبكافة الوسائل المتاحة لتحقيق المزايا والمنافع التنافسية التي تضمن لها البقاء والاستمرار في دنيا الأعمال، ويعتبر النجاح في اتخاذ القرارات الاستثمارية شرطاً أساسياً لنجاح أي منظمة وبقائها واستمرارها، وكما هو معلوم أن أي قرارا لكي يُتخذ بدقة يجب أن يكون مبنياً على معلومات صحيحة ودقيقة، وتعتبر حالياً تطبيقات وأدوات استخبارات الأعمال من الأدوات التي تساعد المنظمات في تحقيق مزايا تنافسية، خاصةً وأنها تؤمن المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات وكما اتضح لدينا من خلال الدراسات السابقة أن هذه الأنظمة تمر بمستويات نضج مختلفة، وكل مستوى يرتبط استخدامه بتكاليف معينه ويقدم مستوى معين من المعلومات، لذلك تبرز مشكلة البحث بالإجابة على السؤالين الرئيسيين التاليين:

(1)- ما هو مستوى نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية؟ ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- (أ)- ما هو مستوى نضج جودة المعلومات التي تقدمها نظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية؟
 - (ب)- ما هو مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية لنظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية؟
 - (ج)- ما هو مستوى نضج هندسة تخزين البيانات لنظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية ؟
 - (د)- ما هو مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية ؟
- (2)- ما هي طبيعة العلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية ؟ ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- (أ)- ما هي طبيعة العلاقة بين مستوى نضج جودة المعلومات التي تقدمها نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية ؟

- (ب)- ما هي طبيعة العلاقة بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية ؟
- (ج)- ما هي طبيعة العلاقة بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية ؟
- (د)- ما هي طبيعة العلاقة بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية ؟

1-3: فرضيات البحث (Research Hypotheses):

ينطلق البحث من الفرضيتين الرئيسيتين التاليتين:

- (1)- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج، وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:
- (أ)- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج جودة المعلومات في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج.
- (ب)- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج.
- (ج)- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج.
- (د)- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج القدرة التحليلية في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج.
- (2)- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية، وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:
- (أ)- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج جودة المعلومات المقدمة من نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية.
- (ب)- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج عملية إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية.
- (ج)- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية.
- (د)- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية.

1-4: أهداف البحث (Research Objectives):

- تتمثل أهداف البحث بالنقاط التالية:

- (أ)- إيضاح مفهوم استخبارات الأعمال وإزاحة الغموض واللبس عنه.
- (ب)- إيضاح مدى معرفة وإلمام موظفي شركات التأمين العاملة في سوريا بنظم استخبارات الأعمال.
- (ج)- تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال لدى شركات التأمين السورية.
- (د)- إيضاح أهمية المعلومات في عملية صناعة القرارات وخاصة الاستثمارية منها.
- (هـ)- توضيح العلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين العاملة في سوريا.

1-5: أهمية البحث (Research Importance):

الأهمية العلمية (Scientific Importance):

تتجلى الأهمية العلمية من خلال إيضاح مستوى نضج استخبارات الأعمال في الشركات محل البحث، والدور الذي يلعبه مستوى النضج هذا في صناعة القرارات الاستثمارية، كما تتجلى أيضاً في اختبار نموذج (Tan, et al., 2011) لقياس مستوى نضج استخبارات الأعمال والمبررات التي دفعت الباحث إلى اختياره لأنه لا يكفي بتقييم مستوى النضج بل يحدد ما إذا كان هذا المستوى هو المستوى المناسب للمنظمة محل البحث ويوضح المشاكل التي تواجه النظام والطريق للوصول إلى المستوى المثالي أي تقييم وتقويم بان واحد وهو بهذا الشكل يتفوق على باقي النماذج، بالإضافة لأنه يعتبر أحدث النماذج وتم التأكد من صلاحيته.

الأهمية العملية (Practical Importance):

تتجلى الأهمية العملية من خلال تقديم أساس علمي سليم لشركات التأمين السورية يوضح مستوى نضج استخبارات أعمالها، ودور هذا المستوى في صناعة القرارات الاستثمارية فيها. أي باختصار تقويم المستوى الحالي لنظم استخبارات الأعمال في هذه المؤسسات بالإضافة لتحديد ما إذا كان من الضروري زيادة درجة نضج هذه النظم سواء من خلال تطبيق أدوات وتطبيقات حديثة لاستخبارات الأعمال أو من خلال تحسين الكادر المعرفي القائم عليها.

1-6: منهجية البحث وأدوات جمع البيانات (Research Methodology &)

(methods of data collection):

1/6/1: منهجية البحث:

اتباع الباحث المنهج الوصفي - المسح القائم على استطلاع الرأي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها بدقة، وتم إتباعه لأنه يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من

الظروف أو عدد من الأشياء أو أي نوع من الظواهر، ويعمل على استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وهذا ما يسهل ربط الظواهر ببعضها، واكتشاف العلاقة بين المتغيرات، وإعطاء التفسير الملائم لذلك.

2/6/1: أدوات جمع البيانات:

- البيانات الثانوية:

تمّ جمع البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري من الأبحاث والدراسات السابقة والمنشورة في مجلات علمية مثل مجلة استخبارات الأعمال (Business Intelligence Journal) والمجلة الأوروبية للبحوث الاجتماعية (European Journal of Social Sciences)، مجلة جنوب أفريقيا لإدارة المعلومات (South African Journal of Information Management) بالإضافة للعديد من الأبحاث الموثقة والكتب المتعلقة بموضوع البحث.

- البيانات الأولية:

تمّ جمعها باستخدام استبيان مصمم خصيصاً لقياس مستوى نضج استخبارات الأعمال بناءً على النموذج المصمم من قبل (Tan et al., 2011)، ويتضمن الأبعاد التالية: جودة المعلومات المقدمة - إدارة البيانات الرئيسية - هندسة تخزين البيانات - القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال، أما فيما يتعلق بصناعة القرارات الاستثمارية تمّ تصميم استبيان خصيصاً لذلك وسحبت أسئلته من بحث (Keren, & Bruin, 2003). تمّ توزيع الاستبيان شخصياً لجمع البيانات الأولية لتوضيح أي غموض يعتري المستجيب ولرفع نسبة الاستجابة.

3/6/1: المجتمع الإحصائي وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث (N) من كافة شركات التأمين السورية، ونظراً لكبر حجم المجتمع المدروس ولمحددات الوقت أيضاً، قام الباحث بإتباع أسلوب العينات في جمع البيانات عن كل شركة من الشركات وأسلوب الحصر الشامل لشركات التأمين كافة (بعض الشركات تمّ إرسال الاستبيان إلكترونياً)، أما بالنسبة لعينة البحث: فوحدة المعاينة تتمثل بكبار المديرين العاملين في شركات التأمين السورية بالإضافة إلى الموظفين المسؤولين عن البيانات والمعلومات سواء كانوا مدراء أم موظفين من مستويات الإدارة الوسطى والتنفيذية، بالإضافة لمتخذي القرارات الاستثمارية، واعتمد الباحث على أسلوب المعاينة الميسرة بين موظفي الشركة الواحدة نظراً لصعوبة الوصول إلى بعض المناطق نتيجة للأحداث الراهنة.

4/6/1: أساليب تحليل البيانات الإحصائية:

اعتمد الباحث على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات الخاصة بالجانب العملي من البحث، وذلك من خلال أدوات وأساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي كما هو موضح فيمايلي:

- (1)- للتأكد من صلاحية التركيب (Construct Validity) لفقرات ومحاوَر الاستبانة: قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة بالنسبة لكل من المتغيرين التابع والمستقل، وذلك من خلال إيجاد الارتباط (ارتباط بيرسون على عينة استطلاعية -Pilot Study- مكوّمة من 15 مفردة) بين كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية للمحور، بالإضافة لإيجاد الصدق البنائي الذي هو عبارة عن اختبار للتأكد من صلاحية المحاور لقياس كل من المتغير التابع والمستقل ويعرف الصدق البنائي بأنه الارتباط بين كل محور أو بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية للمتغير، وقام الباحث أيضاً بإجراء اختبارات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة وطبقه على كل بعد من أبعاد المتغيرين (المستقل والتابع).
- (2)- الإحصاءات الوصفية متمثلة بالمتوسط الحسابي والخطأ المعياري، فالمتوسط الحسابي استخدم لتحديد مستوى نضج كل بعد من أبعاد استخبارات الأعمال لكل شركة بشكل منفرد، حيث أن كل شركة تمثل حالة واحدة، أمّا الخطأ المعياري فاستخدم لمعرفة درجة الخطأ في تقدير متوسط المجتمع الحقيقي.
- (3)- بالنسبة لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والقائلة لا توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات جيدة من نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية، تم الاعتماد على اختبار (T-test) من خلال المقارنة بين المستويات المشاهدة من النضج والمستويات النظرية المرتفعة (المستوى الخامس - 5)، وهذا الاختبار هو من الاختبارات المعلمية واعتمد الباحث عليه بعد أن أجرى اختبار لئولموجروف - سمير نوف لعينة واحدة واختبار شابيرو وطبقهما على عينة البحث وتبين أنها تتبع التوزيع الطبيعي، بالإضافة إلى أن المقياس الذي اعتمده الباحث في البحث يعتبر مقياس فئوي مما اقتضي الاعتماد على الاختبارات المعلمية.
- 4- بالنسبة لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية القائلة بأنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية، اعتمد الباحث على معامل ارتباط بيرسون المعلمي والانحدار الخطي (ANOVA) للأسباب السابقة الذكر.

1-7: نموذج البحث (Model & variables of the research):

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، فإن نموذج البحث الافتراضي يوضح متغيرات البحث على النحو الآتي:

(1)- المتغير المستقل (Independent Variable): مستوى نضج استخبارات الأعمال:

يوجد العديد من المحددات لهذا المتغير وسيتم الاعتماد على نموذج (Tan, et al., 2011) لأنه لا يكتفي بتحديد مستوى النضج بل يوضح المشاكل التي تواجه النظام والطريق للوصول إلى المستوى المثالي، و يعتبر أحدث نماذج تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال، وبالتالي يمكن تلخيص محددات نضج استخبارات الأعمال بالتالي:

(أ)- جودة المعلومات المقدمة Information Quality.

(ب)- إدارة البيانات الرئيسية Master Data Management (MDM).

(ج) - هندسة تخزين البيانات Warehousing Architecture.

(د) - القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال Analytical .

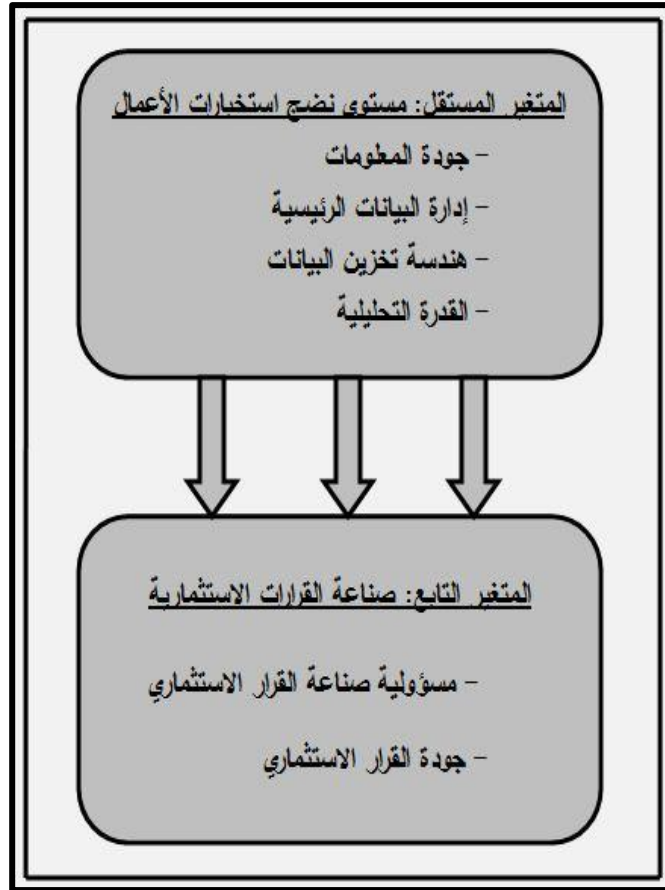
(2) - المتغير التابع (Dependent Variable): ويتمثل في صناعة القرارات الاستثمارية (Investment

(Making Decisions)، ويتضمن بعدين فرعيين هما:

(أ) - مسؤولية صناعة القرار الاستثماري.

(ب) - جودة القرار الاستثماري.

يوضح الشكل (2/1) نموذج البحث الافتراضي:



شكل (1/1) نموذج البحث

الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على (Tan et al., 2011)

1-8 قياس المتغيرات:

تم قياس المتغيرات وفق مايلي:

أولاً: المتغير المستقل: مستوى نضج استخبارات الأعمال:

تم تصميم استبيان يتضمن الأبعاد الرئيسية التي تقيس مستوى نضج استخبارات الأعمال، وسحبت الأسئلة

من نموذج (Tan et al., 2011) الخاص بتقييم نضج استخبارات الأعمال وتم تطويرها وتكييفها مع واقع

شركات التأمين وبيئة البحث.

ثانياً: المتغير التابع: صناعة القرارات الاستثمارية:

تم تصميم استبيان يتضمن أسئلة رئيسية عن مصادر المعلومات الأساسية في صناعة القرارات الاستثمارية وآلية صناعة هذه القرارات وإجراءات اتخاذها وكيفية المفاضلة بين البدائل الاستثمارية بالإضافة إلى جودة القرار الاستثماري، وتم تصميمه بعد مقابلات مفتوحة مع كبار المديرين المسؤولين عن اتخاذ القرارات الاستثمارية في شركات التأمين وسحبت أسئلته من بحث (Keren, & Bruin, 2003).
تم اختبار صلاحية التركيب (Construct Validity) لهذا الاستبيان من خلال اختبار كل من صلاحية المحتوى (Content Validity) وصلاحية الاسم (Face Validity) بالإضافة لموثوقية أسئلة الاستبيان (Reliability) وطبقت اختبارات صلاحية المحتوى والاسم والموثوقية على الاستبيان الخاص بقياس المتغير المستقل من خلال عينة استطلاعية بلغ حجمها (15) مفردة.

1-9: حدود البحث:

بما أن البحث الواحد لا يستطيع أن يفي بتحليل كل المتغيرات والعوامل المختلفة التي يمكن أن تلعب دوراً في عملية صناعة القرارات الاستثمارية، فإن من البداية أن يقف أي بحث علمية عند حدود معينة، لذلك فإن حدود هذا البحث يمكن الإشارة إليها كما يلي:

(1) - الحدود العلمية:

- اقتصر البحث على مستوى نضج استخبارات الأعمال كأحد العوامل التي لها دور في صناعة القرارات الاستثمارية على اعتبار أن هناك العديد من العوامل الأخرى التي لها هذا الدور ككفاءة الإدارة وحجم المنظمة والقدرات والإمكانات المتاحة لها.....الخ.
- اقتصر البحث على تقييم دور مستوى النضج في صناعة القرارات الاستثمارية فقط، على اعتبار أن هناك الكثير من المتغيرات التابعة التي يمكن أن تؤثر عليها أنظمة استخبارات الأعمال كالميزة التنافسية والتكاليف الكلية للمنظمة والربحية.....الخ.

(2) - الحدود المكانية:

- اقتصر البحث على شركات التأمين العاملة في الجمهورية العربية السورية.

(3) - الحدود الزمنية:

- تغطي الحدود الزمنية للبحث العام 2013.

خلاصة الفصل الأول:

بعد أن استعرض الباحث الدراسات السابقة ومشكلة وفرضيات البحث بالإضافة إلى أهدافه وأهميته ومنهجيته والقيود التي تحدده، يخلص الباحث إلى مايلي:

(1)- ندرة الدراسات العربية المتعلقة بمفهوم استخبارات الأعمال، واضطر الباحث وضع دراسات تتعلق بنظم المعلومات على اعتبار أن نظم استخبارات الأعمال داعم أساسي لنظم المعلومات ومكون أساسي من مكوناتها.

(2)- يعتبر هذا البحث من الأبحاث الأولى التي تتناول العلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية، والأولى في سوريا.

(3)- بالإضافة العلمية التي يمكن أن تيقدها البحث تتمثل بتوضيح الدور الذي يمكن أن يلعبه مستوى نضج استخبارات الأعمال في عملية صناعة القرارات الاستثمارية، بالإضافة إلى أنها تأكيد إضافي على صلاحية وثبات النموذج المطور من قبل (Tan, et al., 2011) لتقييم نضج استخبارات الأعمال.

(4)- في ضوء تحديد مشكلة البحث فقد اتبع الباحث المنهج الوصفي - المسح القائم على استطلاع الرأي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع.

(5)- المتغيرات التي تناولها الباحث بدراسته هي:

(أ)- المتغير المستقل: مستوى نضج استخبارات الأعمال بأبعاده الأربعة (جودة المعلومات، إدارة البيانات الرئيسية، هندسة تخزين البيانات، القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال).

(ب)- المتغير التابع: صناعة القرارات الاستثمارية ببعديه (مسؤولية صناعة القرار الاستثماري، جودة القرار الاستثماري).

(6)- تمثل المجتمع الإحصائي بكافة شركات التأمين العاملة في الجمهورية العربية السورية.

(7)- تغطي الحدود الزمنية للبحث العام 2013.

الفصل الثاني

تقييم مستوى نضج

استخبارات الأعمال

مقدمة:

تعتبر المعرفة من العناصر الأساسية للميزة التنافسية، وتتمثل هذه المعرفة بالنسبة لمنظمات الأعمال بالتنبؤ باتجاهات السوق واحتياجات ورغبات العملاء وتحديد مصادر التمويل المثلى والأنشطة المستقبلية للمنافسين بالإضافة لقدرات وإمكانات العاملين، وكلما تمكّنت المنظمة من الحصول على المعلومات والمعارف الصحيحة بالوقت والشكل المناسبين استطاعت تطوير وتحسين أدائها بصفة دائمة وذلك من خلال اتخاذ قرارات تتصف بالجودة العالية الأمر الذي يسهم في تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة في بيئة اقتصادية حالية تتميز بزيادة حدة المنافسة.

اكتسبت عملية توليد المعرفة داخل المنظمات بكافة أنواعها وأشكالها بعداً أساسياً واستراتيجياً للنجاح والاستمرار في عالم الأعمال، لأنها تعتبر من المصادر الأكثر أهمية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وقد أشار نوناكا Nonaka وتاكوتشي في دراستهما الصادرة في العام 1995/ إلى أن العلاقة الأساسية بين المعرفة والميزة التنافسية تقع في إمكانية توليد المعرفة لتقود إلى الإبداع الذي يقدم بدوره أسس الميزة التنافسية (داسي، 2007).

كان المصدر الأساسي للمعرفة الصريحة في أي منظمة حتى فترة قريبة من الزمن عبارة عن تقارير دورية شهرية أو سنوية تقدمها أقسام التسويق والمالية والمبيعات والإنتاج، ولكن هذه الطرق والأشكال أخذت طريقها إلى التغيير (Bergeron, 2003)، حيث أدى ظهور تقنيات تخزين وتحليل البيانات الرخيصة نسبياً، والانتشار الكبير للإنترنت والنظم الحاسوبية المتقدمة إلى تسهيل وصول المنظمات إلى كميات كبيرة من البيانات والتي غالباً ما تكون متباينة في المصدر والمحتوى. يفتح هذا الانفجار الضخم والكم الهائل من البيانات الخام المتاح لمنظمات الأعمال المجال لاحتمالات وفرص مختلفة، وي طرح العديد من الأسئلة الحساسة: هل بالإمكان تحويل هذا الكم الهائل من البيانات إلى معلومات ومن ثم إلى معارف تستخدم للمساعدة في صناعة القرارات وتحسين أداء المشاريع والمنظمات؟.

أصبحت الحاجة أكثر إلحاحاً لنظم قادرة على دراسة السوق والعملاء والمنافسين بشكل معمق مع اشتداد حدة المنافسة بسبب ظاهرة العولمة وانفتاح الأسواق على بعضها واستجابة لهذه الحاجة ظهرت نظم استخبارات الأعمال بهدف جمع البيانات المتاحة والسرية عن السوق والعملاء والمنافسين بهدف مواجهة أي تهديدات تنافسية محتملة أو فرص تسويقية قائمة، وعملية جمع البيانات هذه تتم بطرق شرعية وقانونية في أغلب الأحوال أي استخبارات نظيفة (Crane, 2005)، وتعتبر نظم استخبارات الأعمال أداة أساسية داعمة لنظم المعلومات الإدارية ونظم ذكاء الأعمال (Rodrigues, L, 2002).

يتناول الباحث في هذا الفصل مفهوم وتاريخ وأهمية وأدوات نظم استخبارات الأعمال في المبحث الأول، بالإضافة إلى النماذج التي تستخدم لتقييم مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال في المبحث الثاني.

المبحث الأول

مفهوم وأهمية استخبارات الأعمال

يتناول الباحث في هذا المبحث مفهوم وتاريخ وأهمية وأدوات استخبارات الأعمال والفرق بينها وبين نظم ذكاء الأعمال والتجسس غير المشروع، بالإضافة إلى الدور الهام الذي تلعبه في شركات التأمين.

2-1-1- مفهوم استخبارات الأعمال:

تعتبر استخبارات الأعمال (BI) من مجالات الدراسة التي نالت اهتماماً واسعاً في العقدين الأخيرين، وذلك استجابة للضغوط والمؤثرات البيئية الخارجية الهائلة التي واجهتها منظمات الأعمال بسبب التحولات الجوهرية في المنظومة الاقتصادية العالمية والمتمثلة بالعولمة واشتداد حدة المنافسة والانتقال من الاقتصاد المادي إلى ما يسمى اقتصاد المعرفة. تصدى العديد من الكتاب والباحثين لتعريف وتوضيح مفهوم استخبارات الأعمال، ولكن سنتطرق أولاً لمفهوم نظم ذكاء الأعمال التي تعتبر اللبنة الأساسية لبناء نظم استخبارات الأعمال النظرية:

- ذكاء الأعمال:

- عرّف الباحث دريزنر **Dresner** نظم ذكاء الأعمال بأنها كالمظلة التي تتضمن المنهجيات والمفاهيم والأساليب التحليلية الهادفة إلى تحسين أنشطة اتخاذ القرارات بكافة أشكالها وذلك من خلال نظم دعم مبنية على جمع الحقائق (Fact-based Support Systems) (Brien & Marakas, 2011).
- بيّن توربان **Turban** بأن نظم ذكاء الأعمال هي عبارة عن مدخل جديد يهدف بشكل أساسي إلى مساعدة منظمات الأعمال المعاصرة في عملية جمع البيانات وتحليلها وتحويلها إلى معلومات ومعارف، وإتاحتها لحظة الحاجة إليها، واعتقد أن النظم التقليدية لجمع ومعالجة البيانات قد تغيرت إلى نظم أكثر تطوراً لتتماشى مع الظروف المتغيرة في بيئة العمل والتي تستدعي قرارات سريعة ومبنية على معارف دقيقة لتضمن للمنظمة مزايا تنافسية في مختلف أوجه نشاطها.
- عرّف توربان نظم ذكاء الأعمال بأنها المظلة التي تتضمن مختلف الأدوات والتطبيقات والمنهجيات وقواعد البيانات، والهدف الأساسي لها هو دعم عملية اتخاذ القرارات بكافة المستويات الإدارية من خلال تسهيل الحصول على المعلومات وتسهيل فهمها (Turban, et al., 2008).
- عرّفها بالورد **Ballard** وزملاءه بأنها العملية التي يمكن من خلالها لمنظمات الأعمال الحصول على بيانات دقيقة ترتبط بطبيعة نشاطها وتحليلها في سياق بيئة العمل وتحديد الاتجاهات المستقبلية لهذه البيئة، والحصول على إشارات وأدلة لنقاط القوة والضعف، الأمر الذي يسهم في تحسين أداء العمل من خلال اتخاذ قرارات مبنية على الحقائق Truth-based Decisions (Ballard, et al., 2006).

- عرفها كارلو فيرسالز **Carlo Vercellis** بأنها مجموعة من النماذج الرياضية والقدرات التحليلية التي تهدف إلى تشغيل البيانات المتاحة لخلق معلومات ومعارف مفيدة في عملية صنع القرارات المعقدة (Vercellis, 2009).

- كما عرفها كل من هانكوك وتورن بأنها مجموعة من المفاهيم والمنهجيات والتكنولوجيات المصممة من أجل تحويل البيانات المشتتة والمبعثرة من داخل المنظمة إلى معلومات مفيدة وفي النهاية إلى معارف (Hancock & Toren 2006).

- أما **Williams & Williams** عرفا نظم ذكاء الأعمال بأنها الاستثمار الحقيقي في المعلومات من أجل الوصول إلى المعرفة التي تضمن تحسين الأداء من خلال اتخاذ قرارات تتصف بالجودة العالية، كما بيّنا بأن استخبارات الأعمال هي ليست:

- منتج Product: فهي ليست منتج برمجي يمكن شراؤه وتثبيته على أجهزة الحاسب بالمنظمة لحل المشاكل التي تواجهها.

- تكنولوجيا Technology: أي ليست مجرد تقنيات حاسوبية تعالج البيانات وتحولها إلى معلومات.

- منهجية Methodology: أي ليست قائمة على منهج واحد وأسلوب ثابت.

بالتالي حسب Williams & Williams ذكاء الأعمال هي دمج لهذه المكونات (منتج، تكنولوجيا،

منهجية) بالشكل الذي يسمح باختيار البرمجيات المناسبة وتكييفها بشكل تلقائي مع منهجية اتخاذ القرار والتغيرات التي تحصل في بيئة المنظمة (Williams & Willams, 2007).

- أما الباحث جوي Joy عرفها بأنها العمليات والتكنولوجيات والأدوات التي تساعد على جمع البيانات وتحولها إلى معلومات، والمعلومات إلى معارف، والمعارف إلى خطط تساعد المنظمة وترشد المديرين في عملية اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق والتي تتصف بالجودة العالية (Joy, 2012). وبعد توضيح مفهوم ذكاء الأعمال ينتقل الباحث إلى توضيح مفهوم استخبارات الأعمال:

- هي عبارة عن مجموعة من الطرق والأدوات والأساليب لجمع البيانات عن العملاء والمنافسين والبيئة الخارجية للمنظمة بشكل عام، والأدوات الأساسية لها تتمثل بطرق التجسس الالكتروني ذات الصبغة القانونية ويطلق عليها نظم الاستخبارات النظيفة (Clean Intelligence Systems) وهي نظم فرعية من نظم ذكاء الأعمال (Crane, 2005).

- كما عرفها الباحث بوك بأنها عبارة عن تطبيقات مخصصة للتجسس على المنافسين وجمع البيانات عنهم، وذلك من خلال مواقعهم الالكترونية ومنشوراتهم وبراءات الاختراع الجديدة المسجلة بهدف الحصول على إشارات وتلميحات للأنشطة المستقبلية لهؤلاء المنافسين، والسمة الأساسية لهذه النظم هي طبيعتها القانونية (Bock , 2013).

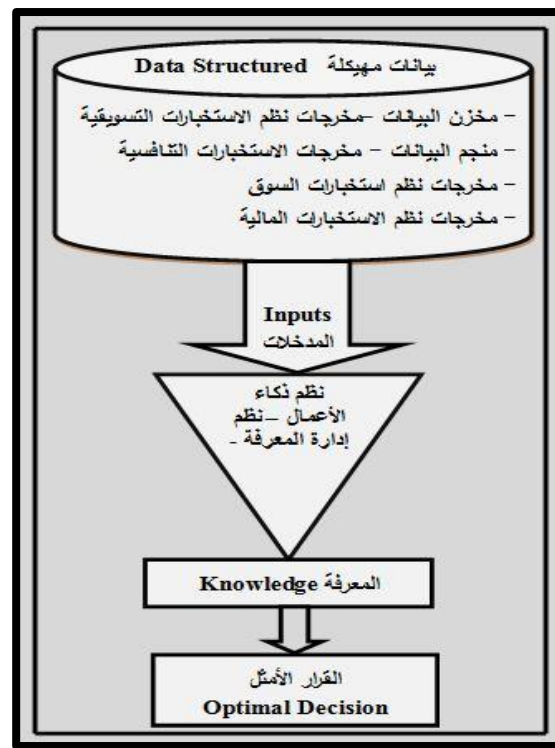
- هي عبارة عن الجيل المطور من نظم ذكاء الأعمال والهدف الأساسي لها جمع البيانات عن البيئة الخارجية للمنظمة وبشكل أكثر تحديداً المنافسون وفي حالات معينة جمع البيانات عن العملاء، كما هو

الحال في شركات التأمين للتأكد بأن العميل لا يحتال للحصول على التعويض التأميني (Chandrasekhar, et al., 2010).

- هي أساليب الكترونية متطورة لجمع المعلومات عن البيئة الخارجية للمنظمة بما فيها من فرص وتهديدات وتقديمها لمتخذي القرار بالوقت المناسب واللحظة المناسبة بالشكل الذي يمكن من اتخاذ قرارات تتصف بالجودة العالية وبالتالي تحقيق مزايا تنافسية تضمن قيادة السوق، ومن أهم أدوات هذه النظم البرامج التجسسية على مواقع الشركات المنافسة لمعرفة تفاعلها مع عملائها، وعدد العملاء الذين يزورون الموقع، والكلمات المفتاحية التي تستخدم بهذه المواقع، وذلك بقصد تحديد التوجهات المستقبلية لهؤلاء المنافسون والخدمات التي يرغبون بتقديمها.

يستنتج الباحث من هذه التعاريف وغيرها من التعاريف الأخرى التي لا يتسع المجال لذكرها إلى أن جميع هذه التعاريف تختلف من حيث الصياغات اللفظية إلا أنها تتفق جميعاً في المضمون على أن استخبارات الأعمال (BI) هي: مجموعة من التطبيقات والأدوات والمنهجيات التي يتم بموجبها جمع البيانات عن البيئة الخارجية للمنظمة (بيئة النشاط وبشكل أكثر تحديداً العملاء والسوق والمنافسون) بهدف معرفة احتياجات ورغبات العملاء الحاليين والمحتملين بالإضافة للتنبؤ بخطط المنافسين وتوجهاتهم المستقبلية وتحويل هذه البيانات المجمعة إلى معلومات ومن ثم إلى معارف، بهدف مساعدة متخذي القرار في كافة المستويات الإدارية بالشكل الذي يسهم في اتخاذ أفضل القرارات.

يمكن إيضاح مفهوم استخبارات الأعمال من خلال الشكل (1/2) التالي:



الشكل (1/2) المدخلات المختلفة لنظم استخبارات الأعمال
الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على (Negash, 2004)

- **البيانات المهيكلة:** هي البيانات التي تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسهل معالجتها وتحويلها إلى صيغ يمكن فهمها وغالباً ما تكون مفروزة على شكل صفوف وأعمدة، وهنا يجب أن نبين أن مفهوم البيانات المهيكلة مفهوم نسبي ويختلف من منظمة لأخرى، فما تعد بيانات مهيكلة لمنظمة ما قد تعتبر بيانات غير مهيكلة لمنظمة أخرى، والمصدر الأساسي للبيانات المهيكلة هو نظم الاستخبارات المختلفة (التسويقية، التنافسية، المالية).

- **الاستخبارات التنافسية:** هي فهم وتعلم ما يجري في العالم خارج حدود المنظمة خاصة المنافسون في الصناعة التي تنتمي لها، وبالطريقة التي تصبح بها قادراً على المنافسة قدر الإمكان (April & Bessa, 2006).

- **نظام الاستخبارات التسويقية:** هو مجموعة من الإجراءات لجمع البيانات من المصادر المختلفة الداخلية والخارجية وتحليلها للحصول على المعلومات اليومية حول التطورات وثيقة الصلة بالبيئة التي تعمل بها المنظمة، وبالشكل الذي يساعد مدراء التسويق على اتخاذ القرارات التسويقية (Kotler, 2000).

2-1-2- تاريخ استخبارات الأعمال:

تعتبر استخبارات الأعمال (BI) تطوراً لنظم دعم القرار التي ظهرت في الستينات من القرن الماضي حيث كانت مبنية على نماذج حاسوبية أسست للمساعدة في صنع القرارات وأنشطة التخطيط والرقابة (Power, 2008). ظهرت نظم استخبارات الأعمال نتيجة للتطورات المتلاحقة في نظم دعم القرار ونظم المعلومات الإدارية ونظم دعم الإدارة العليا ونظم ذكاء الأعمال في بداية الألفية الجديدة كنظام متكامل لجمع وتحليل البيانات الداخلية والخارجية لبيئة عمل المنظمة (Negash, 2004)، وتطورت هذه النظم على ثلاث مراحل:

(1) **الجيل الأول نظم ذكاء الأعمال 1.0:** ظهرت هذه النظم في بداية التسعينات من القرن الماضي، وكانت تتضمن بشكل أساسي أدوات جمع وتخزين البيانات، ومنحت هذه النظم في تلك الفترة المحللين القدرة على التدقيق في البيانات واستخلاص المعلومات وكان يطلق عليها نظم ذكاء الأعمال لأن عملها الأساسي ينحصر بتحويل البيانات المتوفرة في البيئة الداخلية للمنظمة إلى معلومات ومعارف.

تطور علم الحاسبات الآلية في السنوات من عام 1995/ إلى العام 2000/ بشكل كبير وبشكل متزامن مع التطور السريع في الإنترنت ووسائل تبادل البيانات وتحليلها، وأصبح الجيل الأول لنظم استخبارات الأعمال عاجزاً عن الإيفاء بمتطلبات جمع وتحليل البيانات من المصادر المختلفة نتيجة للانفجار الهائل في تعدد وتنوع مصادر هذه البيانات، واستجابة لهذه المتغيرات ظهر الجيل الثاني من نظم استخبارات الأعمال في منتصف العام 2000/ (Wikipedia, 2013).

(2) **الجيل الثاني نظم ذكاء الأعمال 2.0:** قدمت هذه النظم أدوات جديدة تستطيع أن تستخلص معلومات أكثر عمقاً وتفصيلاً من أنظمة الجيل الأول، وتميزت بالسرعة وبرزت محاولات لتخصيص المعلومات حسب حاجة الجهة الطالبة لها، ومع التطور الهائل في شبكات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر واليوتيوب التي بدأت انطلاقها الذهبية في بداية العام 2005/ عجزت نظم الجيل الثاني عن الربط بين أنظمة جمع

البيانات الداخلية (المالية الإنتاجية...الخ) والخارجية (التسويقية، التنافسية، الرغبات المستقبلية...الخ) برزت الحاجة لنظم تمتلك قدرات تحليلية كبيرة فظهر ما يسمى نظام المعالجة التحليلية على الإنترنت (OLAP) والذي يعتبر أحد التطبيقات الأساسية لنظم الجيل الثالث.

(3)- الجيل الثالث نظم استخبارات الأعمال 3.0: تتميز نظم الجيل الثالث بإمكانية ربطها بالشبكات الاجتماعية وإجراء مسح ودراسات عبر شبكة الويب، وتحليل البيانات الداخلية والخارجية للمنظمة في إطار متكامل الأمر الذي يعطي ملامح أساسية للفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف، كما تسمح باتخاذ القرارات بشكل تعاوني داخل المنظمة، وكان الهدف الأساسي لتطوير نظم الجيل الثالث تمكينها من جمع البيانات عن البيئة الخارجية للمنظمة التي تخص نشاطها وتحليلها وتحويلها إلى معلومات ومعارف وتقديمها بالوقت والشكل المناسبين للمستخدم النهائي بالشكل الذي يلبي احتياجاته سواء في مستوى الإدارة العليا أو الوسطى أو التشغيلية، وفي هذه المرحلة من التطور أخذت اسمها الحقيقي "استخبارات الأعمال" لأنها تهتم بجمع البيانات والمعلومات (المعلنة والسرية) عن السوق والعملاء والمنافسين ولا تقتصر فقط على تحليل البيانات الداخلية، والبعض يطلق عليها نظم تجسس الأعمال خاصة عندما تتحول إلى أدوات للقرصنة وجمع المعلومات بطريقة غير شرعية ولا أخلاقية واختراق مواقع الشركات المنافسة بهدف سرقة البيانات أو بهدف تدمير الموقع، والباحث يختلف مع هذا الرأي لأن نظم استخبارات الأعمال ميزتها الأساسية عدم مخالفة قوانين جمع المعلومات وكل التطبيقات التي تعتمد عليها تعتبر تطبيقات شرعية وقانونية لذلك، تسمى بالاستخبارات النظيفة (Clean Intelligence).

- مثال عن استفادة أنظمة الجيل الثالث من شبكات التواصل الاجتماعي (Paulo, et al., 2013):
يمكن إنشاء صفحة تخص المنظمة على موقع الفيسبوك وربطها تلقائياً بنظام تحليل تفاعلي لآراء ورغبات العملاء والتجاوب معهم الأمر الذي يعني أفضل إدارة للعلاقة مع العملاء (The BEST CRM) بالشكل الذي يساعد المنظمة في التسويق لمنتجاتها من ناحية والقيام بالدراسات التسويقية اللازمة للمنتجات الجديدة من ناحية أخرى، مما يعني تقديم المعلومات الدقيقة لمتخذي القرارات يسمح بتقييم البدائل والمقترحات الاستثمارية المطروحة أمام المنظمة بأقل درجة ممكنة من المخاطرة وعدم التأكد.

يرى الباحث أن الجيل الأخير من نظم استخبارات الأعمال ظهر بشكل أساسي ليلبي التطور الهائل غير المسبوق في الشبكات الاجتماعية على الإنترنت، والتي أحدثت تغييراً كبيراً في كيفية الاتصال والمشاركة بين الأشخاص والمجتمعات وتبادل المعلومات ، فتلك الشبكات الاجتماعية تجمع الملايين من المستخدمين في الوقت الحالي، وتنقسم إلى أنواع متعددة حسب الأغراض فهناك شبكات تجمع أصدقاء الدراسة وأخرى تجمع أصدقاء العمل بالإضافة لشبكات التدوينات المصغرة، ومن أشهر الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً فيس بوك وماي سبيس وتويتر وهاي فايف وأوركنت وجوجل بلس ، فمن خلال تلك الشبكات يمكن للمستخدم كتابة سيرته الذاتية ونشاطاته اليومية ويمكنه أن يدعو أصدقاءه للإعجاب بالمحتوى الذي يقدمه والتعليق عليه ومشاركته، باختصار الشبكات الاجتماعية هي مجتمع قائم بحد ذاته ولكنه محدد التواصل من خلال الإنترنت فقط.

2-1-3- أهمية استخبارات الأعمال:

أصبحت نظم استخبارات الأعمال (BIS) اليوم من العناصر الأساسية للتميز الاستراتيجي بالنسبة للمنظمات القائدة، ووفقاً لكيث جايل Keith Gile تطورت هذه النظم بشكل متسارع خلال السنوات القليلة الماضية فلم تعد مجرد أداة لتقديم حلول سريعة للأقسام التشغيلية بل أصبحت أحد الأصول الإستراتيجية لأي منظمة تريد قيادة السوق (Panina & Kennedy, 2005)، فالمنظمات التي تريد السيطرة على السوق يجب أن تسعى بشكل دائم ومستمر للحصول على المعرفة الابتكارية التي تضمن لها البقاء في الصدارة من خلال تقديم المنتجات الابتكارية التي تحقق رضا وولاء العميل، وتعتبر نظم استخبارات الأعمال أحد أدوات توليد المعرفة الابتكارية من خلال إتاحة ونشر المعلومات والمعارف وتقديمها للعاملين وتعزيز مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار المبني على المعارف الدقيقة، الأمر الذي يعزز القدرة الابتكارية في بيئة عمل المنظمة، وتظهر أهمية نظم استخبارات الأعمال بالنسبة للمنظمات التي تطبقها من خلال الفوائد والمزايا التي تحققها لها، ومن خلال الحاجة المتزايدة لهذه النظم، وسيتناول الباحث هاتين النقطتين بشيء من التفصيل.

2/1/3- المنافع المحتملة لنظم استخبارات الأعمال:

تُمكن نظم استخبارات الأعمال (BIS) المستخدمين النهائيين في أي منظمة من الحصول على البيانات عن بيئتها الخارجية، وتحويلها إلى معلومات بسرعة كبيرة، وبالتالي يستطيع الموظفون كلٌّ من موقعة اتخاذ قرارات أسرع تتصف بالجودة المرتفعة، والنتيجة النهائية تحقيق أهداف المنظمة بأقصى كفاءة وفاعلية، والمنافع الأساسية التي تهدف نظم استخبارات الأعمال لتقديمها تتمثل بتحسين عملية اتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية من خلال تمكين وصول سريع وسهل للمعلومات ونشرها من أعلى الهرم التنظيمي إلى أسفله وكلٌّ حسب حاجته (Hooever & Jaklie, 2010).

يمكن ذكر العديد من المنافع التي يمكن أن تقدمها نظم استخبارات الأعمال فيما يلي (Williams & Williams, 2007):

- (1)- تحديد موقع المنظمة بالنسبة للمنظمات المنافسة.
- (2)- تحسين رضا العميل من خلال الاستجابة السريعة لاحتياجاته ورغباته.
- (3)- التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية لبيئة النشاط (عملاء، منافسون، موردون....الخ).
- (4)- خلق التكامل بين العملية الإدارية واتخاذ القرارات.
- (5)- تحليل التغيرات في الحصة السوقية وسلوك العميل.
- (6)- تقديم مؤشرات دقيقة للأوضاع الاقتصادية واتجاهات السوق.
- (7)- تقديم منتجات ابتكارية تضمن للمنظمة التفوق على المنافسين وكسب ولاء العملاء.
- (8)- اتخاذ قرارات تتصف بالجودة العالية، لأنها مبنية على معارف صحيحة ودقيقة وواضحة.

2/3/1/2- لماذا هناك حاجة إلى نظم استخبارات الأعمال؟

شهد العالم منذ عقدين من الزمن بروز قوى جديدة أعادت تشكيل منظومة الاقتصاد والإدارة واستدعت تغييراً أساسياً في الأهداف والاستراتيجيات، وتتمثل أهم هذه القوى بالتغير السريع والمستمر في التكنولوجيا ونظم الاتصالات وعالم الإنترنت وبروز ظاهرة العولمة، فجميع هذه المتغيرات أدت إلى الانفجار الهائل للمعلومات، فالمعلومة لم تعد حكراً على أشخاص محددين أو منظمات محتكرة تحقق الاستفادة العظمى من قيمتها، بل أصبحت متوفرة لكل من يطلبها ويبحث عنها ويحللها ويستفيد منها للوصول إلى المعرفة. برزت نظم استخبارات الأعمال لتمكين المنظمات من الحصول على المعلومات التي تحتاجها، فمن خلال هذه النظم يمكن تحديد الجذور الأساسية للمشاكل التي تعاني منها المنظمة في بيئتها الداخلية والخارجية، فعندما يتلقى أي موظف في أي موقع في المنظمة تقريراً عن مشكلة معينة، قد يطلب استفساراً وللاجابة عن هذا الاستفسار يحتاج إلى البحث بعمق أكثر في البيانات ويطلب من تطبيقات استخبارات الأعمال إيضاحات أكثر، وتستمر هذه السلسلة من الاستفسارات والإجابات حتى يستطيع متلقي التقرير أن يحدد جوهر المشكلة في غضون دقائق معدودة من خلال نظام التقارير التفاعلية، مثال:

السؤال (Question)	الإجابة (Answer)
1- لماذا المبيعات أقل من المستوى المطلوب؟	1- بسبب انخفاض حجم المبيعات في المنطقة الشرقية.
2- لماذا المبيعات منخفضة في المنطقة الشرقية؟	2- لأن المبيعات من المنتج (X) انخفضت.
3- لماذا انخفضت المبيعات من المنتج (X)؟	3- بسبب ظهور منتجات جديدة منافسة.
4- لماذا تم الإقبال على المنتجات المنافسة والتخلي عن منتج المنظمة؟	4- لأن المنتجات المنافسة تتضمن تحسينات إضافية.
5- ما هي هذه التحسينات الإضافية؟	5- سهولة الاستخدام والتشغيل والصيانة.
6- كيف تم الحصول على هذه التحسينات؟	6- بمراجعة موقع الشركة المنافسة على الويب وحسابات أعضاء مجلس الإدارة على شبكات التواصل الاجتماعي نلاحظ تردد كلمة المورد الألماني أكثر من 280/ مرة خلال الشهر الماضي (إشارة إلى استيراد نظم إنتاج جديدة).

شكل (2/2) مثال على نظام التقارير التفاعلي في نظم استخبارات الأعمال

الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على (Carver & Ritacco, 2007)

يرى الباحث أن الأهمية الاستراتيجية لاستخبارات الأعمال (BI) تتمثل بتوفير المعلومات الدقيقة والموضوعية لتقييم فرص الاستثمار المتاحة، نظراً للتكامل بين عملية جمع البيانات من المصادر الداخلية والخارجية وتحليلها في إطار التوجه المستقبلي للمنظمة، الأمر الذي يمكنها من اختيار ما يناسبها من فرص استثمارية في ضوء ظروف المنافسة والمخاطرة وبالتالي تحقيق الكفاءة والفعالية في مختلف أنشطة المنظمة باعتبار أن القرار الاستثماري الناجح هو الخطوة الأولى لنجاح أي منظمة تريد الاستمرار في عالم الأعمال.

2-1-4- أدوات استخبارات الأعمال:

تعتبر أدوات استخبارات الأعمال (BI) نوع من البرامج التطبيقية المصممة لجمع البيانات واسترجاعها وتحليلها وتقديم التقارير. تقرأ هذه الأدوات البيانات المخزنة سابقاً وتحللها وتحولها إلى معلومات ومعارف وتعرضها على شكل صور رسومية أو ملفات صوتية، وتهدف هذه الأدوات إلى جعل عملية عرض المعلومات أوضح وأسرع، فليس من السهل في ظل غياب أدوات استخبارات الأعمال الحصول على المعلومات لأن البيانات غالباً ما تكون مخزنة بصيغ متعددة في النظم المختلفة ويصعب على شخص واحد الإلمام بمختلف هذه النظم، لذلك ظهرت هذه الأدوات لتذليل هذه الصعوبة ويتمثل أهم هذه الأدوات فيما يلي:

- (1) **نظام المعالجة التحليلية على الإنترنت (OLAP):** هو نهج للتحليل متعدد الأبعاد للإجابة على الاستفسارات بسرعة كبيرة، ويُمكن هذا النظام المستخدمين من تحليل البيانات بشكل تفاعلي متعدد الأبعاد من وجهات نظر مختلفة، وتشمل أهم التقارير التي يقدمها نظام (OLAP) العمليات الإدارية، التسويقية، التنبؤ بالطلب، الاحتياجات المستقبلية (Brien & Marakas, 2011).
- (2) **لوحة القيادة (Dashboard):** هو أداة لعرض مؤشرات الأداء الرئيسية للمنظمة في أي لحظة (لقطة أو صورة فوتوغرافية للأداء بلحظة معينة)، بالإضافة لعرض المعلومات التاريخية بالشكل الذي يمكن من اتخاذ قرارات مبنية على معلومات حديثة في اللحظة المناسبة.
- (3) **مخزن البيانات (Data Warehouse):** هو عبارة عن قاعدة بيانات تستخدم لتقديم التقارير وتحليل البيانات، وهو عبارة عن مخزن مركزي للبيانات يتم إنشاؤه بتجميع البيانات من المصادر المختلفة الداخلية والخارجية. ويحتوي هذا المخزن على البيانات المختلفة الحالية والتاريخية لتقديم تقارير التنبؤ بالاتجاه للإدارة العليا مثل المقارنات السنوية والربعية (Usama, et al., 2013).
- (4) **منجم البيانات (Data Mining):** هو عبارة عن أداة تحليلية لكمية كبيرة من البيانات بغرض إيجاد قواعد وأمثلة ونماذج يمكن أن تستخدم لمساعدة متخذي القرارات، ويقوم بالتنقيب في البيانات وتحليل النتائج لاستخلاص علاقات غير مباشرة أو غير منظورة والحصول على بيانات قد لا يرغب الطرف الآخر بإعطائها (مثلاً اكتشاف أن نسبة كبيرة ممن يشتري الشوكولا يشتري أيضاً كيساً من البسكويت إذا رُتّب المنتجات بصورة متتالية في المتجر)، والهدف الأساسي لمنجم البيانات هو الوصول لاكتشافات جديدة في المعرفة بالإضافة للتنبؤ بالسلوك المستقبلي.
- (5) **هندسة القرار (Decision Engineering):** تبحث هذه الأداة في التغلب على صعوبة صناعة القرارات بكافة المستويات الإدارية، وتقدم تقنيات تحليل متقدمة رياضية وإحصائية جاهزة للمساعدة في اتخاذ قرارات دقيقة تتصف بالجودة العالية.

2-1-5- الفرق بين التجسس ونظم ذكاء الأعمال واستخبارات الأعمال:

برزت العديد من نظم المعلومات منذ ثمانينات القرن الماضي كأحد المصادر الرئيسية للحصول على المعلومات والمعرفة الصريحة، فالكثير من منظمات الأعمال تمتلك نظم حاسوبية تقليدية تُدخل إليها البيانات الخام من أنشطتها المختلفة، وتقدم هذه النظم تقارير اعتيادية تدعم عملية اتخاذ القرارات الروتينية، ومع تعقد عملية اتخاذ القرارات وخاصةً الاستثمارية منها، وضرورة اتخاذها بالسرعة المناسبة والوقت المناسب، أصبحت الحاجة أكثر إلحاحاً لنظم أكثر تطوراً وقدرةً على جمع البيانات من مصادرها المختلفة الداخلية والخارجية ومعالجتها وتحليلها وتحويلها إلى معلومات ومعارف تدعم أنشطة اتخاذ القرارات بأنواعها المختلفة في كافة المستويات الإدارية.

برزت نظم ذكاء الأعمال منذ تسعينات القرن الماضي، وتعتبر حالياً أهم أنواع نظم المعلومات الإستراتيجية، فهي تشمل كل ما يتعلق بجمع ومعالجة وفهم وتحليل واحد من الأصول الأساسية والثمينة لأي منظمة المتمثل بالبيانات الخام وتحويلها إلى معلومات ومعارف مفيدة من أجل تحسين مختلف أوجه النشاط، فنظم ذكاء الأعمال تقدم للمنظمات مزايا تنافسية تساعد على زيادة أرباحها، فمن خلال الجمع بين المكونات المادية والتكنولوجيات والمنهجيات والأساليب العلمية تقدم هذه النظم للإدارات على مختلف مستوياتها المعلومات الرئيسية و المفتاحية والتي تمكنها من تحسين عملية اتخاذ القرارات وبالتالي الأرباح والأداء (Williams & Williams, 2007).

استخدم مصطلح ذكاء الأعمال لأول مرة في مقالة نشرت عام 1958/ من قبل (Huns Peter) الباحث في شركة IBM، والذي عرف ذكاء الأعمال بأنه القدرة على فهم الارتباط الموجود بين الأحداث الحالية، من أجل توجيه الإجراءات المطلوبة نحو تحقيق الأهداف. وفي عام 1985/ استخدم (Howard Dresner) من مجموعة Gartner مصطلح ذكاء الأعمال ليشمل جمع المعلومات والأساليب المبنية على البيانات الحقيقية والتي تستخدم في تحسين اتخاذ القرارات. ولم يتم تداول مصطلح ذكاء الأعمال بشكل واسع إلا منذ نهاية التسعينات، والهدف الأساسي لها تحويل البيانات المجمعة من الأقسام الداخلية للمنظمة إلى معلومات ومن ثم نشرها داخل المنظمة على مستوى الإدارات العليا والوسطى والتنفيذية وكل حسب حاجته.

برزت الحاجة إلى نظم أكثر تطوراً قادرة على جمع البيانات عن البيئة التي تعمل بها المنظمة وبالأخص المنافسين نتيجة لاشتداد الضغوط الخارجية على منظمات الأعمال بسبب العديد من المتغيرات البيئية الخارجية كالتطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والإنترنت وانتشار ظاهرة العولمة وسهولة الدخول إلى الأسواق والخروج منها، وهنا ظهر الجيل الثالث لنظم ذكاء الأعمال والذي يطلق عليه نظم الاستخبارات النظيفية أو نظم استخبارات الأعمال التجارية، والهدف الأساسي لهذه النظم جمع البيانات عن المنافسين والتنبؤ بأنشطتهم واتجاهاتهم المستقبلية ولكن ضمن شروط التجسس النظيف (Clean Spy) وعدم اختراق القوانين، ومن أبرز أدوات هذه النظم الاستعانة بمواقع متخصصة في إجراء الدراسات المعمقة لمواقع المنافسين على الإنترنت وما هي البيانات التي يتم تداولها وما هي العلاقة التفاعلية بين هؤلاء المنافسون

وعملائهم وما هي الكلمات المفتاحية التي تشكل أساساً للتنبؤ بالأنشطة والخدمات المستقبلية لهم ومن أبرز هذه المواقع على الإنترنت هي : - <http://www.spyfu.com> /المختص بجمع المعلومات عن المنافسين وإجراء دراسات تسويقية تنبؤية لمعرفة الفرص المحتملة وهو موقع مأجور يستخدم أدوات استخبارات ذكية لتحليل مواقع المنافسين.

- يستنتج الباحث أن نظم ذكاء الأعمال تختص بتحليل البيانات من داخل المنظمة وترقيتها إلى معلومات أما نظم استخبارات الأعمال فالهدف الأساسي لها هو جمع المعلومات عن البيئة الخارجية للمنظمة وبشكل أكثر تحديداً المنافسين، وتحليل هذه البيانات بهدف التنبؤ بأنشطتهم المستقبلية والخدمات الجديدة التي يرغبون بتقديمها.

- أما التجسس على الشركات المنافسة (Espionage) فهو عبارة عن طريقة لجمع البيانات والمعلومات عن المنافسين وخططهم بطرق غير قانونية وغير أخلاقية كأجهزة التنصت التي تزرع بمكاتب المدراء ورجال الإدارة العليا بالإضافة إلى الاعتماد على جواسيس يتم زرعهم بهذه الشركات بهدف ضرب خططهم واستراتيجياتهم المستقبلية، ويطلق على هذا النوع من التجسس الاستخبارات غير القانونية (Illegal Intelligence) ويعد هذا النوع من الاستخبارات عمل غير أخلاقي ويعاقب عليه القانون.

2-1-6 - استخبارات الأعمال وإدارة المعرفة:

لا يستطيع العديد من المستشارين والباحثين في المجال المعرفي التمييز بين إدارة المعرفة واستخبارات الأعمال، ويصابون بالتشويش عند الحديث عنهما، ووفقاً للمسح الذي تم إجراؤه من قبل منظمة (OTR) الاستشارية (Richard & Nory, 2005) تبين أن (60%) من الباحثين والاستشاريين في مجال إدارة رأس المال الفكري لا يستطيعون تمييز الفرق بين كلا المفهومين، ويجب أن نوضح تعريف كل منهما لنستطيع التمييز بينهما:

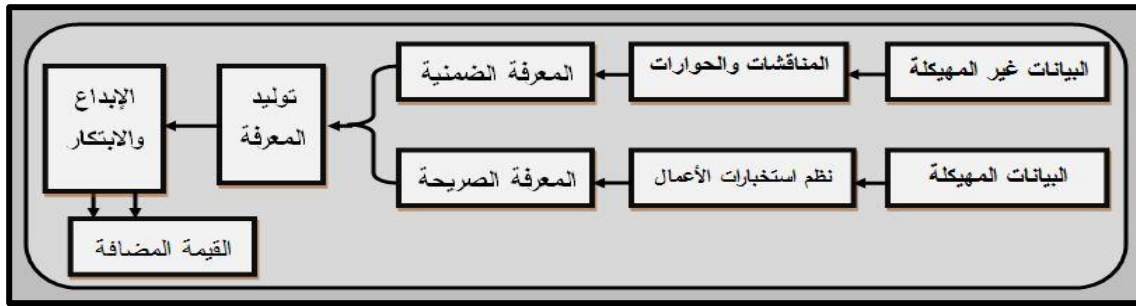
- تعرف إدارة المعرفة بأنها: "مدخل نظمي متكامل للإدارة وتفعيل المشاركة في كل أصول معلومات المشروع ، بما في ذلك قواعد البيانات، والوثائق، والسياسات، والإجراءات، بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملون"(ياسين والرفاعي، 2004). يتضح من هذا التعريف أن إدارة المعرفة تبحث بكلى النوعين من المعرفة الصريحة التي يمكن التعبير عنها بأرقام ورموز وإشارات، والضمنية التي غالباً ما تكون ذات طابع شخصي ويصعب تحديد ملامحها كونها غامضة ومبهمة بطبيعتها ويتم اكتسابها بالخبرة.

- بينما تعرف استخبارات الأعمال العملية التي يتم بموجبها جمع البيانات من المصادر الداخلية والخارجية وتحويلها إلى معلومات ومن ثم إلى معارف، بهدف مساعدة متخذي القرار في كافة المستويات الإدارية بالشكل الذي يسهم في اتخاذ أفضل القرارات.

- يتضح من التعريفين السابقين أن كلا المفهومين يسعيان إلى تحقيق أهداف مشتركة، فالغرض الأساسي لهما هو تطوير بيئة تدعم عمال المعرفة في المنظمة من أجل تحسين عملية اتخاذ القرارات وحل المشاكل المعقدة.

- بين فيرسالز (Vercellis, 2009) أن الخلاف الأساسي بين استخبارات الأعمال وإدارة المعرفة، أن نظم استخبارات الأعمال تعالج البيانات المهيكلة وتحولها إلى معلومات ومن ثم إلى معرفة، أي المعلومات التي تنتجها نظم معلومات أخرى وتعتبر بالنسبة لنظم استخبارات الأعمال بيانات أولية، أما إدارة المعرفة فتبحث بكلى النوعين من البيانات وتركز بشكل أكبر على البيانات غير المهيكلة.

- الخلاف الأساسي بين المفهومين وفقاً للبحث الذي أجراه (Richard & Nory; 2005) أن نظم استخبارات الأعمال تبحث في المعرفة الصريحة المبنية بشكل أساسي على البيانات الكمية، بينما إدارة المعرفة تركز على كلا النوعين من المعرفة الصريحة والضمنية، وبالتالي تصنف استخبارات الأعمال كمكون فرعي من إدارة المعرفة وداعم أساسي لها من أجل الحصول على المعرفة المطلوبة لاتخاذ أفضل القرارات. يرى الباحث بأنه مهما كانت الاختلافات بين المفهومين، فإنه يجب أن تعمل استخبارات الأعمال وإدارة المعرفة معاً وبشكل تعاوني من أجل إدارة رأس المال الفكري في المنظمة بالشكل الذي يحقق أقصى استفادة منها ويعظم العائد على الاستثمار فيها، ويمكن من خلال عملية توليد المعرفة إيضاح موقع استخبارات الأعمال كما يوضحه الشكل التالي:



شكل (3/2) موقع استخبارات الأعمال في عملية توليد المعرفة

الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على (Richard & Nory; 2005) و (محرز، 2012)

2-1-7- استخبارات الأعمال وشركات التأمين:

سنحاول الإجابة على السؤال التالي: ما هو الشيء الأكثر أهمية للبقاء والاستمرار في سوق العمل؟ الجواب بكل بساطة "المعلومات" وبعبارة أكثر دقة المعلومات الصحيحة والصالحة (Actionable Information) التي تحتاجها (Gottschalk, 2005).

تبرز أهمية المعلومات بشكل أكثر وضوحاً في صناعة التأمين التي تعتمد بشكل مطلق وكامل على المعلومات الحالية بالإضافة إلى المعلومات السرية التي تجمع عن العملاء بشكل أساسي وعن المنافسين بشكل استراتيجي، وهنا لا بدّ من الإشارة إلى أن تقنيات معالجة البيانات تطورت بشكل هائل خلال السنوات القليلة الماضية، وأصبحت بعض الأدوات مثل (مخزن البيانات Data warehouses، منجم البيانات Data Mining، نظم المعالجة التحليلية على الإنترنت On-Line Analytical Processing Systems) بمثابة حجر الزاوية في الحصول على المعلومات والمعارف المطلوبة لأي منظمة، وتمّ قبول هذه الأدوات بشكل واسع في أغلب القطاعات الاقتصادية، إلا أن شركات التأمين كانت بطيئة نسبياً في تبني هذه الأدوات لأنها كانت

تعمل في سوق احتكار القلة، الذي كان سائداً في قطاع التأمين عالمياً ومحلياً، لكنهم لا يستطيعون الاستمرار هكذا، بسبب التحولات الجديدة في المنظومة الاقتصادية العالمية المتمثلة بالعولمة واشتداد حدة المنافسة عالمياً وإقليمياً ومحلياً، بالإضافة لإلغاء قيود الدخول إلى الأسواق والاندماج، والأكثر من ذلك أهمية تقارب النشاط التأميني مع نشاط المؤسسات المالية ومؤسسات الخدمات المالية المتنوعة التي تتجه نحو تغيير هيكلية القطاع المالي بالمجمل، في ضوء هذه المتغيرات التي تشكل تحدياً جوهرياً بالنسبة لشركات التأمين تبرز أهمية تبني أحدث أدوات استخبارات الأعمال، وبمنظرة أكثر عمقاً إلى سلسلة القيمة المضافة في مجال التأمين نلاحظ أن نظم استخبارات الأعمال يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في كل جزء من أجزاء هذه السلسلة، فهي تستطيع تحديد العميل المناسب (الأكثر ربحية وارتباطاً بالمنظمة) في الأسواق المستهدفة، بالإضافة لتحليل الأسباب الحقيقية لهروب العملاء، وتقديم الدعم للإدارة في اختيار الخدمات التأمينية الأكثر ربحية ورواجاً، وتساعد العاملين في معالجة طلبات المؤمن عليهم بالإضافة لاكتشاف حالات الغش والتفديرات الخاطئة للأضرار (Pawan, 2013).

يرى الباحث أن صناعة التأمين تعتمد بالكامل على تحويل البيانات الخام إلى معلومات ومعارف تخص العملاء، السوق، المنافسين وبيئة العمل بشكل عام، وليس هناك أجدر من نظم استخبارات الأعمال في جمع البيانات السرية والجوهرية وتحليلها وعرضها على شكل معلومات للجهات الطالبة لها.

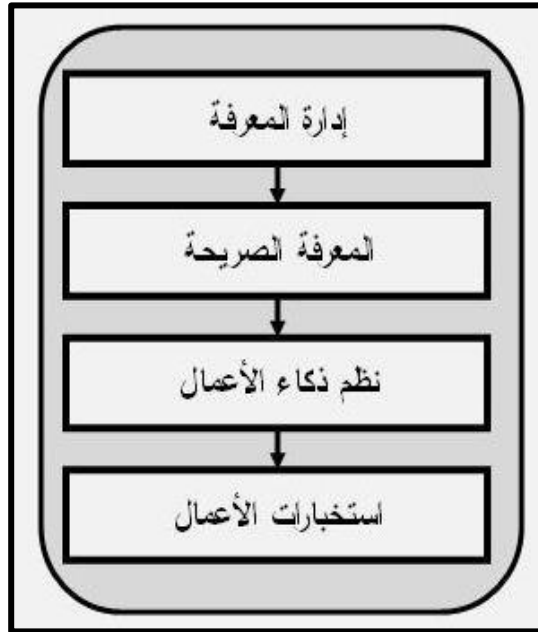
خلاصة البحث:

بعد استعراض المفاهيم الأساسية لاستخبارات الأعمال (BI) من حيث نشأتها ومراحل تطورها وأدواتها وعلاقتها بإدارة المعرفة، **يخلص الباحث إلى أن:** التطور الهائل في نظم جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها أصبح تحدياً رئيسياً لأي منظمة معاصرة، ويجب عليها التكيف معه بكل الوسائل الممكنة والمتاحة لأن عالم المنافسة اليوم لا يرحم، ويستطيع الباحث تشييه منظمات الأعمال اليوم بالدراجة التي يجب أن تستمر بمسار السباق حتى النهاية وإذا توقفت ستخرج من السباق، والمنظمات كذلك يجب أن تستمر بمتابعة مسار التكنولوجيا وإذا توقفت عن ذلك سيكون مصيرها الخروج من السوق، أما بالنسبة لشركات التأمين التي تمثل البيانات والمعلومات جوهر وأساس نشاطها فيجب عليها تبني أحدث أدوات استخبارات الأعمال، بالشكل الذي يضمن تكامل جمع البيانات وتحليلها من المصادر المختلفة الداخلية⁽¹⁾ والخارجية⁽²⁾ بما ينعكس إيجاباً على تقييم الفرص الاستثمارية المتاحة بناءً على دراسات معمقة للعملاء والأسواق المستهدفة، بالإضافة إلى تحقيق أفضل إدارة للعلاقة مع العملاء ووكلاء التأمين بالإضافة لتقليل حالات الغش في تقدير قيمة الضرر

(1) - مصدر البيانات الداخلي يقصد به البيانات المتجمعة من الإدارات المختلفة والأقسام والشعب والعاملين في مختلف جوانب النشاط في المنظمة مثل الفواتير وأوامر الشراء والشيكات الواردة والصادرة وأرقام المبيعات وغيرها وهذه البيانات تدون على شكل تقارير أو قد تكون ملاحظات ومناقشات مسجلة

(2) - يقصد بالبيانات التي تأتي من مصادر خارجية هي تلك البيانات التي تأتي من العملاء والموردين ومن مختلف المنظمات ذات العلاقة مع المنظمة المدروسة بما فيها المنافسين، ومن السوق ومن ردود أفعال العملاء ومن مندوبي المبيعات ولجان الشراء ومن النشرات والدوريات المتخصصة والاتحادات وغيرها وأحد مصادر الحصول عليها شبكات التواصل الاجتماعي Social Networks

والمطالبات بالتعويض بما يسهم في تقليل النفقات وزيادة الإيرادات وبالتالي زيادة كفاءة وفاعلية المنظمة. وبنهاية المبحث يقدم الباحث الشكل (4/2) التالي:



شكل (4/2) موقع نظم استخبارات الأعمال بالنسبة لإدارة المعرفة ونظم ذكاء الأعمال
الشكل التالي توضيح إضافي لمركز نظم استخبارات الأعمال بالنسبة لنظم المعلومات الأخرى:



شكل (5/2) موقع استخبارات الأعمال بالنسبة لنظم المعلومات الأخرى
المصدر (Brien & Marakas, 2011, p396)

يلاحظ من الشكلين السابقين أن نظم استخبارات الأعمال تعتبر نظم فرعية من نظم ذكاء الأعمال ونظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار التي تهدف بمجملها إلى إدارة المعرفة الصريحة داخل منظمات الأعمال، والهدف الأساسي لنظم استخبارات الأعمال الحصول على البيانات من البيئة الخارجية للمنظمة وتحقيق التكامل بين التحليل الداخلي والتحليل الخارجي بالشكل الذي يسمح بتقييم نقاط القوة والضعف داخل المنظمة والفرص والتهديدات في البيئة الخارجية والعمل على تحقيق أقصى الاستغلال لموارد وإمكانات المنظمة بشكل كفاء وفعال.

المبحث الثاني

نماذج تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال

تتفق العديد من منظمات الأعمال الكثير من الأموال لتحسين نظم المعلومات وتقنيات جمع ومعالجة البيانات بهدف كسب مزايا تنافسية تجاه المنافسين من جهة والتأقلم مع المتغيرات البيئية من جهة أخرى، الأمر الذي يساعدها على أخذ زمام المبادرة بدلاً من مجرد رد الفعل على الأحداث والمتغيرات البيئية وقرارات المنافسين بل والتفوق عليهم وتوجيه ضربات استباقية تكفل للمنظمة قيادة السوق.

تعتبر نظم استخبارات الأعمال (BIS) من أكثر مجالات تكنولوجيا المعلومات التي استثمرت بها المنظمات في السنوات الأخيرة (Rajteric, 2010)، إلا أن العائد على الاستثمار في هذه النظم ليس من السهل حسابه بالإضافة إلى أن الطرق التقليدية الأخرى لتقييم أي إنفاق استثماري (كصافي القيمة الحالية، ومعدل العائد الداخلي، وفترة الاسترداد....الخ) يستحيل تطبيقها، نظراً لأن القيمة المضافة المباشرة يصعب حصرها وتحديدتها فهي ليست منتج يمكن بيعه وقياس قيمته بالأسعار، والعائد الفعلي على الاستثمار بها يعتمد بشكل أساسي على سلسلة القيمة المضافة للمعلومات التي تقدمها (Information Value Chain) والجهات المستفيدة منها، الأمر الذي يتطلب البحث عن طرق أكثر فاعلية لتقييم الاستثمار بهذه النظم فأغلب الشركات تبحث عن مبررات واقعية لإنفاق أي مبلغ من المال، في هذا السياق لا بد أن نذكر بأنه يتم تقييم كفاءة الإنفاق على هذه النظم بناءً على قدرتها في تزويد المعلومات المطلوبة بالوقت المناسب بالإضافة لمرونتها وسهولة التعامل معها (Panina & Kennedy, 2005).

برزت نماذج النضج (Maturity Models) للتحقق من كفاءة نظم استخبارات الأعمال لتقدم أساساً كافياً لعملية التقييم، بالإضافة لأنها تساعد المنظمة في توضيح المسار التطويري واختيار النوع المناسب من تكنولوجيا المعلومات الذي يتلاءم مع نوعية نشاطها.

يتناول الباحث في هذا المبحث مفهوم نماذج نضج استخبارات الأعمال والغاية من قياس النضج، بالإضافة إلى النماذج التي تستخدم لتقييم مستوى النضج والتعريف بالنموذج الذي سيستخدم بالدراسة.

2-2-1- الهدف من قياس أداء استخبارات الأعمال:

تعترف إدارات العديد من الشركات اليوم بأن رأس المال المعرفي لديها يمثل أهم الأصول وتحاول جاهدة تحويل هذا الاعتراف إلى قرارات إدارية أفضل ترفع معدل العائد على الاستثمار في الأصول المعرفية. تمثل رأس المال المعرفي في السابق بالأصول غير الملموسة التي يصعب تحويلها إلى قياس كمي وتمثيلها بوحدات نقدية، ولكن هناك اهتمام متزايد اليوم بأن الأصول غير الملموسة التي تكون رأس المال المعرفي، تلعب الدور الرئيسي في تحديد مكاسب النمو والنجاح المستقبلي ولذلك تستحق أن تقاس وتدار بصورة جيدة، ويعتبر من البديهي القول بعدم إمكانية إدارة الأشياء التي لا يمكن قياسها، حيث تعود هذه الفكرة بجذورها إلى موضوع فهم احتياجات النظام للتغذية العكسية، وتحدد التغذية العكسية عند عملية القياس التي تقوم بها الإدارة والحصول على هذه التغذية وكيفية تهيئة النظام لتنفيذ الأهداف المحددة، وعند قياس أداء أي عنصر سواء كان من الأصول الملموسة أو غير الملموسة يجب أن نعرف لماذا نقوم بالقياس وما الهدف منه؟ ووفقاً لسيمونس يستخدم قياس الأداء لأحد الأغراض التالية (Simons, 2000):

- صناعة القرارات - التوجيه - الرقابة - تصحيح الأخطاء - تحسين الأداء - تبرير الإنفاق الاستثماري. لا تعتبر استخبارات الأعمال (BI) استثناءً من ذلك، حيث تقوم الإدارة بقياس أدائها والحصول على التغذية العكسية حول كيفية انتفاع المنظمة من نظم الاستخبارات الموظفة (Buchda, 2007)، ووفقاً ل (Lbnnqvist and Pirttimrki, 2006) تهدف مقاييس أداء نظم استخبارات الأعمال (BI) إلى تحقيق هدفين: الأول: إثبات أن الإنفاق عليها يعتبر مجد اقتصادياً، وأنها تشبع وتلبي حاجات المستخدمين لها. الثاني: هو المساعدة في إدارة النظام، وتتمثل أهم المنافع المحتملة لهذا القياس بالتحسين المستمر في أداء نظم استخبارات الأعمال.

يمكن إيضاح الهدف من قياس مستوى أداء استخبارات الأعمال بالجدول التالي:

جدول (1-2) أهداف قياس استخبارات الأعمال (BI) والمنافع المحتملة للقياس

الهدف من القياس	الجهات المستفيدة من القياس	المنافع المحتملة للقياس
تبرير الإنفاق على أنظمة (BI) وإظهار الأثر الفعلي لها	- المدراء التنفيذيون لتبرير الإنفاق الاستثماري في أنظمة (BI) - خبراء (BI) - الباحثين والأكاديميين	- زيادة المصداقية لنظام (BI) كأداة فعالة لاتخاذ القرارات
إدارة نظم (BI)	- خبراء (BI) - مزودي خدمات (BI)	- تحسين مستمر في أداء نظم (BI)

الجدول من إعداد الباحث

2-2-2- مفهوم نماذج نضج استخبارات الأعمال:

تعتبر نماذج النضج أداة فعالة لقياس مستوى أداء استخبارات الأعمال وسنوضح مفهوم نماذج النضج بشكل عام قبل التطرق لمفهوم نماذج نضج استخبارات الأعمال وذلك كمايلي:

- هي أدوات تحليلية وتوضيحية تستخدم لقياس قدرات وإمكانات العناصر قيد الدراسة واتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين مستوى نضجها (Kohlegger, et al., 2009).
- هي نماذج تستخدم لوصف وشرح وتفسير وتقييم دورة حياة النمو للأشياء والأحداث والظواهر، والمفهوم الأساسي لها يستند على حقيقة أن الأشياء تتغير عبر الزمن وأغلب هذه التغيرات يمكن توقعها والتنبؤ بها (RAJTERIC, 2010).
- هي أداة تستخدم كمقياس للمقارنة عند النظر في عمليات المنظمة، وتستخدم على وجه التحديد عند تقييم القدرة على تنفيذ استراتيجيات إدارة المعلومات ورأس المال الفكري (Chuah, 2011).
- أما بالنسبة لنماذج نضج استخبارات الأعمال فتصدي العديد من الكتاب والباحثين لتعريف وتوضيح مفهومها، يبين الباحث أهمها فيما يلي:
- **بأنها نماذج** تساعد المنظمة في توضيح المسار واختيار النوع المناسب من تكنولوجيا المعلومات الذي يتلاءم مع نوعية نشاطها، فبعض المنظمات تفضل مستويات نضج منخفضة بينما تطلب الأخرى مستويات مرتفعة من النضج (Gartner, 2009).
- **هي نماذج** تساعد المنظمة في تحديد درجة تقدم وتطور نظام استخبارات الأعمال القائم، وكيفية اختيار المستوى المناسب من النضج، والذي ليس بالضرورة أن يكون أعلى مستوى بل قد يكون مستوى منخفض بالشكل الذي يحقق التناسق بين تكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية وبما يخدم حاجة القائمين على اتخاذ القرارات (Shaaban, 2008).
- **نماذج نضج استخبارات الأعمال:** هي عبارة عن استبيان (تم التحقق من صحته وموثوقيته) يتضمن أبعاداً فرعية تتعلق بعملية جمع البيانات وتحليلها وتقديم المعلومات، وصمم لتقييم كفاءة هذه النظم بهدف تبرير الإنفاق الاستثماري عليها (Deng, 2009).
- يمكن أن تساعد نماذج نضج استخبارات الأعمال في الإجابة على الأسئلة التالية:
- (أ)- ما هي مصادر البيانات التي تحصل عليها نظم استخبارات الأعمال؟
- (ب)- ما هي جودة المعلومات التي تقدمها نظم استخبارات الأعمال؟
- (ج)- ما هي السرعة التي تقدم بها المعلومات؟
- (د)- ما أنواع التقارير التي تنتجها نظم استخبارات الأعمال؟
- (هـ)- ما هي الأقسام الأكثر حاجة لتقارير سريعة وفجائية؟
- (و)- ما هي الجهات التي تحتاج إلى تحليلات معقدة؟
- (ز)- ما هي الاستراتيجيات المعتمدة لتطوير نظام استخبارات الأعمال الحالي؟
- (ح)- ما هو المستوى المناسب لنضج هذه النظم الذي يتلاءم مع المنظمة قيد الدراسة؟
- (ط)- أين تكمن نقاط ضعف النظام الحالي؟
- (ي)- ما هو المسار المناسب لتحسين درجة نضج النظام الحالي؟

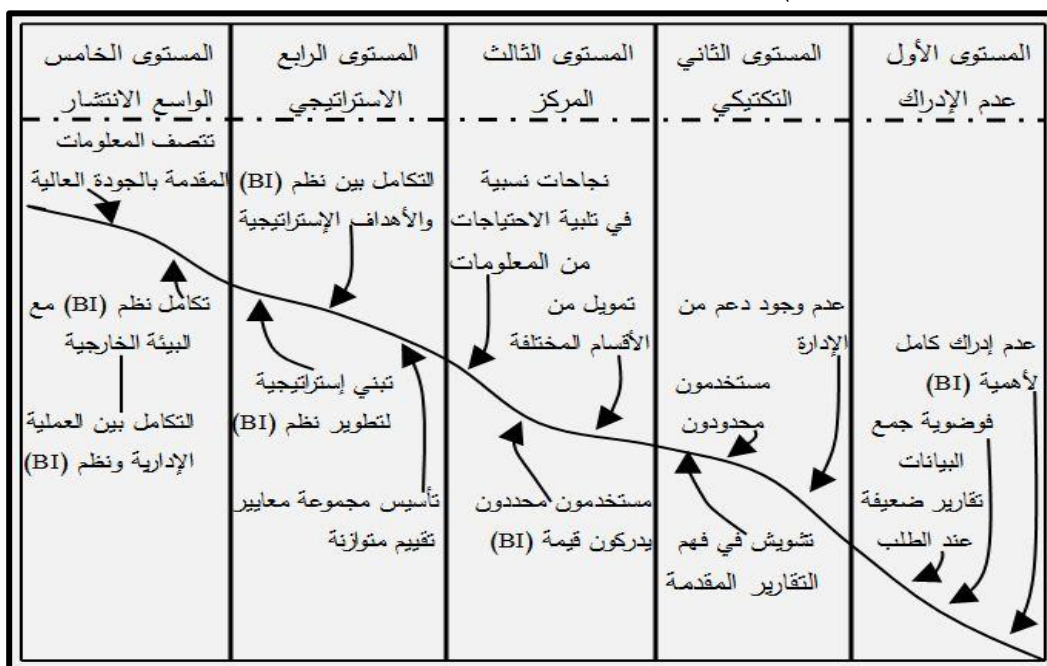
يستنتج الباحث من العرض السابق أن نماذج نضج استخبارات الأعمال هي: أدوات تستخدم لتقييم كفاءة وفعالية نظم استخبارات الأعمال في تزويد العاملين بمختلف المستويات الإدارية بالمعلومات اللازمة لتحسين مستوى أدائها، من خلال تحديد المسار والتكنولوجيا المناسبة التي تكفل تحقيق التوافق بين احتياجات المنظمة ومستوى نضج هذه النظم.

2-2-3- نماذج تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال:

يستعرض الباحث أهم النماذج المطورة لتقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال فيما يلي:

1/3/2/2: نموذج Gartner:

اقترح هذا النموذج من قبل مجموعة غارتنر الاستشارية لاستخبارات الأعمال (Gartner, 2009) لتقييم نضج نظم استخبارات الأعمال ونظم إدارة الأداء، ويتكون من خمسة مستويات للنضج موضحة في الشكل التالي (Chuah & Wong, 2011):



شكل (6/2) مستويات نضج نظم (BI) وفقاً لنموذج غارتنر
الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على (Shaaban, et al., 2008)

- مستويات النضج:

(1)- المستوى الأول: عدم الإدراك (Unaware):

يوصف مستوى النضج هذا في أغلب الأحيان بمستوى "فوضوية المعلومات"، وغالباً ما تكون البيانات والمعلومات متناقضة وتفسيراتها غير صحيحة ومشوشة، ويلاحظ في هذا المستوى اشتداد حدة الصراع بين المستويات الإدارية المختلفة التي تكافح من أجل إشباع احتياجاتها من المعلومات، وتوصف التقنيات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها ببساطتها واعتمادها على طرق تقليدية كبرامج الجدولة، أما نظم الاستفسارات والإجابات تكون محدودة، وفي الغالب عند هذا المستوى من النضج لا يوجد معايير محددة

لقياس الأداء، والإدارة العليا غير مهتمة بتطوير نظم استخبارات الأعمال ونظم إدارة الأداء وتترك مهمة إدارة المعلومات للأقسام التكنولوجية ولا يوجد لها إدارة مستقلة (Burton, 2013).

(2) - المستوى الثاني: التكتيكي (Tactical):

تبدأ إدارة المنظمة في هذا المستوى بالتفكير في الاستثمار بأنظمة استخبارات الأعمال، ويتم وضع معايير ومقاييس (Metrics) لإدارة المعلومات على مستوى الأقسام وليس على مستوى المنظمة ككل، وفي أغلب الأحيان تكون هذه المقاييس متناقضة، وتكون عملية جمع البيانات بدائية ولا يوجد ثقة بجودة واتساق المعلومات المقدمة، وهذا يؤدي إلى دعم منخفض وغير كاف لميزانية (BI).

(3) - المستوى الثالث: المركز (Focused):

تتجس الشركة في هذا المستوى من النضج بتحقيق منافع حقيقية وملموسة من نظم وأدوات استخبارات الأعمال، إلا أن انتشار هذه النظم على مستوى المنظمة يكون مركزاً في أجزاء وأقسام محددة، ويأتي الدعم المالي لأنظمة استخبارات الأعمال من الأقسام التي نجحت في تبنيها. ينتشر في هذا المستوى من النضج استخدام لوح القيادة (Dash-board) لمؤشرات الأداء الرئيسية، ويكون الهدف الأساسي لنظم استخبارات الأعمال تحسين كفاءة الأقسام وتحقيق أهدافها ولا يمتد هذا الهدف إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، ويكون التضارب بمعايير ومقاييس الأداء شائعاً جداً، والمستخدمون للنظام مدربون على وظائف أساسية ومحددة كاسترجاع البيانات وتقديم التقارير (Burton, 2009).

(4) - المستوى الرابع: الإستراتيجي (Strategic):

تمتلك المنظمة في هذا المستوى إستراتيجية عمل واضحة لتطوير نظم (BI)، ويتم تبني هذه الإستراتيجية من قبل الإدارة العليا، وتكون المعلومات متاحة لكل الموظفين في المنظمة على اختلاف المستويات الإدارية، ويؤسس إطار عمل يوحّد بين الأهداف الإستراتيجية للمنظمة واحتياجاتها من المعلومات عن بيئتها الداخلية والخارجية، وتكون المعلومات المقدمة جديرة بالثقة وتستخدم في صنع القرارات الإستراتيجية.

(5) - المستوى الخامس: الواسع الانتشار (Pervasive):

تصبح نظم استخبارات الأعمال منتشرة في كل أقسام المنظمة وجزءاً من ثقافتها وعنصراً أساسياً للعملية الإدارية، وتقدم استخبارات الأعمال مرونة كبيرة للتكيف مع المتغيرات السريعة في بيئة العمل ومتطلبات احتياجات المعلومات. وتتصف المعلومات التي تنتجها هذه النظم بالجودة العالية وهناك ثقة مرتفعة بها من مختلف المستويات الإدارية، وتتمثل المنافع الأساسية لهذه النظم بالتحديد الدقيق لنقاط القوة والضعف داخل المنظمة، والفرص والتهديدات في بيئة عملها الخارجية نتيجة للتكامل في جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات عن البيئة الداخلية والخارجية، ويتم في هذا المستوى من النضج تحليل البيانات التي تقدمها نظم الاستخبارات المختلفة (التسويقية، السوق، المالية، التنافسية) في ضوء الأهداف الإستراتيجية الأمر الذي يمكن المنظمة من اتخاذ القرارات الدقيقة والتي تتسم بالجودة المرتفعة بالشكل الذي يسمح لها بتلبية احتياجات ومتطلبات العملاء والتفوق على المنافسين مما يضمن لها قيادة السوق (Rajteric, 2010).

أما أبعاد التقييم تتضمن ثلاث مناطق رئيسية:

(1)- المستوى: هل يتم جمع البيانات على مستوى الإدارة العليا أو الوسطى أو التنفيذية؟ أم يتم على

كل المستويات؟ هل هناك تكامل بين النظام الحالي والأهداف الإستراتيجية؟

(2)- العملية: الطرق المتبعة لجمع البيانات هل تتصف بالقانونية أم لا؟، ما هي آلية الحصول على البيانات؟.

(3)- التكنولوجيا: ما هي التطبيقات المستخدمة للحصول على البيانات ومعالجتها؟ هل يتم تطويرها

وتحديثها بشكل دائم ومستمر؟ هل يوجد برامج تفاعلية مع العملاء على مواقع التواصل الاجتماعي؟

2/3/2/2: نموذج TDWIs:

طوّر هذا النموذج من قبل وين إيركنسون (Erckenson, 2004) في معهد تخزين البيانات (The Data Warehouse Institute)، ثم أُعيد تطوير في العام / 2009/ يركز هذا النموذج بشكل أساسي على التقييم التقني للنضج، والأبعاد الأساسية للتقييم هي: هندسة تخزين البيانات - سرعة استرجاع البيانات المخزنة - جودة المعلومات المقدمة - التكاليف المالية للنظام.

أما مستويات النضج وفقاً لهذا النموذج تتشابه مع دورة حياة الإنسان وهي:

(1)- المستوى الأول: الرضيع (Infant): يتكون هذا المستوى بدوره من مرحلتين من النضج:

(أ)- الأولى: قبل الولادة (Prenatal): تستمر هذه المرحلة حتى يتم إنشاء مخزن بيانات، وأغلب التقارير التي تقدم دورية (أسبوعية، شهرية، ربعية، سنوية) ويستحيل تقديم تقارير حين الطلب. تخلق هذه الحالة من انعدام المرونة في التجاوب مع الاحتياجات المتزايدة من المعلومات قوة ضاغطة باتجاه تبني نظم أكثر تطوراً وقدرة على تلبية احتياجات الأقسام المختلفة، وهنا نبدأ بالانتقال إلى مرحلة الرضيع.

(ب)- الثانية: الرضيع (Infant): تواجه الشركة في هذه المرحلة كمية كبيرة من البيانات التي تنتجها برامج الجدولة، وغالباً ما تكون هذه البيانات من مصادر مختلفة (مالية، تسويقية، إنتاجية، مؤشرات اقتصادية) ويصعب إيجاد علاقات ارتباط بينها، وهي بهذا الشكل لا تدعم عملية اتخاذ القرارات ولا تدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية، وتمنع تكوين نظرة صحيحة عن مركز الشركة في بيئة عملها.

(2)- المستوى الثاني: الطفل (Child):

ينضم عمال المعرفة في هذا المستوى إلى المطالبة باستخدام نظم استخبارات الأعمال، وتتم عملية جمع البيانات على مستوى الأقسام بدون أي تنسيق بينها ويتم إنشاء مخزن بيانات في كل قسم بشكل مستقل دون وجود مخزن مركزي للبيانات، أي بمعنى عدم وجود نظرة إستراتيجية موحدة لأهداف جمع البيانات، فيختص قسم التسويق بجمع البيانات عن حالة السوق والمنافسين وقسم الموارد البشرية بجمع البيانات عن موظفي الشركة وعن سوق العمل بغض النظر عن التوجه الإستراتيجي والرؤية المستقبلية للمنظمة. تبدأ المنظمة في

هذا المستوى باستخدام نظم التقارير التفاعلية، وتتميز هذه النظم بالقدرة على تقديم تنبؤات بالاتجاهات المستقبلية بناءً على البيانات التاريخية.

(3)- المستوى الثالث: المراهق (Teenager):

تدرك المنظمة في هذا المستوى أنها بحاجة إلى استخدام مجموعة قياسية من الأدوات والمنهجيات والنظم التي تساعد على التعلم من الخبرات والتجارب السابقة بالإضافة إلى الاستعانة بالمستشارين الخارجيين، وتشعر المنظمة بالحاجة إلى إيجاد تكامل بين نظم تخزين البيانات الفرعية وإيجاد مخزن مركزي للبيانات المجمعة، الأمر الذي يمكن المنظمة من إجراء تحليلات أكثر عمقاً خاصة بعد ردم الهوة ومد جسور مشتركة لنقل البيانات وتبادل المعلومات بين الأقسام، وفي هذا المستوى من النضج يتم توسيع استخدام لوح القيادة (Dash-board) لمؤشرات الأداء الرئيسية، ويتم تخصيصه لكل قسم، وينتشر استخدام نظم (BI) في مختلف أقسام المنظمة ويتمكن عمال المعرفة من تقديم تقارير وتحليلات تفاعلية.

(4)- المستوى الرابع: البالغ (Adult):

تتطور نظم استخبارات الأعمال في هذه المرحلة من المستوى التكتيكي إلى الإستراتيجي، وتصبح نقطة ارتكاز أساسية للحصول على المعلومات عن البيئة الخارجية للمنظمة بما يضمن تخطيط استراتيجي سليم يتفق مع التنبؤات المتوقعة لمستقبل السوق والمنافسين والبيئات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.. الخ. تُستخدم في هذا المستوى من النضج مؤشرات الأداء الرئيسية لمقارنة الوضع الحالي للشركة مع الأهداف الإستراتيجية، بالإضافة لإجراء المقارنات مع المنافسين في بيئة عمل المنظمة. الخصائص الرئيسية لهذا المستوى: الإدارة المركزية للبيانات وتحليل أكثر عمقاً وتسليم التقارير بالوقت المطلوب، تحليل تنبؤي أكثر دقة. يتم بناء فريق خاص لاستخبارات الأعمال مستقل عن الهيكل التنظيمي للمنظمة ويقدم التقارير مباشرة للمدراء التنفيذيين، وتكون معايير الأداء موحدة وترتبط بأهداف المنظمة.

(5)- المستوى الخامس: الحكيم (Sage):

الميزة الأساسية لهذا المستوى من النضج تقديم معلومات تتصف بالجودة العالية، بالإضافة لأن التقارير تكون مخصصة لكل مستوى إداري وكل حسب حاجته من المعلومات وفي اللحظة المناسبة. تكون قيمة المعلومات عند هذا المستوى في حدها الأقصى والمنافع المحققة منها تكون أكبر بكثير من تكلفة الحصول عليها الأمر الذي يحقق للمنظمة مزايا تنافسية تجاه المنافسين من جهة بالإضافة لتلبية احتياجات ورغبات العملاء من جهة أخرى.

يرى الباحث أن المستويات الأساسية للنضج في هذا النموذج تتفق مع مراحل تطور عمر الإنسان وهي منطقية لأن نظم استخبارات الأعمال قد تكون موجودة في المنظمة وبلغت مستويات متقدمة، وقد لا تكون حتى وصلت إلى مرحلة الإنشاء أو التأسيس وما زلت في مرحلة ما قبل الولادة.

3/3/2/2: نموذج نضج مشاريع استخبارات الأعمال أو نموذج (EBIMM):

طُوِّرَ هذا النموذج من قِبَل تان وزملائه (Tan, et al., 2011) لتقييم مستوى نضج مشاريع استخبارات الأعمال بالإضافة لتحديد المشاكل الموجودة في النظام الحالي وتحديد الطريق المثالي للوصول إلى مستوى النضج المناسب للمنظمة والذي ليس بالضرورة أن يكون أعلى مستوى نضج.

1.3.3.2.2: أبعاد التقييم (Evaluation Dimensions):

(1)- البعد الأول للنموذج: جودة المعلومات (Information Quality):

تعرف جودة المعلومات بأنها مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات للجهات الطالبة لها، ويمكن تناول خصائص جودة المعلومات من خلال الأبعاد الرئيسية التالية (النجار والحوري، 2008):

(أ)- البعد الزمني (Time Dimensional): يتعلق هذا البعد بزمن استخدام المعلومة مجيباً على التساؤل متى تقدم المعلومة لمن يستخدمها أو يطلبها؟ ويتضمن الجوانب التالية:

- التوقيت المناسب: أي في الزمن المناسب لتكون متاحة لاتخاذ القرار قبل حدوث موقف حرج أو فقدان فرصة معينة، فقد تكون المعلومة مفيدة في الزمن الحاضر وتقل أهميتها بعد زمن قليل.
- التداول والحدثة: أي أن تكون المعلومة مجددة وحديثة، حيث تلعب الحدثة دوراً هاماً في جودة المعلومات إذ تقل قيمة المعلومات بتقدمها.

- التواتر والتكرار: أي مدى تكرار الحاجة لها لأن المعلومات يجب أن تقدم طالما أننا نحتاجها.
- الفترة الزمنية: أي الفترة التي تقدم بها المعلومات، بحيث يستطيع المستخدم الحصول على المعلومات عن ما يحدث الآن وما حدث في الماضي وما هو متوقع حدوثه في المستقبل.

(ب)- البعد الشكلي (Form Dimension): يتعلق بالإجابة على تساؤل كيف تقدم المعلومات؟ ويتضمن الجوانب التالية:

- الوضوح: أي تقديم المعلومات بطريقة يسهل فهمها من قبل المستخدم كلما أمكن ذلك، بحيث تكون خالية من الغموض وتسهل على المستخدم الوصول إلى قرارات صائبة.
- المنهجية والاتساق: أي تقديم المعلومات ضمن معايير موحدة لتعظيم الاستفادة منها.
- المرونة: هي قابلية المعلومات على التكيف لأكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق، لذلك لا بد أن تكون متوفرة بشكل مرن بحيث يمكن استخدامها من قبل المستويات الإدارية المختلفة بفاعلية في عملية اتخاذ القرارات.

- التقديم: هل تقدم بشكل مختصر أو تفصيلي، كمي أو وصفي؟
- وسائط الإعلام: أي الوسائل التي يمكن أن تقدم بها المعلومات، إذ يمكن أن تقدم على أوراق مطبوعة أو تقدم صوتياً أو بملف فيديو أو أي وسائط عرض أخرى.

(ج)- بعد المحتوى (Content Dimension): يتعلق بالإجابة على تساؤل (ماذا؟) ويتضمن الجوانب التالية:

- الدقة: هي مدى تمثيل المعلومة للموقف أو الحدث الذي تصفه، فالدقة هي خلو المعلومات من الأخطاء، وتساهم الدقة المرتفعة في تحسين جودة القرارات كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت.
- الثبات والصدق: هي إعطاء المعلومات لنفس النتائج التي أعطتها التجارب السابقة، وأن تكون صحيحة وتتطابق مع معطيات الواقع شكلاً ومضموناً.
- الواقعية: أي أن تمثل الواقع وأن تكون مرتبطة باحتياجات المستفيدين، مع التأكيد على خلو المعلومات من التحيز للوصول إلى قرارات رشيدة.

- الملائمة: أي أن تكون المعلومات وثيقة الصلة ومفيدة في تحسين جودة القرارات، فلا بد أن تكون المعلومات مناسبة للموضوع وموجهة خصيصاً للمشكلة التي تدرس ومرتبطة باحتياجات المستخدم.
- الشمولية: قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة.

(2)- البعد الثاني للنموذج: إدارة البيانات الرئيسية (Master Data Management):

- تعرف البيانات الرئيسية بأنها معلومات مفتاحية لإدارة الأنشطة الرئيسية في المنظمة، وتتضمن بشكل أساسي المعلومات عن العملاء، المنافسين، المنتجات، مصادر التمويل، الموردين، مؤشرات الأداء الرئيسية (العائد على الاستثمار، قيمة الأسهم، معدل العائد الداخلي، معدل الإنتاجية....الخ).
- أما إدارة البيانات الرئيسية (Tan, et al., 2011):

- فهي مجموعة من العمليات والسياسات والمعايير والأدوات التي توصف وتعرف البيانات الرئيسية للمنظمة.
- كما تعرف بأنها طريقة شاملة لتمكين المنظمة من ربط المعلومات المفتاحية وجمعها في ملف واحد يسمى الملف الرئيسي يقدم رؤية مشتركة لها.
- هي عملية تحكم منظمة ومباشرة للبيانات الرئيسية ابتداء من تحصيلها وإدخالها مروراً بمعالجتها ومن ثم إخراجها ونشرها.

الخطوة الأولى لإدارة البيانات الرئيسية هي تحديد نوع هذه البيانات والمستخدمين المحتملين لها، ثم تحديد مصادر الحصول عليها وكيفية تكوين قاعدة مشتركة لمعالجتها وتحليلها وتقديمها على شكل معلومات بالجودة المناسبة والوقت المناسب.

(3)- البعد الثالث للنموذج: هندسة تخزين البيانات (Data Ware Housing Architecture):

- يعبر هذا المفهوم عن مجموعة مترابطة من الأنشطة المتضمنة تصميم وتنفيذ واستخدام مخازن البيانات الفرعية والأساسية والمركزية. وتقاس كفاءة التصميم بالقدرة على إيجاد التكامل بين مخازن البيانات في الأقسام المختلفة داخل المنظمة، بالإضافة للتكامل بين مستودعات البيانات الداخلية والخارجية.
- أنواع مخازن البيانات:

- (أ)- مخازن البيانات الداخلية: ويكون الجزء الأكبر منها مخزن في قواعد بيانات المنظمة وتعتبر العمود الفقري لمخزن البيانات الرئيسي، وتجمع هذه البيانات من الأقسام المختلفة داخل المنظمة الإنتاجية، المالية، التسويقية....الخ.

(ب)- مخازن البيانات الخارجية: تجمع هذه البيانات عن بيئة عمل المنظمة الخارجية بما فيها بيئة النشاط، وتتضمن البيانات عن المنافسين، العملاء، اتجاهات السوق، المؤشرات الاقتصادية، القوانين والتشريعات، التركيبة الاجتماعية... الخ.

تعتبر هندسة تخزين البيانات على درجة عالية من الكفاءة عندما يتاح بناء مخزن بيانات مركزي يستطيع تقديم صورة واحدة للحقيقة عن كافة المؤشرات الداخلية والخارجية باللحظة المناسبة والشكل والمضمون المناسب (Vercellis, 2009).

يبين الباحث بأن المنظمات والمؤسسات والشركات الكبرى اليوم تحتاج إلى أنظمة تخزين بيانات، لا تكون قادرة على تخزين أكبر قدر من البيانات وحسب، بل تمتلك القدرة على التعامل اللحظي مع هذه البيانات، وأهم هذه الجوانب قدرة أنظمة تخزين البيانات على توفير الاستجابة اللحظية لطلبات النفاذ للبيانات المخزنة في أي وقت، ومن قبل أكثر من جهة، وعبر بيئات التشغيل المختلفة. والدور المهم الآخر الذي تلعبه أنظمة تخزين البيانات الحديثة هو قدرتها على توفير المعلومات بشكل مستمر بدون انقطاع على مدار الدقيقة والساعة واليوم والأسبوع والسنة، أي وجود قدرة معالجة سريعة للبيانات من حيث أرشفتها تاريخياً وجعلها متاحة للاستخدام عند الطلب على الفور. وهو الأمر الذي غالباً ما تحتاجه كبريات المؤسسات في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والتأمين، وشركات الطيران، وشركات خدمات الإنترنت، وغيرها الكثير.

(4)- البعد الرابع للنموذج: القدرة التحليلية (Analytical Capabilities):

يشير إلى المهارات والتكنولوجيات والتطبيقات والممارسات بهدف الوصول إلى اكتشافات مستمرة ومتكررة تفيد في تحسين الأصول المعرفية، وذلك من خلال التحليل والتحقيق في أداء الأعمال الماضية والحاضرة للمنظمة ومنافسيها وعملاءها بالشكل الذي يدعم اتخاذ أفضل القرارات. أشكال التحليلات:

(أ)- تحليلات وصفية: تركز بشكل أساسي على تحليل البيانات التاريخية، مثل تحليل الأرباح السابقة.

(ب)- تحليلات تنبؤية: مثل التحليل التنبؤي لاتجاهات الطلب.

(ج)- تحليلات إلزامية: تفرض باستخدام أدوات التحسين والمحاكاة، مثل تحليل آراء ورغبات العملاء. تعتبر القدرة التحليلية على درجة عالية من الكفاءة عندما تتمكن المنظمة من التحليل الداخلي والخارجي وبالأخص تحليل المنافسين العملاء بدقة عالية، الأمر الذي يسمح لها بتطوير الاستراتيجيات المناسبة والتي تتلاءم مع احتياجات العملاء وتوجهات السوق الأمر الذي يضمن لها قيادة السوق والسيطرة عليه.

2.3.3.2.2: مستويات النضج (Maturity Levels):

(أ)- المستوى الأولي للنضج (Initial):

- جودة المعلومات: لا يوجد في هذا المستوى أي إدراك لمفهوم جودة المعلومات، وبالتالي انعدام المحاولات لتقييم هذه الجودة وتتخذ الإجراءات التصحيحية عندما تظهر مشاكل في المنظمة.

- إدارة البيانات الرئيسية: لا يوجد خطة أو مسار واضح ومحدد لتحديد البيانات الرئيسية التي تحتاجها المنظمة ولا بكيفية جمعها.

- هندسة تخزين البيانات: لا يوجد أي ترابط بين مخازن البيانات المختلفة داخل المنظمة وخارجها، والتقارير الوحيدة التي تقدم تكون في الغالب دورية أسبوعية، شهرية، ربعية أو سنوية.

- القدرات التحليلية: ضعيفة ومحبطة، بسبب وجود بيانات قليلة ولا تهتم المنظمة بتحليلها.

(ب) - المستوى التكراري (Repeatable):

- جودة المعلومات: لا يوجد في هذا المستوى أي تقييم لجودة المعلومات، ولكن تبدأ محاولات نشطة وفعالة لوضع تعريف أو توضيح لمفهوم جودة المعلومات.

- إدارة البيانات الرئيسية: يوجد إرادة وتصميم لوضع قائمة للبيانات الرئيسية للمنظمة التي تهتم بيئتها الداخلية والخارجية، ولكنها لا تبصر النور في هذا المستوى من النضج.

- هندسة تخزين البيانات: يتم استخدام ما يسمى سوق البيانات (Data Marts) وهي عبارة عن أدوات مضبوطة لتقابل احتياجات المستخدمين وتتضمن أدوات الاستفسار الخاصة (Ad-hoc Query) من مخزن البيانات الداخلي.

- القدرات التحليلية: تحليل محلي (داخل المنظمة) للأقسام لخدمة المدراء التنفيذيين والإدارة العليا فقط، بالإضافة لتحليل ضعيف لبعض متغيرات البيئة الخارجية.

(ج) - المستوى المعرف (Defined):

- جودة المعلومات: ظهور مبادرات حقيقية لإدارة جودة المعلومات داخل المنظمة.

- إدارة البيانات الرئيسية: تبصر قائمة البيانات الرئيسية النور في هذا المستوى من النضج.

- هندسة تخزين البيانات: يستطيع العاملون الحصول على إجابات عن استفساراتهم عن بيئة العمل الداخلية فقط، ويتم التهيئة والإعداد لتطبيق نظم تخزين البيانات التفاعلية لتقديم تقارير لحظية عن البيئة الداخلية والخارجية، ويتم استخدام تقنيات لحفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن.

- القدرات التحليلية: تطلعات نحو تعميق القدرة التحليلية للنظام الحالي، ويلتزم المدراء التنفيذيون بتحديد جدول زمني لبناء قدرات تحليلية واسعة النطاق.

(د) - المستوى المدار (Managed):

- جودة المعلومات: يتم تقييم جودة المعلومات من خلال معايير (Metrics) محددة تم اعتمادها.

- إدارة البيانات الرئيسية: يتم التركيز على جمع البيانات الرئيسية عن البيئة الخارجية للمنظمة (عملاء، منافسون....الخ) ويوجد معالجة مركزية لمفاتيح الأداء الرئيسة ونشرها داخل المنظمة.

- هندسة تخزين البيانات: يتم استخدام ما يسمى نظم تخزين البيانات التفاعلية لتقديم تقارير لحظية عن المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية، وتصبح أدوات تخزين البيانات كآلة مستمرة في العمل تدمج جميع مخازن البيانات الفرعية والأساسية والداخلية والخارجية في قاعدة بيانات واحدة لإعطاء الحقيقة.

- القدرات التحليلية: تقديم تحليل داخلي كامل لنقاط القوة والضعف بالمنظمة لكافة المستويات الإدارية، بالإضافة إلى وجود تقدم ملحوظ في تحليل البيئة الخارجية.

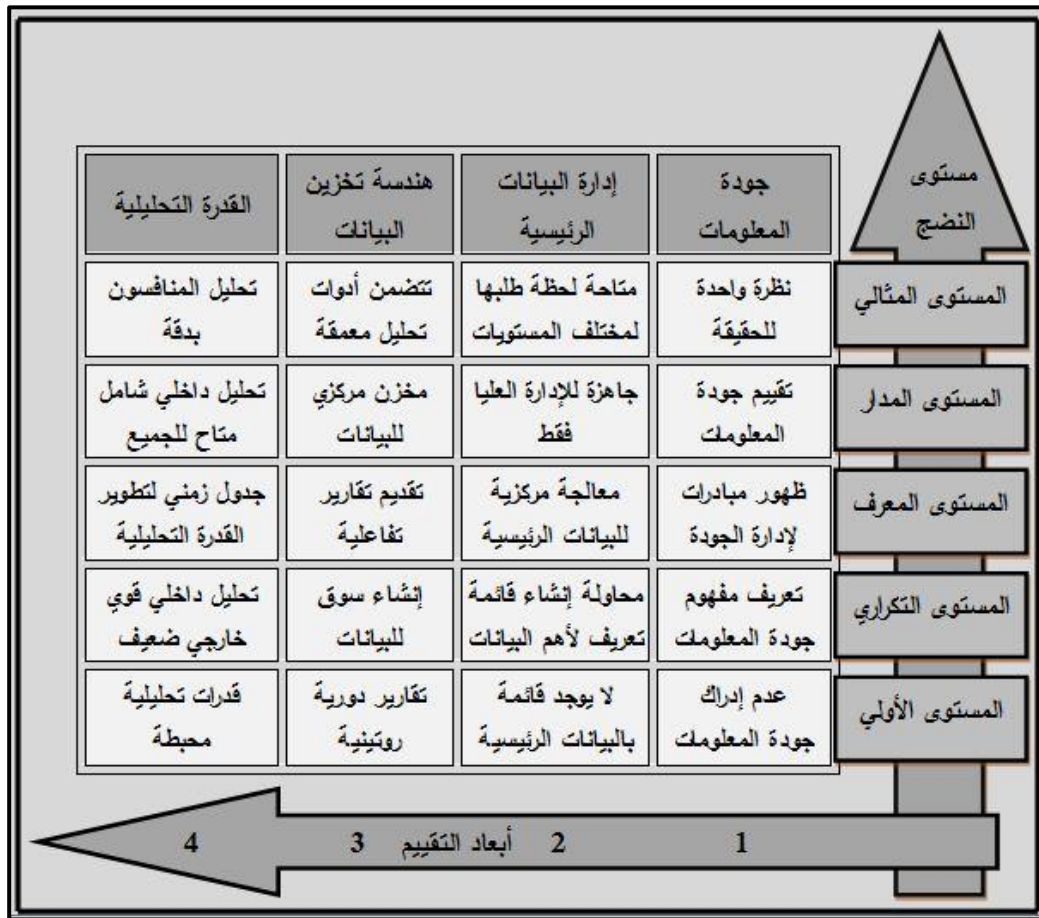
(هـ) - المستوى المثالي (Optimized):

- البعد الأول جودة المعلومات: نظرة واحدة للحقيقة، حيث تمّ في المستويات السابقة من النضج تحديد مصادر الخطأ في جودة المعلومات وعلاجها.

- البعد الثاني إدارة البيانات الرئيسية: تكون البيانات والمعلومات الرئيسية متاحة لحظة طلبها لمختلف المستويات الإدارية.

- البعد الثالث هندسة تخزين البيانات: تتضمن أدوات تحليلية متعمقة وتقديم تقارير لحظية عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

- القدرات التحليلية: على مستوى عالي من التقدم وتتيح لها تحليل البيئة الداخلية للعمل بما فيها من نقاط قوة وضعف بالإضافة البيئة الخارجية بما فيها من فرص وتهديدات بدقة عالية، و على العموم وبعد العرض لمستويات وأبعاد النضج في هذا النموذج فإلى الشكل (6/2) يوضحها بشكل موجز وبسيط:



شكل (7/2) مستويات وأبعاد النضج وفقاً لنموذج (EBIMM)

الشكل من إعداد الباحث

خلاصة الفصل الثاني:

بعد استعراض مفهوم وأهمية وتاريخ استخبارات الأعمال، بالإضافة إلى أدواتها والتفريق بينها وبين نظم ذكاء الأعمال والتجسس في المبحث الأول، وفي المبحث الثاني توضيح مفهوم نضج استخبارات الأعمال واستعراض أهم النماذج المفسرة للنضج، يخلص الباحث إلى مايلي:

- (1)- استخبارات الأعمال: هي مجموعة من التطبيقات والأدوات والمنهجيات التي يتم بموجبها جمع البيانات عن البيئة الخارجية للمنظمة (بيئة النشاط وبشكل أكثر تحديداً العملاء والسوق والمنافسين).
- (2)- ظهرت نظم استخبارات الأعمال لتلبي حاجة المنظمات وشركات الأعمال من البيانات عن بيئتها الخارجية استجابة للتغيرات المتلاحقة فيها، وازداد الاهتمام بهذه النظم بشكل كبير بعد الانطلاقة الذهبية لشبكات التواصل الاجتماعي في منتصف العام (2005).
- (3)- تعتبر نظم المعالجة التحليلية على الإنترنت من أبرز أدوات استخبارات الأعمال.
- (4)- تختلف نظم استخبارات الأعمال عن نظم التجسس الصناعي أو الإلكتروني، بأن نظم استخبارات الأعمال تعتمد على جمع البيانات بطرق شرعية وقانونية، أما نظم التجسس الصناعي فأغلب طرقها وأدواتها لجمع البيانات عن السوق والمنافسين والعملاء تتسم بصبغتها غير القانونية.
- (5)- تعتبر نظم استخبارات الأعمال نظم فرعية من نظم المعلومات الإدارية ونظم ذكاء الأعمال (نظم إدارة المعرفة بشكل عام)، فهي مصدر أساسي لتجميع البيانات عن البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة (بيئة النشاط) وتقديم هذه البيانات إلى النظم السابقة الذكر.
- (6)- تعتبر نظم استخبارات الأعمال ذات أهمية كبيرة بالنسبة لشركات التأمين فهي تقدم الدعم للإدارة في اختيار الخدمات التأمينية الأكثر ربحية ورواجاً، وتساعد العاملين في معالجة طلبات المؤمن عليهم بالإضافة لاكتشاف حالات الغش والتقديرات الخاطئة للأضرار.
- (7)- نماذج نضج استخبارات الأعمال هي: أدوات تستخدم لتقييم كفاءة وفعالية نظم استخبارات الأعمال في تزويد العاملين بمستويات الإدارية بالمعلومات اللازمة لتحسين مستوى أدائها، من خلال تحديد المسار والتكنولوجيا المناسبة التي تكفل تحقيق التوافق بين احتياجات المنظمة ومستوى نضج هذه النظم.
- (8)- يعتبر نموذج (EBIMM) من أهم النماذج لتقييم نضج استخبارات الأعمال لأنه يوضح أبعاد ومستويات النضج بشكل دقيق ومفصل، وبالتالي تستطيع المنظمات التي تريد الاعتماد عليه معرفة أين تقف؟ بالإضافة إلى أنه تم التحقق من صدقة وثباته، وسيتم الاعتماد عليه في الدراسة العملية.

الفصل الثالث

صناعة القرارات

الاستثمارية

مقدمة:

تحظى عملية الاستثمار بأهمية كبيرة كون الاستثمار يمثل العنصر الحيوي والفعال لتحقيق عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذا أخذنا بعين الاعتبار أن أي زيادة أولية في الاستثمار سوف تؤدي إلى زيادات في الدخل من خلال مضاعف الاستثمار (Investment Multiplication)، كما أن أي زيادة في الدخل لابد أن يذهب جزء منها لزيادة الاستثمار من خلال ما يسمى بالمعجل (المسارع)، ومن ناحية أخرى يمكن القول أن كل عملية استثمار لابد أن يرافقها مستوى معين من المخاطرة، ولا بد أيضاً أن تحقق مستوى معين من العائد، لذلك يجب الحيلة والحذر عند اتخاذ القرارات الاستثمارية ومعرفة جميع العوامل والمتغيرات والظروف البيئية التي يمكن أن تحدث فارقاً وأثراً مباشراً في جودة قرار الاستثمار النهائي.

نبين هنا بأن نجاح المشروع الاستثماري يتوقف إلى حد كبير على مدى سلامة القرارات الاستثمارية التي اتخذت في بدء حياة المشروع وأثناء مراحل عمله، ويرجع ذلك إلى أن القرارات الاستثمارية تتميز عن القرارات التشغيلية بمجموعة من الخصائص التي تجعلها أكثر خطورة، فالقرارات الاستثمارية يترتب عليها مجموعة من الأعباء الثابتة ليس من السهل تعديلها أو الرجوع عنها إذا ما تبين عدم سلامة هذه القرارات بالإضافة إلى أن التدفقات النقدية المرتبطة بالمشروعات الاستثمارية تتحقق على مدار فترة زمنية طويلة مما يدعو إلى ضرورة أخذ مشكلة تغير القيمة الزمنية للنقود في الحسبان، كما أن القرارات الاستثمارية يترتب عليها إنفاق مبالغ كبيرة قد تستدعي قيام المشروع باقتراض مبالغ ضخمة أو زيادة رأس ماله، مما يؤثر على الهيكل المالي للمنشأة، فقرار الاستثمار يعتبر من القرارات الهامة وربما لا يكون هناك قرار في قطاع الأعمال أهم ولا أخطر من قرار الإنفاق الاستثماري.

يتناول الباحث في هذا الفصل مفهوم وأهمية الاستثمار، ومفهوم وأهمية القرار الاستثماري والعوامل لمؤثرة عليه والعلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية.

المبحث الأول

مفهوم وأدوات الاستثمار

يعتبر الاستثمار جوهر عملية التنمية الاقتصادية، لما له من أهمية كبيرة في تطوير المجتمع، ويلعب الاستثمار الناجح دوراً مهماً في تحقيق معدل نمو اقتصادي مستمر وعالٍ (جزراوي ولوسي، 2007)، ونظراً لأهمية الاستثمار على المستوى الكلي والجزئي سيتناول الباحث في هذا المبحث مفهوم الاستثمار، وتعريف الاستثمار من جانبين (الجانب الاقتصادي، والجانب المالي)، وأهمية الاستثمار سواء كان على مستوى الفرد والمجتمع أم على مستوى الوحدة الاقتصادية وأنواعه ودوافعه بالإضافة للاستثمار في شركات التأمين.

3-1-1- مفهوم الاستثمار:

يستمد مفهوم الاستثمار أصوله من علم الاقتصاد وهو على صلة وثيقة بمجموعة أخرى من المفاهيم الاقتصادية من أهمها (الدخل، والاستهلاك، والادخار، والاقتراض)، إذ أن العديد من الناس يفكرون بالاستثمار من منطلق ضيق، حيث يعدون الأسهم والسندات على أنها استثمارات ولا ينظرون إلى منازلهم أو حساب مدخراتهم على سبيل المثال، لذلك يمكن القول بأن الاستثمار في مفهومه العام هو إرجاء الاستهلاك إلى مدة مستقبلية، وهذا يعني أن التأمينات والمعاشات (Pensions) هي مثال تقليدي لعملية إرجاء الاستهلاك، حيث لا يحصل العاملون على الأجور كاملة وإنما يحصلون على جزء منها عند الإحالة على المعاش أو التقاعد.

يستعرض الباحث فيما يلي أهم التعريفات التي تناولت مفهوم الاستثمار:

- هو التخلي عن استخدام أموال حالية ولفترة زمنية معينة من أجل الحصول على مزيد من التدفقات النقدية في المستقبل تكون بمثابة تعويض عن الفرصة الضائعة للأموال المستثمرة، وكذلك تعويض عن الانخفاض المتوقع في القوة الشرائية للأموال المستثمرة بسبب التضخم مع إمكانية الحصول على عائد معقول مقابل تحمل عنصر المخاطرة (علام، 2006).
- هو مجموع التوظيفات التي من شأنها زيادة الدخل وتحقيق الإضافة الفعلية إلى رأس المال الأصلي من خلال امتلاك الأصول التي تولد العوائد، نتيجة تضحية الفرد أو المنظمة أو الدولة بمنفعة حالية للحصول عليها مستقبلاً بشكل أكبر من خلال الحصول على تدفقات مالية مستقبلية (أحمد، 1997).
- الاستثمار هو عملية يترتب عليها تخصيص بعض المصادر لمشروع صناعي أو مالي على أمل أن يجلب تدفقات من السيولة على مدى فترات زمنية لاحقة (عمار وعلي، 2005).
- التعريف الاقتصادي للاستثمار: يتم تعريف الاستثمار من هذا الجانب على أنه "الإحلال أو صافي الإضافة إلى رأس مال الشركة الثابت (المستخدم لأغراض تجارية، صناعية أو سكنية) للمنظمات الربحية والمنظمات غير الهادفة للربح (Khoury, 2000)، ويعرف أيضاً بأنه "أي موجود ملموس أو غير ملموس

والذي من المحتمل أن يؤدي إلى تحقيق عائد دوري و/أو يؤدي إلى زيادة في القيمة" (Reilly & Brown, 2004)، ويقصد بالاستثمار أيضا من الوجهة الاقتصادية بأنه الإنفاق على شراء أصول جديدة أو إقامة مشاريع جديدة، والتي تمثل إضافة حقيقية جديدة إلى ثروة المجتمع، ولم تهتم النظرية الاقتصادية كثيرا بالأصول الرأسمالية الموجودة من قبل، على ذلك فإن شراء الأسهم والسندات الخاصة بشركات قائمة، وأيضا شراء المعدات، والأراضي والمباني القديمة لا تعتبر استثمار وإنما تنظر لها النظرية الاقتصادية على أنها مجرد نقل الملكية ولا يترتب عليها أي زيادة في حجم الإنتاج أو التشغيل. ركزت التعاريف السابقة بشكل مطلق على المحتوى الاقتصادي للاستثمار وهذا واضح من خلال المصطلحات المستخدمة أعلاه لتعريف الاستثمار ومنها (الإحلال، الادخار، السلع الوسيطة أو السلع النهائية، وموارد الإنتاج)، فلي هذه المفاهيم هي مفاهيم اقتصادية بحتة.

- **التعريف المالي للاستثمار:** يعرف الاستثمار من وجهة نظر الماليين على انه قيام الأفراد والمنظمات بشراء احد الأصول المالية والتي تنتج عوائد معينة، في مدة زمنية معينة، أما تعريف مجلس معايير المحاسبة الدولية للاستثمار هو "موجود تح نطق به الوحدة الاقتصادية لغرض زيادة ثروتها عن طريق التوزيعات مثل (الفائدة، الإتاوات، أرباح الأسهم، والإيجارات) أو لغرض ارتفاع قيمته الرأسمالية، أو لمنافع أخرى مثل تلك التي يتم الحصول عليها من خلال العلاقات التجارية" (40 International Accounting Standards معايير المحاسبة الدولية، 2009).

يتضح من التعاريف السابقة، أنها قد أهملت جانباً مهماً في الاستثمار وهو أن هذه التعاريف لم تأخذ بنظر الاعتبار حجم المخاطرة وعدم التأكد التي من الممكن التعرض لها عند الإنفاق الاستثماري.

يستنتج الباحث من هذه التعاريف وغيرها من التعاريف الأخرى التي لا يتسع المجال لذكرها إلى أن جميع هذه التعاريف تختلف من حيث الصياغات اللفظية إلا أنها تتفق جميعاً في المضمون على أن الاستثمار هو عبارة عن توظيف الأموال بأي شكل من أشكال الأصول الثابتة أو المتداولة أو الأموال الجاهزة بهدف الحفاظ على قيمة الأموال من جهة كحد أدنى وتحقيق مكاسب إضافية متمثلة بالأرباح الناجمة عن التدفقات الداخلة وبمعدل أكبر من سعر الفائدة المتداول بالسوق ضمن حدود المخاطرة المقبولة للمستثمر.

3-1-2- أهمية الاستثمار:

إن للاستثمار أهمية كبيرة للفرد والمجتمع وللوحدات الاقتصادية بشكل عام، وهذه الأهمية تنعكس على الاقتصاد كله، لذلك فإن أهمية الاستثمار سيتم تناولها على عدة مستويات وهي:

1/2/1/3: أهمية الاستثمار للفرد والمجتمع:

هناك تساؤل يثار دائماً وهو: لماذا الناس يستثمرون؟ وللإجابة على هذا التساؤل نبين أنهم يرغبون بزيادة ثرواتهم، من خلال استثمار الأموال التي يملكونها للحصول على عوائد مالية، وبشكل أكثر تحديداً فلي أي فرد يقوم بالاستثمار لغرض تجميع أموال كافية تمكنه من شراء منزل، أو إرسال أولاده إلى الجامعات، أو

ليتقاعد بارتياح، أو ليجتاز أزمة غير متوقعة قد تلحق به (مثلاً البطالة المؤقتة)، والاستثمار بذلك يمكن أن يعود بالفائدة للمجتمع والاقتصاد كله من خلال زيادة الثروة الشخصية، فالاستثمار يساهم في تحقيق النمو والرخاء الاقتصادي على عموم البلد. على سبيل المثال إذا قام المستثمر بزيادة قيمة صندوقه التقاعدي، فإنه عند التقاعد سيمتلك دخلاً أكيداً في متناول يده، ويكون في وضع معيشي جيد في حياته، بالإضافة إلى ذلك، فإن الاستثمار يساعد على خلق أسواق وبيئات عمل جديدة وهذا ما يساهم في النمو والرخاء الاقتصادي بشكل كبير ولهذا فالاستثمار هو العامل الأساسي في النمو الاقتصادي، كما إنه يؤلف عنصراً فعالاً ديناميكياً في مقومات الدخل، ونتيجة لذلك، فإن الاستثمار هو أول العوامل التي يهتم بها المحللون الاقتصاديون لمراقبة النشاط الاقتصادي ومعرفة اتجاهه نحو النمو أو التقلص والكيفية التي تم بها النمو أو التقلص (جزراوي ولوسي، 2007، ص188).

2/2/1/3: أهمية الاستثمار على المستوى الوطني:

يكتسب الاستثمار أهمية مميزة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية لكل المجتمعات، وتعتبر عماد الاقتصاد الوطني، ووجودها يشكل دعامة أساسية من دعائم النمو والتنمية، فهو محرك الاقتصاد وموجهه نحو التقدم والرفق والازدهار ولا يمكن لأي اقتصاد قوي وسوي أن يتخلى عنه لأنه مؤشر ومعيّار التشغيل والتوظيف للمواطنين وللدولة، فالاقتصاديون يرون بل الاستثمار أحد أهم المصادر الرئيسية لمكونات الناتج القومي، وتعرف الأدبيات الاقتصادية المشروع الاستثماري على أنه (مؤسسة تعمل على إنتاج أو تسويق السلع والخدمات وذلك لإشباع رغبات وحاجات أفراد المجتمع وبهدف تحقيق الأرباح من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والمالية)، وتعد المشاريع الاستثمارية حجر الزاوية في بناء الاقتصاد الوطني لكل دول العالم.

يلخص الباحث أهمية الاستثمار على المستوى الوطني بالنقاط التالية:

- (1)- توفير فرص عمل وتقليل نسبة البطالة.
- (2)- توفير الخدمات للمواطنين والمستثمرين.
- (3)- دعم عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- (4)- دعم الميزان التجاري وميزان المدفوعات.
- (5)- توفير التخصصات المختلفة من الفنيين والإداريين والعمال الماهرة.
- (6)- إنتاج السلع والخدمات التي تشبع حاجات المواطنين وتصدير الفائض منها للخارج مما يوفر العملات الأجنبية اللازمة لشراء الآلات والمعدات وزيادة التكوين الرأسمالي.
- (7)- زيادة الإنتاج والإنتاجية مما يؤدي إلى زيادة الدخل القومي وارتفاع متوسط نصيب الفرد منه وبالتالي تحسين مستوى معيشة المواطنين.

3/2/1/3: أهمية الاستثمار للوحدات الاقتصادية:

أشار (Pettinger, 2000) إلى المبررات الأساسية التي تدفع الوحدات الاقتصادية للاستثمار بما يلي:

(1)- الشهرة Reputation: يسهم الاستثمار في تعزيز الشهرة القائمة للوحدة الاقتصادية أو الحصول على شهرة في منطقة غير معروفة وجديدة .

(2)- موطئ قدم Foothold: لتعزيز الوجود في سوق معينة أو الحصول على موطئ قدم في أسواق جديدة.

(3)- أسواق جديدة New Markets: لإثبات الحضور في أسواق جديدة، أو لإيجاد أسواق جديدة للمنتجات القائمة، أو لإيجاد وتطوير منتجات جديدة للأسواق القائمة، أو لإيجاد وتطوير منتجات للأسواق الجديدة.

(4)- المكانة أو المظهر الخارجي Prestige: وهذا الأمر موجود، فعلى سبيل المثال بعض الوحدات الاقتصادية تجعل استثماراتها في تشييد مبان كبيرة، أو صنع قطارات المترو، أو سفن ضخمة، أو طائرات سريعة وحديثة.

(5)- السيطرة على الموارد Command of Resources: تستثمر الوحدات الاقتصادية في مورد نادر أو قيم، أو معرفة أو تقنية معينة، وتقوم الوحدات الاقتصادية بهذا النوع من الاستثمار إما لأنها بحاجة لمثل هذه الاستثمارات أو لأنها تقوم بتعديلها ومن ثم إعادة بيعها للآخرين الذين يحتاجونها.

يرى الباحث أن أهمية الاستثمار ككل تنبع من أهمية القرار الاستثماري الصحيح والمبني على المعلومات الدقيقة، فهو يعتبر بمثابة حجر الأساس والخطوة الأولى للدخول إلى عالم الأعمال بشكل قوي وتنافسي وفعال بالنسبة للوحدات الاقتصادية، بالإضافة إلى أنه المحدد الأساسي للنمو والتنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى الوطني، ولا يوجد قرارات تسبقه في الأهمية سواء على المستوى الجزئي أو الكلي.

3-1-3- دوافع الاستثمار:

وهي العوامل التي تشجع المستثمرين وأصحاب القرار (في المستويين الكلي والجزئي) وتحثهم على الاستثمار ومن أهمها وفق ما يراه الباحث ما يلي:

(1)- الرغبة في الربح وتحقيق العائد الملائم: فهدف المستثمر من توظيف أمواله تحقيق عائد ملائم وربحية مناسبة يعملان على استمرار المشروع.

(2)- المحافظة على رأس المال الأصلي للمشروع: وذلك من خلال المفاضلة بين المشاريع والتركيز على أقلها مخاطرة لان أي شخص يتوقع الخسارة والربح ولكن إذا لم يحقق المشروع ربحا يسعى إلى المحافظة على رأس ماله الأصلي.

(3)- استمرارية الدخل وزيادته: يهدف المستثمر إلى تحقيق دخل مستقر ومستمر بوتيرة معينة بعيداً عن الاضطراب والتراجع في ظل المخاطرة حفاظاً على استمرارية النشاط الاستثماري.

- (4)- مواجهة احتمالات زيادة الطلب واتساع الأسواق : بحيث تتمكن المنظمات بالوقت المناسب واللحظة المناسبة من تأمين احتياجات السوق وعدم التقصير في تلبية متطلبات العميل.
- (5)- مواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي : لأن المنظمة التي تتوقف عن متابعة التطورات التكنولوجية ستكون بمثابة الدراجة التي تتوقف في منتصف السباق وسيكون مصيرها السقوط والخروج من المنافسة، وتعد الاستثمارات أحد الأدوات الرئيسية لضمان مواكبة التطورات التكنولوجية التي تضمن للمنظمة استمرارية البقاء والمنافسة.
- (6)- بناء رأس المال الاجتماعي: هو مصطلح اجتماعي يدل على قيمة وفعالية العلاقات الاجتماعية ودور التعاون والثقة في تحقيق الأهداف الاقتصادية. ويستعمل المصطلح في العديد من العلوم الاجتماعية لتحديد أهمية جوانبه المختلفة. وبمفهوم عام، فإن الرأس مال الاجتماعي هو الركيزة الأساسية للعلاقات الاجتماعية ويتكون من مجموع الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال التعاون ما بين أفراد وجماعات مجتمع ما، بالرغم من وجود تعريفات مختلفة للمصطلح، إلا أنهم جميعا يجمعون حول فكرة أساسية وهي أن لرأس المال الاجتماعي قيمة تؤثر على إنتاجية الفرد والمجموعة (Adler & Kwon, 2002).
- (7)- الاستثمار بدافع تحقيق التنمية الاقتصادية : فهو عملية إرادية هادفة وشاملة لكل جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية في مجتمع معين من أجل نقل ذلك المجتمع إلى وضع اقتصادي واجتماعي وسياسي أفضل ، والإنفاق الاستثماري يشكل أحد دعائم تحقيق التنمية الاقتصادية بكافة القطاعات شريطة أن يكون قرار الاستثمار مدروسا وصحيحا ومبنيا على معلومات دقيقة.
- (8)- الاستقرار السياسي والاقتصادي : الاستقرار السياسي هو عامل مهم في معادلة التوازن والاستقرار الاقتصادي، وهو بذلك يُعد القاعدة الأساسية والضرورية التي يمكن من خلالها الإعداد لبناء الهيكلة الاقتصادية للدولة وتوفير البيئة المناسبة لتوظيف الموارد والمقدرات الاقتصادية ووضع الخطط والبرامج التنموية للوصول إلى الاستقرار الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة. وفي الاتجاه المعاكس يعتبر الاستقرار والاستقلال الاقتصادي أحد الشروط الأساسية للاستقرار السياسي وتمتع الدولة بالقرار المستقل.

3-1-4- تصنيفات الاستثمار:

- تتعدد تصنيفات الاستثمار حسب طبيعة الاستثمار وشكله ومكانه وزمانه وأجله والجهات المشاركة فيه وسنتناول أهم تصنيفات الاستثمار فيمايلي:
- (1)- **الاستثمار الحقيقي والاستثمار المالي:** الاستثمار الحقيقي هو الاستثمار في الأصول الحقيقية (المفهوم الاقتصادي) ويشمل الاستثمارات التي من شأنها أن تؤدي إلى زيادة التكوين الرأسمالي في المجتمع وزيادة طاقته الإنتاجية كسواء الآلات والمعدات والمصانع الجديدة (Cooper & Priestley, 2011)، أما الاستثمار المالي فهو الذي يتعلق بالاستثمار في الأوراق المالية كالأسهم والسندات وشهادات الإيداع وأذون الخزينة وغيرها.

(2) - **الاستثمار المستقل والاستثمار المحفز:** الاستثمار المستقل هو الأساس في زيادة الدخل والناجح القومي من قبل قطاع الأعمال أو الحكومة أو من استثمار أجنبي مباشر وغير مباشر، أما الاستثمار المحفز فهو الذي يأتي نتيجة لزيادة الدخل (العلاقة بينهما طردية).

(3) - **الاستثمار المادي والاستثمار البشري:** الاستثمار المادي هو الذي يمثل الشكل التقليدي للاستثمار أي الاستثمار الحقيقي، أما الاستثمار البشري فيتمثل بالاهتمام بالعنصر البشري من خلال التعليم والتدريب.

(4) - **الاستثمار في مجالات البحث والتطوير:** إن لهذا النوع من الاستثمار أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات والشركات والمشاريع العملاقة حيث تخصص له مبالغ طائلة لأنه يساعد على زيادة القدرة التنافسية في السوق العالمية والمحلية وأيضاً إيجاد طرق جديدة في الإنتاج تسهم في تحسين جودة المنتجات وتخفيض التكاليف.

(5) - **الاستثمار الوطني والأجنبي:**

- الاستثمار الوطني: الذي يتم برأس مال وطني داخل إقليم الدولة ويتعلق بكافة صور الاستثمار المعروفة، وعادة ما تقرر الدولة العديد من المزايا والحوافز في تشريعاتها الوطنية وخاصة الضريبية من أجل تنمية وتشجيع الاستثمار الوطني.
- الاستثمار الأجنبي: ويقصد به أن يتم الاستثمار داخل إقليم الدولة برأس مال أجنبي، أو بتعبير آخر استيراد رأس المال من الخارج للاستثمار داخل إقليم الدولة. ويمثل رأس المال الأجنبي حجر الأساس في عملية التنمية الاقتصادية، خاصة داخل الاقتصاديات النامية التي تفتقر إلى الاستثمارات ذات رؤوس الأموال الضخمة، بالإضافة إلى حاجتها للنقد الأجنبي، ولذلك تعمل هذه الدول على سن التشريعات التجارية والضريبية والمالية التي تقدم العديد من الحوافز والامتيازات للاستثمار الأجنبي.

(6) - **وقد يكون الاستثمار عاماً أو خاصاً أو مشتركاً:**

- الاستثمار العام: تقوم به الدولة من خلال مؤسساتها العامة. فتقوم الدولة بمشروعات مشابهة لمشروعات القطاع الخاص بهدف زيادة إيراداتها، أو تكون مشروعات يعزف عنها القطاع الخاص لكونها لا تحقق إرباحاً مرتفعة ولكنها تحقق نفعاً عاماً للمجتمع وللاقتصاد على نحو يفوق الربح. وعادة ما يتعلق الاستثمار العام بمشروعات البنية الأساسية والتحتية للاقتصاد، أي مشروعات إستراتيجية، كمشروعات السكك الحديدية والطيران والملاحة.
- الاستثمار الخاص: وهو الاستثمار الذي يقوم به القطاع الخاص ويهدف أساساً إلى تحقيق معدلات مرتفعة من الأرباح، سواء من خلال المستثمر الوطني أو الأجنبي.
- الاستثمار المشترك: وهو الاستثمار الذي يقوم على مبدأ الشراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص.

(7) - **الاستثمار طويل أو قصير الأجل:**

- الاستثمار طويل الأجل: وهو الاستثمار الذي تتجاوز مدته الزمنية العشر سنوات ويأخذ شكل المباني والأراضي والعقارات والأدوات والآلات بالإضافة للأسهم والسندات طويلة الأجل ويطلق عليه الاستثمار الرأسمالي، وتدخل أيضا مشاريع ال (B.O.T) ضمن تصنيفات الاستثمار طويل الأجل.
- الاستثمار قصير الأجل: يتمثل بالاستثمار في الأوراق المالية التي تأخذ شكل أدونات الخزينة والقبولات البنكية أو بشكل شهادات الإيداع ويطلق عليه الاستثمار النقدي، والهدف منه عدم إبقاء الأموال الفائضة لفترة قصيرة بالحد الأدنى للعائد ألا وهو سعر الفائدة الذي تمنحه البنوك (هندي، 2003).

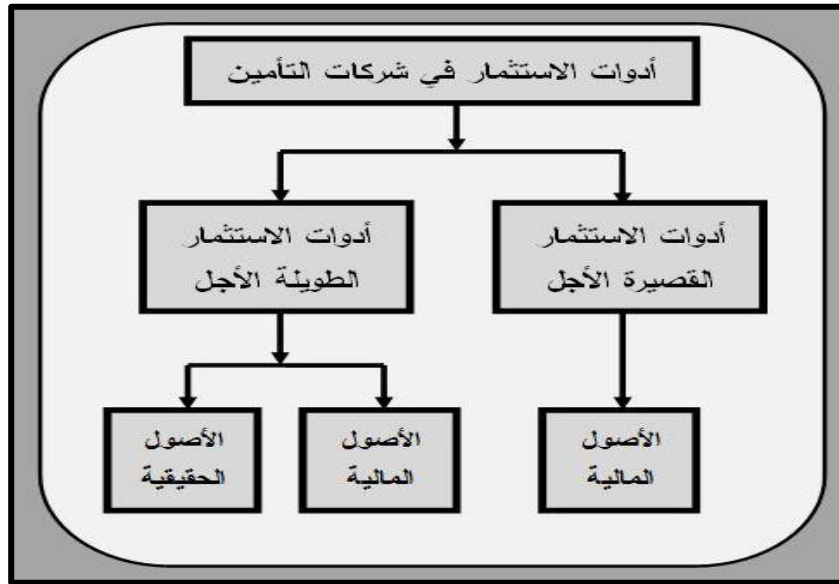
(8) - كما يمكن تصنيف الاستثمارات وفقاً للهدف أو الغرض كما يلي:

- الاستثمارات الإحلالية: وهي الأكثر شيوعاً من حيث الحجم وقد يكون الإحلال بهدف صيانة الموجودات الثابتة التي انتهى عمرها الإنتاجي والتي تضررت أثناء استخدامها في العمليات الإنتاجية وقد يكون الإحلال بهدف تخفيف التكاليف مثل استبدال المكائن والمعدات المتقدمة لغرض تخفيض التكاليف المرتبطة بها مثل تكاليف العمل والمواد الأولية وغيرها من العناصر الأخرى كالطاقة الكهربائية (شمخي وجزراوي، 1998).
- الاستثمارات التوسعية: الغرض من هذا النوع هو توسيع الطاقة الإنتاجية والبيعية للشركة وذلك بإدخال أو إضافة منتجات جديدة أو زيادة الإنتاج والمبيعات الحالية.
- الاستثمارات التي تهدف إلى التطوير والترشيد: الهدف من هذه الاستثمارات تقليل التكلفة بتكثيف الآلية أي بتطوير الجهاز الإنتاجي الحالي وتحديثه للتقليل من العمالة الإضافية أو بتقليل العوادم أثناء التشغيل.
- الاستثمارات الإستراتيجية: تهدف هذه الاستثمارات إلى المحافظة على بقاء واستمرار المشروع، ويصعب تقييم هذا النوع من الاستثمارات خاصة بالنسبة للبحوث في مجال الأدوية.
- الاستثمارات التي تفرضها الظروف أو بواسطة الدولة: هذه الاستثمارات ذات غرض اجتماعي في المقام الأول وغير مرتبطة بشكل مباشر بالنشاط الرئيسي للشركة (كافتيريا- مساكن للعاملين) ويدخل تحت هذا أيضاً الاستثمارات التي لا تتم بطريقة اختيارية كتدبير أماكن انتظار السيارات وتوفير أجهزة الوقاية من التلوث.

يرى الباحث بأنه على الرغم من هذا التصنيف إلا أنه قد يترتب على استثمار معين تحقيق عدة أغراض في آن واحد- مثال ذلك- الاستثمارات التوسعية قد تؤدي إلى الترشيح والتطوير أو قد تكون إستراتيجية أيضاً، وبسبب التطور التكنولوجي تؤدي الاستثمارات الإحلالية وحتى الإجبارية التي تفرضها الدولة أو الظروف إلى التحديث والتطوير (حنفي، 2006).

3-1-5- أدوات الاستثمار في شركات التأمين:

تعد شركات التأمين من المؤسسات المالية التي تلعب دوراً بارزاً ومهماً في تجميع الأموال وتراكمها من المصادر المختلفة، وتعمل على توجيهها نحو الاستثمار في مجالات وأدوات مختلفة بما يسهم في تحقيق النمو والرخاء الاقتصادي ودفع عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية إلى الأمام، وبما أن المستثمر هو "أي شخص حقيقي أو اعتباري يوظف الأموال التي يدخرها أو يقترضها بأي شكل من أشكال الأصول الثابتة أو المتداولة أو الأموال الجاهزة" وهذا الشخص قد يكون من المساهمين وممثلهم وغيرهم لذلك يمكن وصف شركات التأمين من ضمن هؤلاء المستثمرين التي بإمكانها أن توظف صافي الأموال المجمعة لديها أو المتدفقة إليها من عملائها في أدوات استثمار مختلفة كما موضح في الشكل رقم (1/3) أدناه:



الشكل (1/3) أدوات الاستثمار في شركات التأمين

الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على (جزراوي ولوسي، 2007)

وعلى أية حال وقبل الإشارة إلى أدوات الاستثمار في شركات التأمين على أساس المدة الزمنية، فإن أدوات الاستثمار سواء كانت قصيرة الأجل أم طويلة الأجل يمكن تقسيمها إلى (هندي، 1999، ص806):

- (أ) - **الأصول الحقيقية:** وهي الأصول التي تسهم مباشرة في العملية الإنتاجية وتشمل الأراضي والمباني والآلات والمعدات التي يمكن استخدامها من قبل عمال مهرة لإنتاج السلع وتقديم الخدمات.
- (ب) - **الأصول المالية:** وتعرف بأنها أصول غير ملموسة ولا تساهم بشكل مباشر في العملية الإنتاجية إلا أنها تساهم في تسهيل توزيع الأموال حسب رغبات المستثمرين بشكل مرن وسريع وتأخذ أشكالاً مختلفة كالأموال الجاهزة والودائع البنكية والأوراق المالية من أسهم وسندات كما تصنف الحسابات المدينة ضمن الأصول المالية.

وعلى العموم وبعد توضيح معنى الأصول الحقيقية والمالية سواء كانت استثمارات قصيرة الأجل أم استثمارات طويلة الأجل، فإن أدوات الاستثمار في شركات التأمين على أساس المدة الزمنية هي ما يلي:

1/5/1/3: أدوات الاستثمار قصيرة الأجل:

إن أدوات الاستثمار قصيرة الأجل في شركات التأمين كلها أدوات استثمار مالية، وقد تكون أدوات الاستثمار المالية قصيرة الأجل متداولة في أسواق النقد أو أسواق المشتقات كما يلي:

1.1.5.1.3- أدوات الاستثمار المتداولة في سوق النقد:

يقصد بسوق النقد السوق المختصة بتبادل الأدوات المالية قصيرة الأجل بغض النظر عن الجهة التي تصدرها سواء كانت حكومية أو خاصة والتي لا تتجاوز فترات استثمارها غالباً سنة واحدة (سيد علي وسعد الدين، 2003) وهذه الأدوات هي كما يلي:

(1)- **شهادات الإيداع القابلة للتداول:** وهي وثائق تصدرها البنوك التجارية تعطي بموجبها الحق للمستثمرين في تداولها وذلك لفترة محددة تتراوح غالباً بين شهر واحد وأربعة أشهر وأحياناً تصل إلى أقل من اثني عشر شهر بقليل ولا يجوز لحاملها الرجوع متى يشاء إلى البنك لاستعادة القيمة المستحقة بل لابد من الانتظار حتى بلوغ موعد الاستحقاق أو تداولها في سوق الأوراق المالية عند الرغبة في التسيل (Fabozzi & Peterson, 2003, p28)، ويمكن لشركات التأمين الاستثمار بها.

(2)- **الكمبيالات المصرفية:** تمثل الكمبيالات البنكية تعهداً كتابياً بإعادة مبلغ اقترضه شخص ما من أحد البنوك، ويمكن للبنك الاحتفاظ بالتعهد (الذي يمثل عقد إقراض يتولد عنه فوائد) حتى تاريخ الاستحقاق، ويحق لحامل التعهد استرداد قيمته من محرره (المقترض الأصلي) وإذا ما فشل في ذلك يمكنه الرجوع إلى البنك الذي قبل التعهد ولهذه الكمبيالات سوق ثانٍ يتمثل في البنوك التجارية وبعض بيوت السمرة (عبد العزيز، 2007)، ويمكن لشركات التأمين الاستثمار بها.

(3)- **الأوراق التجارية:** تتمثل الأوراق التجارية في كمبيالات يتراوح تاريخ استحقاقها من خمسة أيام إلى تسعة شهور. وتقتصر ميزة التداول على الكمبيالات التي تصدرها منشآت الأعمال كبيرة الحجم (هندي، 2003). وتمثل صفة القرض على جهة الإصدار، وتحصل المنشآت على ائتمان مفتوح لدى بعض البنوك التجارية مقابل الأوراق المالية.

(4)- **القبولات المصرفية:** وهي حوالة مصرفية (وعد بالدفع) تصدرها منشأة أعمال قامت باستيراد سلعة أو خدمة من منشأة أجنبية وتكون قابلة للدفع فيما، موعد معين مستقبلاً، وصفة الضمان في هذه الورقة ناتجة عن قيام البنك بختمها بعبارة "مقبول" بحيث نستطيع المنشأة المصدرة الحصول على القيمة من بنك في بلدها، والأخير يتولى التعامل مع بنك منح القبول (Fabozzi & Peterson, 2003, p29).

(5)- **أذونات الخزينة:** وهي الصكوك التي تصدرها الحكومات عند رغبتها في الاقتراض من الأفراد والجهات المختلفة من أجل تمويل العجز في ميزانية الدولة، وهذه الصكوك تثبت أن حاملها دائن للحكومة لخزينة الدولة بمبلغ معين ولفترة محددة وعادة ما تتراوح هذه الفترة بين ثلاثة شهور وسنة واحدة، ولا يحصل حاملوا هذه الأذونات فوائد دورية ولكن تباع بخصم من قيمتها الاسمية (عبد العزيز، 2007، ص 57).

2.1.5.1.3- أدوات الاستثمار المتداولة في سوق المشتقات:

تُعرف المشتقات المالية بأنها عقود يجري تسويتها في تاريخ مستقبلي يتحمل المتعامل بها تكلفة لكنها متواضعة مقارنة بقيمة العقد فضلا عن ذلك تتوقف المكاسب أو الخسائر للأطراف المشتقة على الأصل المالي محل التعاقد (عبد الحميد وحسن، 2005، ص23)، ويمكن لشركات التأمين الاستثمار بها. كما تعرف أيضاً بأنها أدوات استثمارية جديدة ومتنوعة وسميت بهذا الاسم لأنها مشتقة من أدوات استثمارية تقليدية كالأسهم والسندات وكذلك تتعلق بمنتجات أو سلع حقيقية أو عملات أجنبية أو معادن نفيسة أو مؤشرات مالية وتعتمد في قيمتها على أسعار هذه الأدوات. وتضم المشتقات مجموعة من العقود المالية التي تتنوع وفق طبيعتها ومخاطرها وأجالها الذي يتراوح بين الثلاثين يوم والثلاثين عام (رزق، 2000). وهكذا فإن مفهوم المشتقات المالية يتلخص فيها يلي (حماد، 2001، ص7):

(أ)- هي عقود.

(ب)- يتم تسويتها بتاريخ مستقبلي.

(ج)- لا تتطلب استثمارات مبدئية أو تتطلب مبلغ مبدئي صغير مقارنة بقيمة العقود.

(د)- تعتمد قيمتها (أي المكاسب أو الخسائر) على الأصل المعني أي الأصل موضوع العقد (أي تشتق قيمتها من قيمة الأصل محل التعاقد ولذلك سميت بالمشتقات) .

ويتضمن عقد المشتقات ما يلي (حماد، 2001، ص7):

(أ)- تحديد سعر معين للتنفيذ في المستقبل.

(ب)- تحديد الكمية التي سيطبق عليها السعر.

(ج)- تحديد الزمن الذي سيسري فيه العقد.

(د)- تحديد الشيء موضوع العقد والذي قد يكون (سعر فائدة محدد، سعر ورقة مالية، سعر سلعة، سعر صرف أجنبي...الخ).

وهناك عدة أنواع معروفة من المشتقات نذكر منها:

(1)- **عقود الخيار:** وهو عقد بين مشتري وبائع يعطي للمشتري حقا في أن يبيع أو يشتري أصلا معينا

بسعر محدد مسبقا خلال فترة زمنية محددة مسبقا، ويلتزم البائع بمقتضى هذا العقد بتنفيذ هاذما ما طُلب إليه ذلك، وذلك بشراء أو بيع الأصل محل التعاقد بالسعر المتفق عليه، بينما يمارس المشتري حقه في تنفيذ العقد أو فسخه دون التزام من جانبه تجاه الطرف الآخر (سمير، 2005، ص153).

/أ/- **خيار الشراء:** وهو اتفاق يعطي الحق وليس الالتزام للمستثمر في شراء عدد معين من الأصول بسعر محدد مسبقا وفي أي فترة ابتداء من شراء الخيار وحتى استحقاقه.

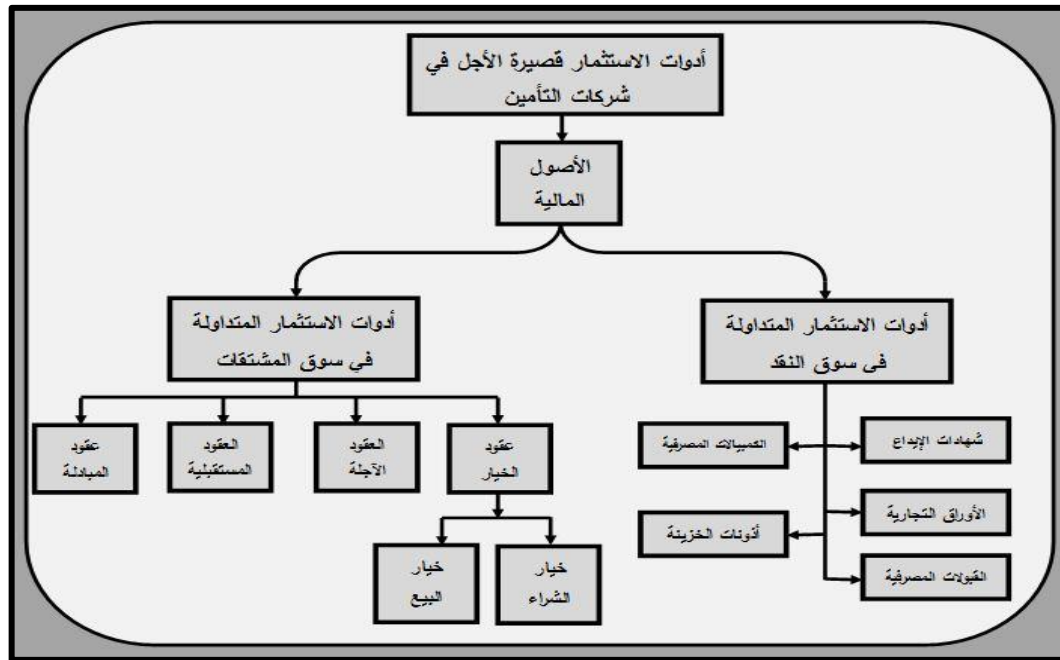
/ب/- **خيار البيع:** العقد الذي يعطي الحق لحامله (المستثمر) ويلزم م بائع الخيار بيع أصل من الأصول بسعر محدد مسبقا.

(2) - **العقود الآجلة** : وهي اتفاق على شراء أو بيع أصل معين في وقت لاحق مقابل سعر معين، حيث تتعاقد مؤسستين أو مؤسسة مالية ومنظمة أعمال على إتمام الصفقة بسعر معين وكمية معينة في موعد لاحق وتتم تسوية العقد عند استحقاقه (محمود، 2005، ص133).

(3) - **العقود المستقبلية**: تتعلق هذه العقود بشراء أو بيع كمية معينة من أصل ما عند سعر معين، ولوقت محدد ويكون الأجل فيه هو الأصل والعاجل هو السعر، وهكذا يمكن وصف العقود المستقبلية بأنها سلسلة من العقود الآجلة اليومية حيث تجري تسوية عقود الأمس وتحرير عقود اليوم مرة أخرى وهكذا (هندي، 2002، ص 136).

(4) - **عقود المبادلة**: هي اتفاق بين طرفين أو أكثر لتبادل سلسلة من التدفقات النقدية خلال فترة لاحقة (مستقبلية)، لذلك فهي سلسلة من العقود لاحقة التنفيذ حيث يتم تسويتها على فترات دورية (شهرية، فصيلة، نصف سنوية ...) (محمود، 2005، ص137).

- وعلى العموم، فإن أدوات الاستثمار قصيرة الأجل في شركات التأمين مبينة في الشكل (2/3) التالي:



الشكل (2/3) أدوات الاستثمار قصيرة الأجل في شركات التأمين

الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على (جزراوي ولوسي، 2007) و
(Fabozzi & Peterson, 2003, p29)

2/5/1/3: أدوات الاستثمار طويلة الأجل:

إن أدوات الاستثمار طويلة الأجل في شركات التأمين تتكون من أدوات استثمار مالية (متداولة في سوق رأس المال) وأدوات استثمار حقيقية (متداولة في الأسواق الرأسمالية)، وفي أدناه شرح لكل نوع من هذه الأدوات وكما يلي:

1.2.5.1.3 - أدوات الاستثمار المالية المتداولة في سوق رأس المال:

يقصد بسوق رأس المال جميع التعاملات التي تنصب على الأدوات المالية المتوسطة والطويلة الأجل أي التي تزيد مدة استحقاقها عن سنة واحدة (عبد المنعم وسعد الدين، 2003، ص 119)، وتتعامل بشكل رئيس بالأسهم والسندات سواء كانت هذه الأدوات تعود إلى شركات خاصة أو مؤسسات حكومية أو خزانة مركزية، وتختلف عن السوق النقدية، إذ أن السوق النقدية هي سوق سيولة، بينما سوق رأس المال هي سوق احتياجات مالية طويلة الأجل، ولهذا فإن مخاطرتها تكون اكبر من مخاطرة السوق النقدية وإن المتعاملين الرئيسيين في هذه السوق هم منظمات الأعمال، الحكومة، الأفراد (جزراوي ولوسي، 2007، ص 193)، والأدوات المالية التي يتم تداولها في سوق رأس المال هي مايلي:

(1) - **الأسهم العادية** : تُعتبر الأسهم العادية النوع السائد من صكوك الملكية، والتي يُعتبر مالكوها مالكيين للشركة المصدرة لهذه الصكوك، ويُعرّف على أنه وثيقة مالية تُصدّر عن شركة مساهمة ما بقيمة اسمية ثابتة، وهي قيمة الوجه تضمن حقوق وواجبات متساوية لمالكيها وتطرح على الجمهور عن طريق الاكتتاب العام في الأسواق المالية (السوق الأولية- سوق الإصدار)، ويُسمح لها بعد ذلك بالتداول في الأسواق الثانوية (سوق التداول) فتخضع قيمتها السوقية لتغيّرات مستمرة (هندي، 2002، ص 92-93). بالنسبة لحامل السهم لا يحقّ له الرجوع إلى جهة الإصدار لاسترداد قيمته ، والرغبة في تسيله تستدعي عرضه في سوق الأوراق المالية، وحق حامل السهم في بيع أسهمه أو التنازل عنها ممكن، فضلاً عن حصته في أموال التصفية. كذلك له حق التوزيعات عند إقرارها. وقد رأى بعض الكتاب أن السنوات الأخيرة في القرن الماضي أظهرت بعض الأنواع الجديدة من الأسهم العادية وهي (عبد العزيز، 2007):

(أ) - **الأسهم العادية لأقسام إنتاجية**: على خلاف المُتعارف عليه في كون الأسهم العادية المُصدرة تُمثّل المنظمة بأكملها وضمن مجموعة واحدة وترتبط توزيعاتها بأرباح المنظمة العادية فإن السهم العادي للقسم الإنتاجي يرتبط بالنشاط الإنتاجي للقسم ومعدلات الأرباح التي يُحقّقها تُعدّ أساساً لتوزيعات هذا السهم.

(ب) - **الأسهم العادية المضمونة**: الأصل في السهم العادي أنه لا يحق لحامله الرجوع إلى الشركة التي أصدرته، ورغبةً في جعل الأسهم العادية أكثر جاذبية وإمكانية في التسويق فقد ظهرت أسهمٌ عادية تمنح الحق في مطالبة المنشأة المُصدرة بتعويض إذا انخفضت القيمة السوقية للسهم عن حد معين وخلال مدةٍ محددة بعد الإصدار.

(ج) - **أسهم عادية بوفورات ضريبية**: الأصل أن التوزيعات التي يحصل عليها حملة الأسهم العادية لا تُعدّ من بين المصروفات التي ينبغي خصمها قبل حساب الضريبة، ولكن لتشجيع المنشآت بتملك حصص مناسبة للعاملين فيها تلجأ بعض الحكومات لإصدار تشريعٍ تمنح الشركة أحقية خصم توزيعات الأسهم المملّكة للعاملين قبل حساب الضريبة.

(2) - **الأسهم الممتازة:** وهي أداة ملكية تُموّل بواسطتها منظمات الأعمال، من خلال منح الملكية لحاملها مشابهة بذلك الأسهم العادية، غير أن لحامل السهم الممتاز أولوية على حملة الأسهم العادية في أموال التصفية، كما أن له الحق في توزيعات سنوية تتحدّد بنسبة مئوية ثابتة من القيمة الاسمية للسهم، وإذا لم تتحقّق أرباح في سنة مالية ما أو تحقّقت أرباح ولكن الإدارة قررت عدم توزيعها، حينئذٍ لا يحقّ للمنشأة إجراء توزيعات لحملة الأسهم العادية في أي سنة لاحقة ما لم يحصل حملة الأسهم الممتازة على التوزيعات المستحقة لهم عن سنوات سابقة (هندي، 2003).

إن تطوير وتحسين كفاءة الأدوات المالية هي عملية هدفها رفع فاعلية تسويق الأوراق المالية؛ وبالتالي الأسواق المالية يقف وراء التحديث الدائم لهذه الأدوات، ومن أهم التجديدات في الأسهم الممتازة (محمود، 2005):

(أ) - أسهم ممتازة بتوزيعات معومة: ترتبط بمعدل عائد البديل الفرضي (مثل السندات الحكومية)، وبالتالي يجري تعديل عائد السهم الممتاز بناءً على التغيّرات في معدل العائد على السند الحكومي.

(ب) - أسهم ممتازة بحق التصويت: وهو حق يستفيد منه المستثمر يُتيح له المشاركة في اتخاذ القرارات لإدارة المنشأة، وخاصةً تلك التي ترتبط بمصلحته، ألا وهي إقرار التوزيعات لحملة الأسهم الممتازة (محمود، 2005، ص103).

(3) - **السندات:** السند التزام مالي تعاقدى مكتوب يتعهد بموجبه المقترض (المصدر للسند) بتقديم مدفوعات إلى

المقرض (المحتفظ بالسند) والتي هي فائدة تدفع خلال عدد محدود من السنوات وحتى تسديد القرض في وقت مستقبلي بالإضافة إلى أصل المبلغ أو القيمة الاسمية، وعليه تمثل السندات صكوك دين لمالكيها وهي أداة تمويل مباشر ما بين وحدات العجز ووحدات الفائض تحقق عائداً لمالكيها من خلال معدل الفائدة المقرر دورياً بالاستناد إلى القيمة الاسمية. ونظراً للبيئة التنافسية الشديدة وتوسيع حجم التعامل بأدوات الدين وخاصة السندات والتقلبات العالية في أسعار الفائدة الذي ينعكس في خسائر رأسمالية مرتفعة أو مكاسب رأسمالية مرتفعة فإن الحاجة إلى التحديث للتقليل من أثر عدم التأكد بات أمراً مهماً للمستثمرين والمقرضين على حد سواء، وهذه التعديلات هي (هندي، 2003، ص27):

(أ) - سندات صفرية: وهي سندات تباع بخصم على القيمة الاسمية، على أن يسترد المستثمر القيمة الاسمية عند تاريخ الاستحقاق، كما يمكنه بيعها في السوق بالسعر السائد، وذلك إذا رغب في التخلص منها قبل تاريخ الاستحقاق. ويمثل الفرق بين القيمة المدفوعة للشراء (السند) وبين القيمة الاسمية أو سعر البيع مقدار الفائدة الذي يحققه المستثمر.

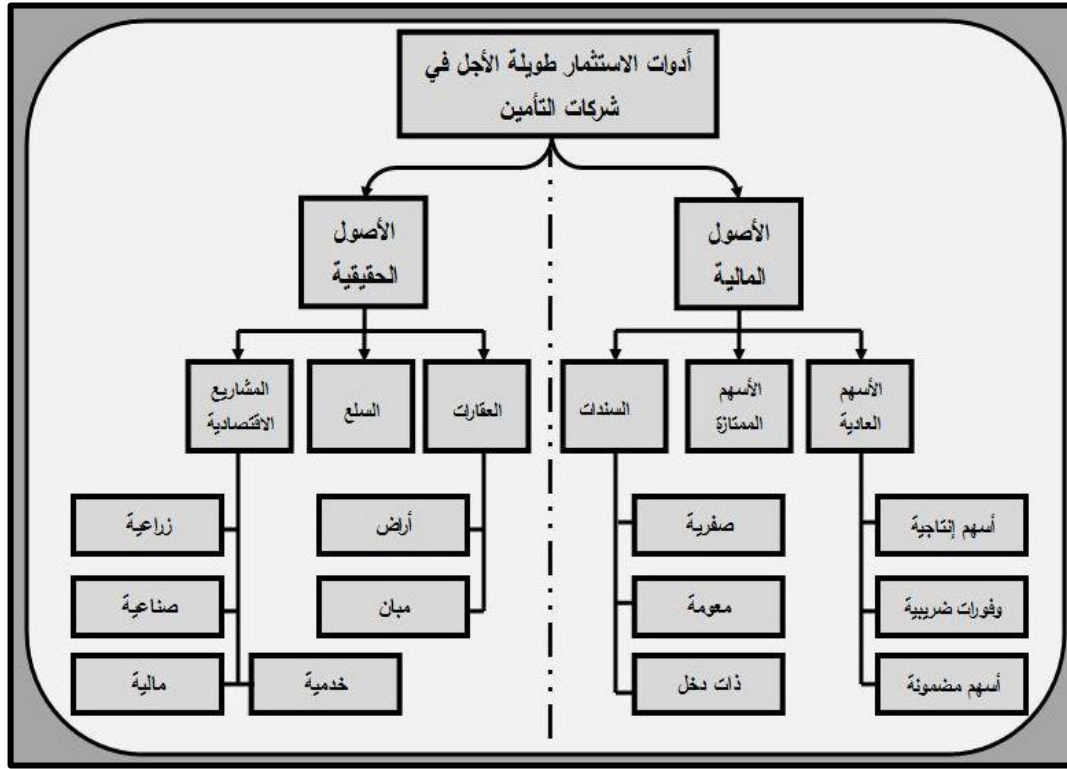
(ب) - سندات ذات معدل فائدة معوم: عادة ما يحدد لهذه السندات سعر فائدة مبدئي يستمر العمل به لمدة ستة أشهر على أن يعاد النظر فيه دورياً كل نصف سنة بهدف تعديله ليتلاءم مع معدلات الفائدة الجارية في السوق.

(ج) - سندات ذات دخل: نظرا لانتشار التعاملات مع أطراف اقتصادية تلتزم بالشريعة الإسلامية رافضة الفائدة على القروض ومنها السندات ظهر هذا النوع، إذ لا يستطيع حاملها المطالبة بفائدة ثابتة لكن قادر على المشاركة بالأرباح عند تحققها للمنظمة المقترضة (هندي، 2003، ص38)

2.2.5.1.3 - أدوات الاستثمار الحقيقية المتداولة في سوق رأس المال:

ومن أدوات الاستثمار الحقيقية في سوق رأس المال ما يلي:

- (1) - **العقارات:** تشمل الاستثمارات العقارية شراء الأراضي والمباني، فقد تتجه شركات التأمين في بداية تأسيسها إلى تملك أو إنشاء عدد من العقارات الضخمة وتشغلها بواسطة مكاتبها وأجهزتها الإدارية المختلفة بدلاً من تأجير أماكن لإدارتها وفروعها ومكاتبها تدفع فيها مبالغ ضخمة، يضاف إلى ذلك أن هذه العقارات تؤدي وظيفة إعلامية تعريفية بالشركة، فضلاً عن هذا فإن العقار بجانب ذلك يعد وجهاً من وجوه الاستثمار في الشركة.
- (2) - **السلع:** تتمتع بعض السلع بمزايا خاصة تجعلها ملائمة للاستثمار لدرجة أن تنشأ لها أسواق متخصصة (بورصات) على غرار الأدوات المالية (يوجد هناك بورصة للقطن في نيويورك، وأخرى للذهب في لندن، وثالثة للبن في البرازيل، ورابعة للشاي في سيريلانكاالخ) ويتم التعامل بين المستثمرين في أسواق السلع عن طريق عقود خاصة تعرف باسم المستقبلات أو العقود المستقبلية.
- (3) - **المشاريع الاقتصادية:** هناك إقبال متزايد من جانب المستثمرين على المشروعات الاقتصادية بوصفها أداة استثمارية، ولعل ذلك يرجع إلى الدرجة المرتفعة في الأمان الذي توفره تلك الأداة من خلال الترهيع في أنشطة تلك المشاريع الاقتصادية بين صناعي وتجاري وخدمي ، بالإضافة إلى الدخل الذي تحققه للمستثمر. يرى الباحث أن عملية إنشاء المشاريع الاقتصادية من قبل شركات التأمين هو أمر في غاية الأهمية وهو من أدوات الاستثمار الجيدة التي تؤدي إلى تحقيق عوائد مستمرة، خاصة المشاريع الاقتصادية الصغيرة، إذ تتمتع مثل هذه الأدوات بمخاطرة منخفضة نسبياً، إلا أنه يجب على شركات التأمين أن تأخذ بنظر الاعتبار هل هذه المشاريع يمكن تغطيتها من الإقساط المتجمعة لديها؟ وهل الدخول بمثل هذه الاستثمارات لن يؤثر على السيولة في شركات التأمين؟ لأنه كما معلوم فإن شركات التأمين مطالبة بأداء التزامات بذمتها سواء لتسديد مصاريفها المستقبلية أو دفع تعويضات للمؤمن لهم في حالة تحقق الأخطار المؤمن عليها من قبلهم، كما أن إنجاز مثل هذه المشاريع يتطلب مدة زمنية طويلة، وعلى العموم وبعد العرض المفصل لأدوات الاستثمار الطويلة الأجل في شركات التأمين فإن الشكل رقم (3/3) يوضح تلك الأدوات بشكل موجز وبسيط:



الشكل (3/3) أدوات الاستثمار طويلة الأجل في شركات التأمين

الشكل من إعداد الباحث بالاعتماد على (جزراوي ولوسي، 2007، ص197)
(Fabozzi & Peterson, 2003, p29)

بالرجوع إلى أدوات الاستثمار في شركة التأمين الوطنية يرى الباحث بأن قسم كبير من أدوات الاستثمار المالية قصيرة وطويلة الأجل التي تمّ ذكرها سابقاً غير متاحة أمام شركات التأمين السورية للاستثمار فيها لأنها أساساً غير متوفرة في سوق دمشق للأوراق المالية (D.S.E) وذلك لأسباب عدة ، ومن وجهة نظر الباحث يمكن تحديد بعضها على النحو الآتي:

- (1)- عدم توفر جهات متخصصة بتحديث سوقنا المالي ورفده بأدوات الاستثمار الحديثة قدر الإمكان.
- (2)- تَمَسُّك سوق دمشق المالي بأدوات الاستثمار التقليدية وعدم انفتاحه على أسواق المال العربية والأجنبية.
- (3)- ضعف الوعي الاستثماري لدى الشركات والمستثمرين في التعامل بأدوات استثمار حديثة.
- (4)- تقييد الجهات الرقابية لحرية سوق دمشق المالي في التعامل بأدوات استثمار حديثة ومتطورة.
- (5)- عدم مرونة المعايير المحاسبية المحلية لاستيعاب أدوات الاستثمار الحديثة.

3-1-6- المبادئ الأساسية للاستثمار في شركات التأمين:

تتجمع أموال طائلة في شركات التأمين نتيجة طبيعة نشاطها ، وهذه الأموال تتمثل بلقسط التأمين حيث تقوم شركات التأمين بتحصيلها من المؤمن لهم (أفراد أو وحدات اقتصادية)، وهذه الأموال يمكن استغلالها من

خلال توظيفها في مجالات استثمار مختلفة وذلك لسداد الالتزامات كافة التي يمكن أن تتحقق خلال المدة. والاستثمارات في شركات التأمين تحكمها عدة مبادئ وهي كما يأتي:

3/1/6-1- التنوع في أوجه الاستثمار:

يعتبر التنوع (Diversification) من أهم قواعد الاستثمار الناجح، حيث أنه من الخطأ تركيز الاستثمار في مجال واحد أو مشروع معين أو أسهم منظمة واحدة، ويعبر عن التنوع بالحكمة التي نقول لا تضع كل ما تملكه من بيض في سلة واحدة، وفي العلوم المالية يعرف التنوع على أنه أحد سياسات إدارة المخاطر ويعني توزيع الأموال المستثمرة في محفظة استثمارية على أكثر من أداة استثمار وحيدة كالأسهم والسندات وصناديق الاستثمار وحتى النقد والمعادن والسلع الأساسية ويفضل أن تشمل المحفظة الاستثمارية على الأصول المالية والأصول الحقيقية لضمان تنوع أكثر كفاءة وفعالية (هندي، 2002، ص 459). ويجب أن يحقق التنوع الشروط التالية:

- (1)- التنوع في طرق الاستثمار: أي عدم حصره بنوع واحد مثل الاستثمار في الأسهم والسندات والعقار والرهن والقروض وغيرها.
- (2)- التنوع الجغرافي: أي عدم حصر الاستثمار في منطقة جغرافية واحدة وإنما تعديها إلى مناطق متعددة.
- (3)- التنوع في استحقاقات الاستثمار: كأن يكون استحقاق القرض أو السندات في تواريخ متوالية وعدم حصرها كلها في تاريخ استحقاق واحد. وبالرغم من أن التنوع لا يؤدي إلى تفادي المخاطرة بصورة كلية، إلا أنه يعمل على تخفيضها.

3/1/6-2- الضمان:

يقصد بضمان الاستثمار، استبعاد عنصر المضاربة والمخاطرة في استثمار أموال الشركة، كالاستثمار في مشاريع غير مدروسة أو مشاريع غامضة، فعندما تتدفق الإقساط إلى شركات التأمين يجب عليها أن تستثمر هذه الأموال فوراً وذلك للاستعداد إلى يوم دفع الالتزامات المترتبة بذمتها إلى حملة الوثائق أو المستفيدين منها، ودفع مطالبات حملة الوثائق لا يمكن تأجيلها، إذ يجب دفع هذه المطالبات بصورة كاملة وفي الوقت المتفق عليه في بوليصة التأمين، ولهذا السبب تقوم الشركات بوضع أولوية كبيرة على ضمان تقليل المخاطر عند استثمار ويتضح من أعلاه أن الأقساط المقبوضة من المؤمن له م (الأموال التي تقوم بتحصيلها شركة التأمين من المؤمن لهم على شكل أقساط) تكون بمثابة التزامات بذمتها تجاه حملة الوثائق (بوليصات التأمين)، تستحق حسب تحقق الأخطار المتفق عليها في كل وثيقة تأمين، ولكي تكون شركة التأمين قادرة على الوفاء بالتزاماتها لحملة الوثائق وبخاصة عندما تتحقق الأخطار فإنها تقوم بتوظيف هذه الأموال في مجالات استثمار للحصول على عوائد منها لضمان قدرتها على أداء التزاماتها تجاه حملة الوثائق أو المستفيدين منها (جزراوي ولوسي، 2007، ص 197).

3/1/6-3- السبيلة:

إن السيولة بمفهومها العام "تعني قدرة الوحدة الاقتصادية على مقابلة التزاماتها الجارية عندما تتحقق، كما تعرف بأنها جاهزية الموجودات المتداولة لتغطية الالتزامات التي تحصل بشكل يومي، أو في وقت قصير بشكل مباشر، أو قابلية تحويل هذه الموجودات إلى نقدية من أجل تجنب مشاكل الدفع بشكل مبكر (Dimitris & Chorafas, 2002p110). كما وتعرف سيولة أي عنصر من عناصر رأس المال بأنها سهولة التحول من حالة إلى أخرى وهي انعكاس للقدرة على تحويل الأصول الجامدة إلى مال حاضر بأدنى خسارة ممكنة وفي أقصر وقت متاح وبأيسر جهد (سعيد، 2000، ص189).

ينبغي أن يكون هدف السيولة واضحاً عند تشكيل المحفظة في شركات التأمين بسبب تعلق السيولة بالاستثمار، بما يضمن الوفاء بالاحتياجات المتوقعة للشركة من الأموال السائلة. ويقصد بالسيولة من هذه الزاوية، إمكانية التخلص من الورقة المالية بسرعة ومن دون خسائر تذكر، أو من دون خسائر على الإطلاق. وهذا الهدف يتطلب أن تتضمن المحفظة الاستثمارية لشركات التأمين أسهما نشطة تنسم بقدر من الاستقرار في قيمتها السوقية، أو يتطلب تضمين المحفظة أذونات الخزانة أو سندات حكومية أو سندات مرتفعة الجودة تصدرها الوحدات الاقتصادية، فهذه الأوراق تحقق للمستثمر السيولة المطلوبة (هندي، 2002، ص469)، وعلى هذا الأساس يمكن القول إن السيولة هي "قدرة شركة التأمين على تحويل الاستثمارات إلى نقدية بسرعة وبدون خسائر لتعويض المؤمن له عند الخطر المؤمن ضده".

4/6/1/3- الربحية:

الربحية هي عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي تحققها المؤسسة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتعتبر الربحية هدفاً للمؤسسة ومقياساً للحكم على أدائها. وتقاس الربحية إما من خلال العلاقة بين الأرباح والمبيعات، وإما من خلال العلاقة بين الأرباح والاستثمارات التي ساهمت في تحقيقها، علماً بأن المقصود بالاستثمارات هو إما قيمة الموجودات أو قيمة حقوق أصحاب المؤسسة (لحيالي، 2004)، وينبغي أن يكون هدف الربحية واضحاً عند تشكيل المحفظة الاستثمارية في شركات التأمين وضرورة تحقيق التوازن بينه وبين السيولة بالشكل الذي يعظم العائد على الاستثمارات ويعظم قيمة الشركة.

يرى الباحث أن القرار الاستثماري في شركات التأمين وفي أي شركة ومنظمة أخرى يجب أن يتفق مع المبادئ السابقة الذكر بالإضافة إلى التوافق الاستراتيجي مع أهداف المنظمة، ويجب أن يحظى بالقبول من الجهات التي ستنفذه، بالشكل الذي يضمن تحقيق خطط المنظمة واستراتيجياتها ويضمن سيطرتها على البيئة التنافسية التي تعمل بها.

المبحث الثاني

صناعة القرارات الاستثمارية

يعتبر قرار الاستثمار الناجح الأساس في نجاح منظمات الأعمال، لما له من أهمية كبيرة في اقتناص الفرص الاستثمارية المناسبة، ويلعب الاستثمار الناجح دوراً مهماً في تحقيق معدل نمو مستمر وعالٍ (جزراوي ولوسي ، 2007)، ونظراً لأهمية قرار الاستثمار لأي منظمة أعمال سيتناول الباحث في هذا المبحث مفهوم وأهمية القرار الاستثماري وخصائصه وسماته القرار، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في القرار الاستثماري، ومراحل تخطيط الاستثمارات، وآلية صناعة القرار الاستثماري، وأخيراً العلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرار الاستثماري.

3-2-1- مفهوم القرار الاستثماري:

تعددت الآراء في توضيح مفهوم القرار الاستثماري، حيث يري فريق من الكتاب كجومز (Gomes,2001) قرار الاستثمار "بأنه القرار الأكثر أهمية وخطورة للمشروع وذلك لأنه يحتوي على ارتباط مالي كبير ولا يمكن الرجوع عنه إلا بخسارة كبيرة".

عرف روبرت (Robert, 2001) قرار الاستثمار بأنه: ذلك القرار الذي يتطلب قدراً من الأموال تخاطر بها المنشأة إذا ما قبلت اقتراحاً استثمارياً.

عرف (عايدي، 1999) قرار الاستثمار طويل الأمد بأنه "ربط أو تخصيص مقدار معلوم من أموال وموارد المنشأة والتضحية في الوقت الحاضر استناداً على منهج رشيد مسبق للتحليل والتقسيم والمقارنة بغية تحقيق أو الحصول على عوائد مناسبة يتوقع حدوثها على مدار فترات زمنية مستقبلية طويلة نسبياً".

عرف آخرون قرار الاستثمار بأنه القرار الذي يترتب عليه تخصيص قدر معلوم من أموال المنشأة في الوقت الراهن على مدار فترة زمنية طويلة بهدف تحقيق ربح في المستقبل، وهو يكون عرضة لدرجات مختلفة من الخطر وعدم التأكد.

أما المشروع الاستثماري الجديد فيُعرف بأنه "خلق وحدة إنتاجية جديدة يترتب عليها الالتزام بمجموعة من النفقات وتحقيق الإيرادات لفترة أو لعدة فترات زمنية محددة مستقبلية تختلف باختلاف نوع الاستثمار" (قايد، 1971، ص51).

يتضح من التعريفات السابقة تعدد وجهات نظر الكتاب حول مفهوم القرار الاستثماري، إلا أن الباحث يري أن قرار الاستثمار هو:

- القرار المتعلق بكيفية استخدام المنظمة للموارد المتاحة لها لاقتناء مختلف أنواع موجوداتها ، ويظهر أثر قرار الاستثمار في الربحية من خلال التوزيع الأمثل للموارد المتاحة للمنظمة على مختلف أنواع الأصول بطريقة توازن بين الاستثمار المناسب في كل بند من بنود الموجودات دون زيادة تؤدي إلى تعطيل النشاط الرئيسي لها، ودون نقص يؤدي إلى ضياع فرص استثمارية مناسبة، وذلك بالشكل الذي يمكن المنظمة من

تحقيق أفضل عائد ممكن دون التضحية بالسيولة ، وهدف أي قرار استثماري يجب أن يكون تعظيم ثروة المالكين من خلال تعظيم القيمة السوقية للمنظمة.

3-2-2- أهمية قرار الاستثمار:

تشتمل قرارات العمل بشكل عام على إجراء التزام حقيقي من العاملين بالقرارات المتخذة وذلك أنها تؤثر في الأشخاص الموجودين داخل المنظمة أو حتى خارجها، ولا يمكن أن تحكم على فاعلية أي قرار حتى تشاهد آثاره، لذا تبقى القرارات مهمة لأن لديها القوة لتحفيز عملية تحويل طموحات وأهداف المنظمة والعاملين إلى حقائق ملموسة. والقرارات التي تتخذ داخل أي منظمة لها أهمية على مستقبل المنظمة والعاملين إلا أن لقرار الاستثمار أهمية خاصة لثلاثة أسباب أساسية (حنفي، 2006):

(1)- صعوبة التخلي عن الاستثمارات الثابتة بعد البدء في تنفيذها لأن ذلك يعني تحمل خسائر مالية ضخمة.

(2)- انعدام المرونة لكثير من الاستثمارات: ونعني بالمرونة السرعة في الرجوع إلى الوضع المبدئي (ما قبل تنفيذ الاستثمار) فقد يكون من السهل تحويل مبنى إداري إلى مبنى سكني، ولكن من الصعب تحويل معمل لتكرير البترول إلى غرض آخر.

(3)- تكلفة الخطأ المترتبة على الاختيار الخاطئ للاستثمار عالية: حيث يتطلب الأمر وقتاً لإرجاع الأوضاع إلى الوضع المبدئي وما يترتب على ذلك من آثار، فلا يمكن تصور الآثار المترتبة على ذلك مالية فقط، وإنما تمتد هذه الآثار إلى الوضع المستقبلي للمنظمة، وبذلك يؤدي قرار الاستثمار الغير مدروس إلى تصفيتها. يرى الباحث أن أهمية القرار الاستثماري تنبع من أن قرار الاستثمار عالي الجودة يعتبر الخطوة الأولى على طريق نجاح المنظمة في عالم الأعمال وتعظيم قيمتها السوقية وتحقيق أهدافها واستراتيجياتها المستقبلية.

3-2-3- خصائص القرار الاستثماري:

إن من طبيعة القرارات الاستثمارية أنها ترتبط بالأجل الطويل، وعادة تحتاج إلى إنفاق مبالغ كبيرة قد يصعب استردادها إذا لم ينجح المشروع، فالقرارات الاستثمارية تمثل درجة من الخطورة على حياة المشروع، خصوصاً وإن المستقبل يسوده عنصر المخاطرة وعدم التأكد. يخصص الباحث هذا الجزء لدراسة الخصائص والسمات التي تميز القرارات الاستثمارية ويمكن تبويب هذه الخصائص فيما يلي (أبو خشبة، 2002):

1/3/2/3: الخصائص التي ترتبط بالبعد الزمني وتتمثل في:

(1)- ترتبط قرارات الاستثمار غالباً بالأجل الطويل، وفي هذا يقول أحد الكتاب "أنه بالرغم من أن الإنفاق الاستثماري قد يرتبط بفترة زمنية واحدة تسبق عملية الحصول على منافع هذا الاستثمار إلا أن هذه العوائد والمنافع ترتبط بمجموعة تالية من الفترات الزمنية، وعلى ذلك يتطلب هذا ضرورة الأخذ في الاعتبار عامل التغير في قيمة النقود عند حساب تكاليف وعوائد تلك الاستثمارات. فالفاصل الزمني

بين وقت إنفاق الأموال للقرارات الاستثمارية ووقت الحصول على العائد دائما يكون نسبيا أطول مقارنة ذلك بقرارات الإنفاق الجاري وفي هذا الصدد يقول (Hauge) "أن للبعد الزمني بين تاريخ حدوث الإنفاق الاستثماري وبين تاريخ الحصول على ثمار الإنفاق دورا رئيسيا وهاما في القرار الاستثماري، حيث أن المنظمة تعيش مع هذه القرار لعدة سنوات تالية مستقبلية" ويؤكد على ذلك أيضا (Haynes) "بأنه سيكون هناك فارق زمني بين وقت حدوث الأنفاق الاستثماري ووقت الحصول على العوائد".

(2)- إن تخطيط قرارات الاستثمار هو تخطيط طويل الأجل يمتد إلى فترة زمنية طويلة، فقرار الاستثمار له أهمية بالغة على مستوى المنشأة خصوصا مع استمرار التقدم التكنولوجي في العصر الحديث والذي أدى إلى تطور كبير في وسائل الإنتاج والتسويق الأمر الذي يزيد من صعوبة اتخاذ القرار الاستثماري.

2/3/2/3: الخصائص التي ترتبط بحالات الطبيعة وتتمثل في:

(1)- تتضمن عادة قرارات الاستثمار عنصرى المخاطرة وعدم التأكد لارتباط تلك القرارات بالمستقبل وبالتالي فإن العائد المتوقع يكون غير مؤكد الحدوث. وهي كمايلي:

أ/- القرارات في حالة التأكد: هي التي تتخذ في ظروف التأكد التام من طبيعة المتغيرات والعوامل المؤثرة في عملية صنع القرارات، وبالتالي آثار القرار ونتائجه تكون معروفة بصورة مسبقة.

ب/- القرارات في حالة المخاطرة: هي التي تتخذ في ظروف وحالات محتملة الوقوع، وبالتالي فإن على متخذ القرار أن يقدر المتغيرات المحتملة الحدوث في المستقبل ودرجة احتمال حدوثها.

ج/- القرارات في حالة عدم التأكد: هي التي غالبا ما تقوم بها الإدارة العليا عند تحديد أهداف المنظمة العامة وسياساته، ويصعب على الإدارة تحديد الظروف المتوقع حدوثها، بسبب عدم توفر معلومات كافية، وبالتالي صعوبة التنبؤ بها.

(2)- تكمن مخاطر القرار الاستثماري في صعوبة الرجوع فيه دون تحقيق خسائر كبيرة، لذا يجب أن يخضع اتخاذ القرار الاستثماري لمزيد من الدراسات العلمية المتخصصة والتي تكفل نجاحه بصورة سليمة في المستقبل.

(3)- تتعرض قرارات الاستثمار للعديد من المشاكل كالتنبؤ بالمبيعات وكيفية تقدير التكاليف لعدد من السنوات المقبلة في ظل حالتى المخاطرة وعدم التأكد، وكيفية حساب معدل العائد على الاستثمار ومعدل تكلفة رأس المال.

3-2-3-3: الخصائص التي ترتبط بالهيكل التمويلي وتتمثل في:

(1)- معظم قرارات الاستثمار تحتاج إلى مبالغ ضخمة مما قد يؤثر على حياة المشروع فالعائد المتوقع منه عادة يمتد لفترات زمنية طويلة، ويتطلب هذا التنبؤ بالإيرادات والتكاليف المتوقعة لفترة طويلة.

(2)- يتضمن القرار الاستثماري تخصيص قدر من الموارد الاقتصادية المتاحة حاليا بهدف خلق طاقات إنتاجية جديدة، أو زيادة في الطاقات الإنتاجية الحالية أو المحافظة عليها وذلك على أمل الحصول على عائد يمتد لفترة زمنية طويلة.

(3)- يؤدي اتخاذ القرار الاستثماري إلى إغراق جزء من أموال المنظمة في أصول ثابتة متخصصة لفترة زمنية طويلة، وقد يتطلب هذا البحث عن مصادر للتمويل كالفترض. فالقرارات الاستثمارية تؤدي إلى تحمل المنظمة في حالة التوسع أو الإحلال بتكاليف ثابتة يترتب عليها رفع حجم التعادل إلى مستوى أعلى من المستوى المعتاد لفترة زمنية طويلة.

(4)- يُضَيِّع اتخاذ قرار استثماري في مشروع معين على المنظمة استثمار أموالها في بدائل استثمارية أخرى كان من الممكن استثمارها في مجالات أخرى.

يخلص الباحث مما تقدم إلى أن طبيعة القرارات الاستثمارية تتطلب مبالغ كبيرة ولا يتوقع أن تعطي أي مردود إلا بعد فترة طويلة. فدرجة المخاطر وعدم التأكد المرتبطة بقرارات الإنفاق الاستثمارية كبيرة، وتلزم هذه القرارات المنشأة في أغلب الأحيان بأصول متخصصة لمدة طويلة وتمر العديد من السنوات قبل تغطية واسترداد التكاليف الخاصة بهذه الأصول من خلال عمليات التشغيل والنشاط الجاري. ويؤثر اختيار الأصول الثابتة على الطاقة الإنتاجية للمشروع الاستثماري وعلى طبيعة المنتجات وتكاليف النشاط الجاري تأثيراً طويلاً المدى. من أجل كل ذلك فقد دعا العديد من الكتاب إلى ضرورة الاهتمام والعناية بعملية صناعة واتخاذ القرار الاستثماري.

3-2-4: أبعاد صناعة القرار الاستثماري:

1/4/2/3: مسؤولية صناعة القرار الاستثماري:

تتبع عملية اتخاذ القرارات كما اتفق عليها العديد من العلماء محور العملية الإدارية وجوهرها وإن نجاح المنظمة يتوقف - إلى حد كبير - على كفاءة وفاعلية القيادة الإدارية على اتخاذ القرارات المناسبة، ومن هذا المنطلق أصبح التفكير في العمل الإداري يركز - إلى حد بعيد - على عملية اتخاذ القرارات ومناهجها المتبعة والعوامل التي تؤثر فيها، وتأكيداً لهذا المنطلق لم يكن عالم الإدارة الأمريكي هيربرت سايمون مغالياً عندما أشار إلى كلمة (الإدارة بمعنى اتخاذ القرارات أو اتخاذ القرارات بمعنى الإدارة) ولم يتردد عالم الإدارة العامة الأمريكي المشهور ليونارد وايت باعتبار عملية اتخاذ القرارات من الأمور الجوهرية للمدير ووصفها بأنها قلب الإدارة (أبو سبت وصبري، 2005).

نظراً لأهمية القرارات الاستثمارية، لابد للإدارة العليا في المنظمة أن تدرسها وتوافق عليها قبل المضي في تطبيقها، كما أنه من الطبيعي أن يتم دراسة المقترحات وتدقيقها في مختلف المستويات الإدارية (كل حسب وظائفه ومسؤولياته)، ويجوز في بعض الحالات، أن تقوم الإدارة العليا بتفويض سلطة اختيار بعض القرارات الاستثمارية قصيرة الأجل لمستويات الإدارة الأخرى، ويمكن عمل ذلك إذا قامت الإدارة العليا بوضع حد أعلى للمبالغ المستثمرة والتي تستطيع مستويات الإدارة المختلفة الموافقة عليها كما يمكنها وضع معيار معين لتلك المستويات لإتباعه وتحمل تلك المستويات الإدارية مسؤولية ونتائج اختيارها. ومن الأهمية بمكان تأسيس هيكل لصناعة القرارات الاستثمارية المناسبة، بحيث يمكن من خلاله للمعلومات الجاهزة أن تسترشد، وأن تُقيم بصورة صحيحة، لئلا يصرف وقت غير مناسب على قرارات بسيطة نسبياً، في حين تتجزر قرارات استثمار

مهمة وجوهرية بسرعة وبدون تحليلات مناسبة، وهناك أبعاد مهمة وأساسية يتطلب أخذها بعين الاعتبار في تشكيل الهيكل التنظيمي لصناعة القرارات الاستثمارية، وهي (طه، 1987، ص100):

- (1)- تنظيم الهياكل المختلفة لصناعة القرار الاستثماري بما يتفق واستراتيجيات وأهداف المنظمة.
 - (2)- إنشاء مستويات مختلفة من الصلاحية لصناعة القرار الاستثماري والمراقبة المالية والمادية والبشرية.
 - (3)- إنشاء احتياجات المعلومات لصانعي القرارات الاستثمارية وللمراقبين، وتنظيم توليد وتدفق المعلومات.
 - (4)- تخصيص المسؤوليات وتفويض السلطات المناسبة للمسؤولين المعنيين لإنجاز النشاطات المختلفة.
 - (5)- الهيكل الكلي هو في الحقيقة تركيب أمثل لمجموعة من الهياكل:
 - أ/- الهيكل المالي: الذي يحدد مصدر رؤوس الأموال وتوزيعها.
 - ب/- الهيكل القانوني: الذي يحدد الشكل القانوني للمقترح الاستثماري.
 - ج/- الهيكل البشري: الذي يحدد دور ومجال وعلاقات أعضاء المنظمة.
 - د/- الهيكل المادي: يعني موضوعه وحدات المنظمة وتوضع التجهيزات داخل هذه الوحدات.
 - (6)- تحقيق قدر من التوازن بين المركزية واللامركزية، وعدم إهمال أهمية الهياكل الأفقية (المسطحة).
- يرى الباحث بأنه يجب عدم إطالة سلسلة صناعة القرار الاستثماري، وإعطاء قدر كبير (90%) من الاهتمام للقضايا الجوهرية والأساسية وقليل من الاهتمام للتفاصيل الصغيرة والثانوية والضعيفة التأثير على نتيجة القرار، ويمكن إشراك النظم الحاسوبية ومنها نظم استخبارات الأعمال لتسهيل الحصول على البيانات المعلومات عن البيئة الخارجية للمنظمة وتحليلها ونشرها والاستفادة منها، الأمر الذي يختصر سلسلة صناعة القرار ويعطي المجال الكبير لإمكانية تفويض اتخاذ بعض القرارات الاستثمارية بحدود مالية وزمنية معينة بالشكل الذي يقلل حالات عدم التأكد والمخاطرة إلى أدنى الحدود الممكنة الأمر الذي سينعكس إيجاباً على عملية صناعة القرارات الاستثمارية بالمجل وتمكن أصحاب القرار من اتخاذ القرارات الاستثمارية التي تتفق مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة.

2/4/2/3: جودة القرار الاستثماري:

1.2.4.2.3- مفهوم جودة القرار:

وردت لُفظة (جودة) في معاجم اللغة العربية بمعنى الجيد ضد الرديء. يقال جادَ جودةً: أي صار جيداً. ويعرف القرار الجيد بأنه ذلك البديل الذي دُرِسَ بتأنٍ ورويةٍ من بين عدة بدائل وُوجِدَ في أفضل الخيارات المطروحة ويمكن السيطرة على تنفيذه وإخراجه إلى حيز الوجود بأقلّ التكاليف الممكنة.

- جودة القرار: هي عبارة عن مجموعة من المؤشرات والأبعاد المتكاملة، تتضمن تقييم آلية اتخاذ القرار والبدائل المتاحة والمعلومات المتوفرة والمنطق وآلية التنفيذ والقيم المضافة الجديدة التي يقدمها القرار (McNamee and Celona, 2008).

- هي عبارة عن القرار الجيد، وهو ذلك القرار الذي يهدف إلى حل مشكلة معينة أو يستجيب بشكل فعال لهذه المشكلة ويتنبأ بالعواقب والنتائج السلبية والإيجابية المترتبة على تنفيذه ويهدف دائماً إلى تحقيق الفوائد،

ويعتمد على ثلاثة خصائص رئيسية: - تماسك واتساق القرار - شفافية ونزاهة القرار - تكامل وشمولية القرار (ناجي، 2011).

- التعريف النظري لجودة القرار هي القدرة على اتخاذ القرار الإيجابي الجيد الذي يحقق الأهداف المرسومة بأقل التكاليف والجهد وفي الوقت المناسب.

- التعريف الإجرائي فهي الدرجة الكمية التي نحصل عليها من خلال الإجابات على فترات مقياس جودة اتخاذ القرار.

برأي الباحث إن جودة القرار هي مؤشر يستخدم للحكم على فاعلية القرارات المتخذة وكفاءتها في حل المشاكل التي تواجهها، وتتضمن أبعاد تقييم الجودة العديد من المؤشرات منها: آلية الصياغة، حل المشكلة موضوع القرار بالشكل المناسب، الوقت المناسب لاتخاذ القرار، النتائج المترتبة على القرار، تكلفة القرار، جودة المعلومات المستخدمة باتخاذ القرار.

2.2.4.2.3- جودة القرار الاستثماري:

تعني درجة اختيار القرارات الاستثمارية المناسبة بالوقت المناسب بالشكل الذي يسمح باقتناص أفضل الفرص التسويقية واختيار أنسب الطرق الإنتاجية وتطبيق البرامج التمويلية الأقل كلفةً، بما يضمن تحقيق أهداف واستراتيجيات المنظمة وتعظيم قيمتها السوقية بأقل التكاليف الممكنة.

يتم الحكم على جودة القرار الاستثماري وفقاً لطريقتين (Keren & Bruin, 2003):

- الأولى: آلية اتخاذ القرار الاستثماري: أي تقييمها بناءً على الآلية التي اتخذت بها القرارات في فترة اتخاذ القرار، والطريقة التي تمّ بها تقييم البدائل المتاحة بالإضافة للفهم الكامل لمشكلة القرار والمتغيرات البيئية المحيطة بالمقترحات الاستثمارية، وأيضاً جودة المعلومات التي تم جمعها من قبل نظم الاستخبارات المختلفة (التسويقية والتنافسية والمالية...الخ) واتخذ القرار بناءً عليها، والتحليل والتفكير المنطقي لمتخذ القرار.

الثانية: نتائج القرار الاستثماري: وتعني الحكم عليه من خلال مؤشر القيمة السوقية الإجمالية للمنظمة في السوق في فترة زمنية معينة ومكان معين بعد تنفيذ المقترح الاستثماري، بالإضافة لحساب إنتاجية كل وحدة نقدية تمّ إنفاقها في المجال الاستثماري والعديد من المؤشرات تستخدم لتقييم القرارات الاستثمارية كمعدل العائد على الاستثمار وصافي القيمة الحالية، كما يقيم القرار الاستثماري من جهة انفاقه مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة ومدى مساهمته في تحقيق هذه الأهداف

3.2.4.2.3- العوامل المؤثرة على جودة القرار:

يقدم الباحث فيما يلي عرضاً وتحليلاً للعوامل التي من شأنها التأثير المباشر على جودة القرارات وفعاليتها والتي منها ما يلي:

(1) - أدوات صنع القرار: يتم عادةً الاعتماد على نظم استخبارات الأعمال المختلفة (التسويقية، التنافسية،

المالية....الخ) عند اتخاذ القرارات المختلفة داخل المنظمة، وهنا تبرز التساؤلات التالية:

(أ) - هل تتمتع هذه النظم بالمستوى المطلوب من التطور والتقنية والذي يمكنها من تزويد الإدارة المسؤولة عن اتخاذ القرارات الاستثمارية بالمعلومات المناسبة وفي اللحظة المناسبة وبالشكل المناسب؟

(ب) - هل تمتلك الإدارة المسؤولة عن اتخاذ القرارات الاستثمارية البرامج الرياضية والإحصائية والتحليلية التي تمكنها من التنبؤ بالوضع المستقبلي للأسواق؟

(ج) - هل تتوفر الأدوات المناسبة للقيام بالدراسات التحليلية للعلاقة بين التدفقات الداخلة والخارجة المترتبة على البديل الاستثماري الذي اتخذ القرار بشأنه لتحديد صافي الربح ؟

(2) - **جودة المعلومات:** تعرف جودة المعلومات بأنها مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات للجهات الطالبة لها، ويمكن تناول خصائص جودة المعلومات من خلال الأبعاد الرئيسية التالية (نجار و الحوري، 2008):

(أ) - **البعد الزمني:** ويتعلق بزمن استخدام المعلومة مجيباً على التساؤل متى تقدم المعلومة لمن يستخدمها أو يطلبها؟

(ب) - **بعد المحتوى:** ويتعلق بالإجابة على تساؤل ماذا تتضمن المعلومة؟

(ج) - **البعد الشكلي:** ويتعلق بالإجابة على تساؤل كيف تقدم المعلومات؟

(3) - **طريقة فهم وحل المشكلة:** إن متخذ القرار الذي يتمكن من الضبط الصحيح للمشكلة وأعراضها، وضبطها بشكل جيد سيكون قادراً على صنع القرار المناسب، ولكن عادةً ما يقع متخذ القرار في سوء تحديد المشكلة وبالتالي الإخفاق في حلها، والذي يرجع بدوره إلى إنكار بعض الأفراد إلى وجود المشكلة نهائياً، أو بسبب قصور المعلومات المتوفرة وعدم قدرتها على تحديد جوهر المشكلة. وهنا يبرز دور نظم الاستخبارات التسويقية في تقديم المعلومات الضرورية واللائمة. بالإضافة إلى الفشل في تحديد المشكلة وأسبابها قد يقع متخذ القرار في بعض الأخطاء أثناء تنفيذ الحل الذي اقترح للمشكلة ومن أهم هذه الأخطاء يمكن ذكر ما يلي (أبو قحف، 2003):

(أ) - نقص مرونة التفكير وعدم التأقلم مع المتغيرات البيئية الصاعدة.

(ب) - عدم التأكد من تطابق الحل المقترح مع المشكلة نتيجة للتسرع في التنفيذ.

(ج) - عدم المتابعة الدقيقة لمراحل تطبيق الحل.

(د) - عدم اتخاذ الإجراءات التصحيحية للأخطاء التي تحدث أثناء التنفيذ.

(4) - **درجة قبول القرار:**

إن جودة كل قرار إنما تتوقف على درجة قبول الجهات التي ستقوم بتنفيذه من جهة وعلى كفاءة هذا

القرار:

$$\text{جودة القرار} = \text{كفاءة القرار} \times \text{درجة قبول القرار}$$

من هذا المنطلق فإنه قبل الحديث عن مدى قبول القرار، وجب تحديد معنى كفاءة القرار، والكفاءة هنا يقصد بها القدرة على تحقيق أقصى إنتاجية باستخدام الموارد المتوفرة، وهذه هي الكفاءة الإدارية، أما كفاءة القرار فهي القدرة على الاختيار بين البدائل المختلفة للعمل بحيث يتم اختيار البديل الذي يحقق أقصى عائد ممكن باستخدام نفس الموارد المتاحة، وتتوقف كفاءة القرار على ثلاثة عناصر أساسية وهي البيئة التنظيمية والظروف البيئية وصانع القرار، ويتبين من خلال المعادلة السابقة بأنه مهما كان يتصف القرار بالكفاءة لن تكون جودته مرتفعة إذا جوبه القرار بالرفض من الجهات التي ستتولى تنفيذه، ويمكن توضيح كيفية رفع مستوى قبول القرار من خلال النقاط التالية:

- (أ)- مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار.
- (ب)- التعلم والاعتبار من القرارات السابقة.
- (ج)- مناسبة القرار المتخذ للطاقة الإنتاجية للمرؤوسين.
- (د)- الوضوح: أي مدى وضوح القرار المتخذ للجهات المنفذة.
- (هـ)- منح المرؤوسين القدر الكافي من المرونة لتكييف القرار مع المتغيرات البيئية.
- (و)- التعاون والتنسيق المستمر بين متخذ القرار ومنفذه أثناء عملية التنفيذ وعلى شكل فريق عمل متكامل.

(5)- **الإمكانات المالية:** إن الإمكانات المتاحة لدى المنظمة تعتبر أحد القيود التي يجب جعل عملية اتخاذ القرار تحت مظلتها، ويتدخل هذا القيد بالضبط في مرحلة تقييم البدائل إذ يجب اختيار البديل الذي يكون في حدود الإمكانات المتاحة ويجب عدم تجاوز نسب الرفع المالي القانونية لكي لا تتعرض المنظمة للمخاطر الكبيرة وتضعف الثقة بها، ويعتبر القيد المالي قيد لكل القرارات في كل المستويات الإدارية للمنظمة ومن أهمها القرارات الاستثمارية.

(6)- **الثقافة التنظيمية للمنظمة ككل:** وهي تعبير عن قيم الأفراد في منظمة ما، هذه القيم تؤثر بدورها في الجوانب الملموسة من المنظمة وفي سلوك الأفراد، كما تحدد الأسلوب الذي ينتهجه هؤلاء الأفراد في قراراتهم وإدارتهم لمرؤوسيه ومنظمتهم (هيجان، 1992).

(7)- **درجة الولاء التنظيمي لمتخذ القرار:** ويعرف بأنه الشعور الإيجابي المتولد لدى الموظف تجاه منظمته والإخلاص لأهدافها والارتباط معها والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها، الأمر الذي يدفعه إلى بذل جهود مضاعفة لتحقيق لإنجاز المهام الموكلة إليه وتحقيق الأهداف المطلوبة منه.

3-2-5: مراحل صناعة القرار الاستثماري:

عند اتخاذ القرارات الاستثمارية لا بد من القيام بدراسات الجدوى التي تعتبر كسلسلة متتابعة ومتكاملة من الدراسات التي تساعد على اختيار القرار المناسب. تُعرّف دراسات الجدوى الاقتصادية بأنها أداة علمية تستخدم لترشيد القرارات الاستثمارية الجديدة أو لتقييم قرارات سبق اتخاذها، أو القيام بمفاضلة بين البدائل

المتاحة و ذلك على أسس تسويقية وفنية ومالية وبيئية وقانونية وعلى ضوء معطيات محددة تتصل بقدرات وإمكانيات المنظمة المالية والبشرية والتكنولوجية ، وتتجلى أهميتها في تجنب المستثمرين من الانزلاق إلى المخاطر وتحمل الخسائر الكبيرة ، كما أنها تساعد في الوصول إلى أفضل تخصيص ممكن للموارد الاقتصادية والمالية التي تتصف بالندرة النسبية ، وتساعد أيضا في معرفة التغيرات الاقتصادية والسياسية والقانونية المتوقع حدوثها خلال العمر الافتراضي للمقترح الاستثماري، الأمر الذي يساعد على اتخاذ أفضل القرارات الاستثمارية بأدنى درجة ممكنة من عدم التأكد وبأقل المخاطر المحتملة (زردق وبسيوني، 2011، ص30)، وهناك خطوات استرشادية يمكن إتباعها عند صناعة القرارات الاستثمارية. وهذه الخطوات هي:

1.5.2.3: تقديم الأفكار والمقترحات الاستثمارية:

تعتبر مصادر المقترحات الاستثمارية متعددة ومتنوعة، وهي ليست فقط لمواجهة احتياجات غير مشبعة ولكن أيضاً بهدف استخدام الموارد غير المستغلة بكافة أشكالها (علام، 2006، ص21)، ويمكن للمستثمر أن يتعرف على فكرة المقترح الاستثماري من خلال البحث والاستقصاء عن الأفكار الجديدة لمجموعة من المشروعات والتي يخلص بعدها إلى تقييم جدواها تمهيداً لاتخاذ القرار المناسب بشأن الاستثمار، وتسمى هذه المرحلة بمرحلة التعرف أو البحث والاقتراح، وتعتبر هذه المرحلة ذات أهمية كبيرة لذلك يجب التأكد من أن المقترح أو مجموعة المقترحات الاستثمارية هي أفضل المتاح من حيث فرص النجاح والاستمرارية والبقاء. هنا يجب التمييز بين نوعين من المقترحات الاستثمارية وهي:

- **الأول:** يناسب المنظمات والشركات القائمة التي ترغب في استثمار واستغلال الطاقات والموارد الغير مستغلة لديها، ويندرج تحت هذا البند كافة أدوات الاستثمار طويلة وقصيرة الأجل التي سبق الإشارة إليها.
- **الثاني:** يناسب جميع المستثمرين بالإضافة إلى المستثمرين الجدد الوافدين إلى الاستثمار.

يمكن تقسيم مصادر الأفكار والمقترحات الاستثمارية إلى قسمين رئيسيين هما:

1.1.5.2.3: المصادر الداخلية للمقترحات الاستثمارية:

أي أن المنظمة ذاتها ومن خلال الأقسام الداخلية لها تقوم بالحصول على المقترحات الاستثمارية، كأن يقدم قسم الاستخبارات المالية التابع للإدارة المالية بأن هناك فائض سيولة غير مستثمر ويمكن استثماره لفترة سنة واحدة بأحد أدوات الاستثمار قصيرة الأجل التي تم ذكرها سابقاً، بالإضافة إلى ذلك تحتوي التقارير المقدمة من أقسام الاستخبارات المختلفة (التسويقية، التنافسية، الإنتاجية، المالية) على العديد من البيانات والمعلومات والتي تعتبر مصدراً هاماً للمقترحات الاستثمارية، وأهمها:

- (1)- بيانات عن الأسواق الجديدة وإمكانية اختراقها.
- (2)- بيانات تفيد بظهور خدمات جديدة من قبل المنظمات المنافسة.
- (3)- بيانات ومعلومات عن المنتجات والخدمات قيد الإنتاج والتطوير التي يرغب المنافسون بتقديمها.
- (4)- موقف السلع والخدمات البديلة والمنافسة في السوق المستهدف للمنظمة بالإضافة للأسواق المحتملة.
- (5)- بيانات ومعلومات عن الوضع المالي للمنظمة والفائض الحالي المحتمل في السيولة ولأشهر القادمة.

2.1.5.2.3: المصادر الخارجية للمقترحات الاستثمارية:

هي الأفكار والمقترحات التي تأتي من خارج المنظمة، وهي:

- (1)- الإطلاع على البيانات والأبحاث والدراسات عن النشاط الاقتصادي.
- (2)- مصادر القوائم التي تنشرها الحكومة عن الأولويات في تنفيذ المشروعات لكلا القطاعين العام والخاص.
- (3)- استطلاع آراء الخبراء: توجي استشارة الخبراء في مجالات الإدارة والصناعة والسياحة والبنوك والتأمين والتصدير والاستيراد بأفكار ومقترحات استثمارية جديدة.
- (4)- دراسة خطط التنمية: تحدد خطة التنمية عادةً المجالات التي تحتاج إلى إقامة مشروعات جديدة، ومما لا شك فيه أن دراسة هذه الخطة ستوحي بأفكار جديدة عن العديد من المشروعات والأفكار والمقترحات الاستثمارية.

يرى الباحث إن مرحلة تقديم المقترحات الاستثمارية تعتبر غاية في الأهمية، وهي مسؤولية لا تقتصر فقط على الإدارة العليا بل يتحملها العاملون كل من موقعة، ويرى الباحث أن أنظمة استخبارات الأعمال بأشكالها المختلفة (التسويقية، الإنتاجية، المالية، التنافسية) تلعب دوراً حيوياً وهاماً في تقديم أفضل الأفكار للمقترحات الاستثمارية، وكلما كانت نظم الاستخبارات هذه على مستوى عالٍ من النضج كلما كانت الأفكار والمقترحات المقدمة جيدة بالبحث لاتخاذ القرار بشأنها.

2.5.2.3: التصفية المبدئية للمقترحات الاستثمارية:

يتم في هذه المرحلة استبعاد المقترحات الاستثمارية التي لا تتناسب مع طاقات المشروع وإمكانياته المالية والفنية والبشرية، وفي أغلب الأحيان يتم القيام بجلسات عصف ذهني لمناقشة المقترحات المقدمة واستبعاد الأفكار الغير مناسبة بشكل سريع توفيراً للوقت والكلفة، وبعد القيام بجلسات العصف هذه يتم اختيار المقترحات المناسبة تمهيداً لدراسة جدواها بشكل مبدئي.

3.5.2.3: دراسة الجدوى التمهيديّة للمقترحات الاستثمارية:

تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل اتخاذ القرارات الاستثمارية، حيث يتم إجراء دراسة استطلاعية تمهيدية لكل البدائل الاستثمارية من حيث الأبعاد القانونية والبيئية والتسويقية والفنية والمالية، فإذا كانت النتائج غير مشجعة يكون القرار عدم إجراء الدراسات التفصيلية ورفض البديل الاستثماري ، ودراسة الجدوى التمهيديّة هي مناقشة مبدئية وتحليل أولي للأفكار الاستثمارية المنتقاة بعد جلسة العصف الذهني، وتهدف هذه المناقشة إلى التأكد بأنه لا يوجد مانع جوهري لتنفيذ الفكرة الاستثمارية، مما يجعل الإنفاق على دراسة الجدوى التفصيلية له مبرر اقتصادي، فالمعلومات التي تهدف دراسة الجدوى التمهيديّة أو المبدئية إلى توضيحها هي (خارجية، 2004، ص 63):

- (1)- تقدير تكاليف الدراسة التفصيلية للمشروع.
- (2)- تقدير الأرباح الصافية المتوقعة من المشروع مبدئياً.

(3)- تقدير حجم الاستثمار المطلوب و تكلفة التشغيل مبدئياً.

(4)- التأكد من عدم وجود موانع قانونية مبدئياً لتنفيذ الفكرة الاستثمارية.

(5)- إعداد ملخص عن المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها المشروع والمخاطر المتوقعة مواجهتها.

بعد الانتهاء من الجدوى التمهيديّة يتم التوجه إلى دراسة الجدوى التفصيلية للمقترحات الاستثمارية المتبقية تمهيداً لاتخاذ القرار الاستثماري المناسب.

4.5.2.3: دراسة الجدوى التفصيلية للمقترحات الاستثمارية التي تم اختيارها:

يقصد بها دراسة المقترحات الاستثمارية من جميع النواحي القانونية والبيئية والتسويقية والفنية والمالية والتي يتم على أساسها اتخاذ قرار تنفيذ المقترح أو المقترحات الاستثمارية. وهي كمايلي:

1.4.6.2.3: الدراسة القانونية للمقترحات الاستثمارية:

تُعبر دراسة الجدوى القانونية عن تلك التحليلات والاستنتاجات والتقديرية التي يقوم بها الخبراء المتخصصون في مجال قوانين وتشريعات الاستثمار، لتحديد الشكل القانوني للمقترح الاستثماري، ومن هنا نجد أن الجدوى القانونية تهدف إلى بحث قوانين الاستثمار المتمثلة في التشريع المالي والضريبي وتشريعات العمل والأجور والمرتبات والتأمينات الاجتماعية وغيرها من القوانين التي تؤثر على أداء المشروعات الاستثمارية، ومن هنا يعتبر التعرف على هذه القوانين والتشريعات من الأمور الهامة في دراسة الجدوى القانونية (زردق وبسيوني، 2011، ص76).

تتعرض الدراسة القانونية لكافة البيانات والمستندات المتعلقة بالمقترح الاستثماري ومدى توافقه مع الأنظمة والقوانين النافذة في البيئة والمنطقة التي تعمل بها المنظمة، وتعتبر هذه أول خطوة في تقييم المقترحات الاستثمارية، لأن المقترحات المخالفة للأنظمة والقوانين لا فائدة منها. بالإضافة إلى ما سبق، فإن البحث في جدوى الشكل القانوني يستكمل بتناول أهم المحددات التي يمكن علي أساسها اختيار شكل قانوني معين للمشروع والذي يكون من وجه نظر المستثمر أو خبير دراسة الجدوى هو الأنسب والأفضل للمقترح الاستثماري.

2.4.5.2.3: الدراسة البيئية للمقترحات الاستثمارية:

تهدف الدراسة البيئية للمقترحات الاستثمارية إلى التأكد من أنه ليس هناك آثار بيئية ضارة تنجم عن تنفيذ المقترح الاستثماري تؤثر على البيئة الطبيعية كتلوث المياه أو زيادة ملوحة التربة أو الإضرار بالثروة السمكية أو أنها تؤدي إلى ارتفاع نسبة الوفيات بين السكان في المناطق التي تنفذ بها (علام، 2006، ص123).

يرى الباحث بأن أهمية دراسة الجدوى البيئية تبرز من أن كل مقترح استثماري يرتبط بالبيئة التي سينفذ بها، فطبقاً للمقاربة النظامية يعتبر المقترح الاستثماري الذي تقرر تنفيذه نظاماً مفتوحاً يتأثر بالبيئة المحيطة به ويؤثر فيها، فالمشروع يقوم باستيراد مداخلته من بيئته، ويقوم بعد تحويلها إلى مخرجات بتصديرها لذات البيئة مقابل استرجاع قيمة الأموال المستثمرة بالإضافة إلى عائد الاستثمار. يضاف إلى ذلك أن المشروع

الاستثماري لا يمكنه البقاء منعزلاً عن البيئة، فبقاؤه واستمراره يتوقف على مدى قدرته على التعامل مع بيئته والتعايش معها، ومادامت البيئة التي ينشط فيها المشروع تتميز بالتغير السريع فلا بد من دراسة أثر هذه التغيرات على المشروع قبل البدء في التنفيذ، كما يتم أيضاً دراسة أثر المشروع على البيئة التي ينشط فيها (عبد الحميد، 2006، ص 84). للقيام بدراسة الجدوى البيئية لا بد من تحديد مجالات البيئة التي سرباشر فيها المشروع الاستثماري، ويمكن تلخيصها في الجدول التالي:

جدول (1-3) عناصر البيئة المتغيرة للاستثمار

البيئة العامة المحيطة بالاستثمار	البيئة الخاصة بالاستثمار
البيئة الاقتصادية:	المنافسون:
الدخل القومي – الناتج المحلي الإجمالي- توزيع الدخل – التضخم – سعر الفائدة – الركود – النمو – الضرائب – التاريخ الاقتصادي لبيئة الاستثمار	وهم كافة المنظمات والشركات التي تمارس نفس عمل المنظمة، والذين يناقشوها على الموارد ومصادر التمويل واليد العاملة وعلى العميل النهائي بشكل أساسي.
البيئة التكنولوجية:	سوق العمالة:
- القدرة على مواكبة آخر التطورات بمجال الاستثمار الجديد. - القوى التكنولوجية للمنظمات المنافسة.	وهم العمال الذين يمارسون مجال نشاط المقترح الاستثماري محل الدراسة، ودراسة السوق تتضمن العرض والطلب على العمالة، المستوى التوازني للعمالة، أجور ساعة العمل، مهارات العمال وإمكاناتهم للتأقلم مع التطورات التكنولوجية.... الخ.
البيئة الطبيعية:	العملاء:
- الأرض و ذلك من حيث: تركيبة التربة، خصوبة التربة، المحميات الطبيعية. - المياه و ذلك من حيث: نوعية المياه، تغير التدفق. - النباتات و ذلك من حيث: تأثير الأشجار، تأثير النباتات، تأثير المحاصيل الزراعية، تأثير النباتات النادرة.	العميل: هو الشخص الذي يتيح للمنظمة الفرصة كي تخدمه بشكل جيد، وهو الأكثر أهمية في كل زمان ومكان، وهو الذي تعتمد عليه المنظمة في التخطيط لحاضرها ومستقبلها، والذي يمنح المؤسسة القدرة على الاستمرار وتحقيق النجاح، وقد يكون أحد أسباب خروجها من السوق. تدرس المنظمات الناجحة سلوك وطباع وميول وميزانية العملاء لتكون الأقرب لهم من بين الشركات المنافسة وتعمل على إشباع حاجاتهم ورغباتهم وإشعارهم بالرضا التام لدى التعامل معها.
البيئة الاجتماعية والثقافية:	الموردون:
- الموارد البشرية المتاحة ومدى ثقافتها - الصحة و ذلك من حيث: انتشار الأمراض أو ظهور أمراض جديدة. - الكثافة السكانية - الخدمات الاجتماعية - الإسكان - القيم والأخلاق	وهم المنظمات أو الأفراد الذين يمولون المنظمة بالمال ومستلزمات الإنتاج الأخرى، لذلك يجب على المنظمة أن تحافظ دوماً على علاقة قوية ومتينة مع هؤلاء الموردون والمقرضون ليزودوها باحتياجاتها المتنوعة من المال والسلع والخدمات في أي وقت وبأسهل وأسرع الطرق.
البيئة السياسية:	
الاستقرار السياسي – نظام الحكم	

الجدول من إعداد الباحث

يجب أن نبين بأنه تتوقف فعالية القرار الخاص بالمفاضلة والاختيار بين الأفكار والمقترحات الاستثمارية بدرجة كبيرة على دقة نتائج التحليل البيئي للجوانب البيئية المرتبطة بالمقترح الاستثماري، وبدون التحليل والتشخيص البيئي فإن ضغط الوقت على متخذ القرار يمكن أن يقود إلى ردود أفعال غير ملائمة اتجاه تلك التغيرات، وتؤكد عدد من الدراسات على وجود ارتباط ايجابي قوي بين سلامة التحليل البيئي وفعالية القرار الاستثماري، والمؤسسة الناجحة هي التي تعلي قدر وقيمة للدراسات الخاصة بالتحليل البيئي (زردق وبسيوني، 2011، ص94).

يرى الباحث أن الدراسة المعمقة والدقيقة للبيئة تسهل الخطوات التالية لدراسة الجدوى، وهنا نرى بأن نظم استخبارات الأعمال بما توفره من قدرات وأدوات تحليلية معقدة للبيانات والمعلومات المتوفرة في مخازن البيانات تسهم بشكل كبير وفعال في الحصول على نتائج مضمونة للتحليل البيئي، وكلما كان مستوى نضج هذه النظم أعلى وأكبر كانت نتائج التحليل أدق وأكثر صحة، وبالتالي قرار استثماري أكثر جودة.

3.4.5.2.3: الدراسة التسويقية للمقترحات الاستثمارية:

تهدف الدراسة التسويقية إلى التعرف على الجوانب المختلفة لسوق السلعة أو الخدمة من أجل استكشاف الفرص التسويقية المتاحة للمشروع الاستثماري المراد إقامته وبالتالي توصيف السوق وتحديد خصائصه بالإضافة لتقدير الطلب والعرض للسلع والخدمات المماثلة والتنبؤ به، وبالدراسة التسويقية لابد من تحديد حجم السوق والطلب على السلعة أو الخدمة موضوع الدراسة وهل يتجه حجم السوق نحو الزيادة أو النقصان، وهل العملاء أو جزء منهم يتحولون إلى سلع وخدمات المنظمة أو إلى المنظمات الأخرى (ديوب، 2011). تعتبر الدراسة التسويقية من أهم الجوانب في دراسة المقترحات الاستثمارية، لأن نجاح أو فشل المشروع وبالتالي القرار الاستثماري يتوقف بشكل كبير على مدى الدقة في الدراسة التسويقية، وذلك للمعلومات الهامة التي توفرها، ومنها (علام، 2006، ص27):

- (1)- التعرف على أذواق واحتياجات العملاء من خلال جمع البيانات باستعمال عدة طرق شائعة واستخباراتية.
- (2)- تحديد الطلب على منتجات أو الخدمات التي تنوي المنظمة الاستثمار بها وذلك باستعمال عدة طرق، فمنها الإحصائية والرياضية ومنها الاقتصادية بالإضافة للطرق التي تعتمد على الخبرة والتقدير الشخصي.
- (3)- تحديد حصة المنظمة من الطلب الكلي مما يمهد لتحديد الطاقة الإنتاجية التي تنوي المنظمة تحقيقها.
- (4)- تقديم اقتراحات وسياسات ناجحة لخطة التسويق المبيعات، سواء من خلال اختيار سياسة تسعير المنتجات والخدمات، أو من خلال وسائل الإعلان المتبعة للتعريف بالسلعة، أو من خلال منافذ التوزيع المستعملة والتي يجب أن تتمتع بالسرعة في إيصال السلعة للسوق.

يرى الباحث بأنه لا بد أن تكون هذه الدراسة دقيقة، وذلك لأن المعلومات المستخلصة منها سترتفع استعمالها في الدراسة الفنية وبالتالي تأثيرها يمتد أيضاً إلى الدراسة التمويلية للمشروع، ومنه إلى إيرادات

المنظمة ككل، ويرى الباحث بأن نظم الاستخبارات التسويقية تلعب دوراً أساسياً وفاعلاً في الدراسة التسويقية سواء من حيث تحديد الاحتياجات الغير مشبعة للعملاء وذلك باستخدام نظم التحليل التفاعلية على الإنترنت، أضف إلى ذلك قدرتها على استكشاف المنتجات والخدمات الجديدة التي ترغب المنظمات المنافسة بتطويرها وبالتالي توجيه ضربات استباقية ضدهم، كما يمكن استخدام نظم الاستخبارات التسويقية في الدراسات التنبؤية لتقدير حجم الطلب الكلي من خلال قدرتها على إجراء المسوح بسرعة قياسية.

4.4.5.2.3: الدراسة الفنية للمقترحات الاستثمارية:

تعتبر دراسة الجدوى الفنية العمود الفقري والمحور الأساسي لدراسة الجدوى الاقتصادية، فهي تمثل نقطة البداية في عملية تقديرات التكاليف الاستثمارية والتشغيلية. كما أن الدراسة الفنية تهدف إلى إثبات جدوى المشروع فنياً، أي مدى وجود و توفر المقومات الأساسية لنجاحه، وتتم دراسة الجدوى الفنية على أربع مراحل أساسية هي (زردق ويسبوني، 2011، ص132):

- (1)- تحديد موقع المشروع الاستثماري: إن المشروع الاستثماري أي كان نوعه وحجمه يحتاج إلى موقع جغرافي لإنشائه، وعملية اختيار هذا الموقع تحتاج إلى دراسة دقيقة وذلك من ناحية توفر العوامل المستعملة في عملية إنتاج السلعة وتقديم الخدمة، وعلى تحليلات التكلفة والعائد من كل بديل.
- (2)- تقدير العمر الاقتصادي وتحديد الطاقة الإنتاجية للمشروع: يتعين في دراسة الجدوى لأي مقترح استثماري تقدير عمره الاقتصادي وهو الذي يدل إلى الفترة التي يكون فيها تشغيل المشروع مجد اقتصادياً، ولكي يواجه المشروع الطلب المتوقع على منتجاته عبر سنوات عمره الافتراضي لابد من تحديد قدرته الإنتاجية الأكثر اقتصادية، مع تحديد التكنولوجيا الواجب استعمالها في عملية الإنتاج.
- (3)- تقدير التكاليف الاستثمارية وتكاليف التشغيل للمقترح الاستثماري: تتمثل التكاليف الاستثمارية في المبالغ التي تجمد في صورة أصول لازمة لإتمام العملية الإنتاجية وذلك لمدة دورة إنتاجية على الأقل كالألات والمعدات و المباني. والتكاليف الاستثمارية تتكون من عنصرين أساسيين و هما الاستثمار المبدئي ورأس المال العامل، أما تكاليف التشغيل يقصد بها جميع الأصول التي تدخل في عملية إنتاج السلعة أو تقديم الخدمة خلال فترة معينة ونجدها تتضمن مايلي: تكاليف الاحتياجات من المواد الأولية ومستلزمات الإنتاج وتكاليف الصيانة وقطع الغيار اللازمة، إضافة إلى المنتجات الوسيطة وتكاليف اليد العاملة أو الموارد البشرية التي يشغلها المشروع.

5.4.5.2.3: الدراسة المالية للمقترحات الاستثمارية:

هي عبارة عن ترجمة للدراسة التسويقية والفنية إلى تقديرات مالية ونقدية وتشمل على التكاليف الاستثمارية وتكاليف التشغيل وإيرادات المقترح الاستثماري على مدى عمره الافتراضي، بالإضافة لدراسة الهيكل المالي للمقترح الاستثماري لأنه للقيام بأي مشروع استثماري لابد من توفر الأموال اللازمة لتغطية التكاليف الاستثمارية والتشغيلية، وهذه الأموال يمكن أن تكون متوفرة لدى المؤسسة القائمة بالاستثمار، و ذلك ما يدعى بالتمويل الداخلي أو الذاتي، كما أنه يمكن أن تكون الأموال متوفرة أو تحصل عليها المؤسسة عن طريق

الاقتراض من المؤسسات المالية، وهذا ما نسميه بالتمويل الخارجي و الذي يكون مقابل سعر فائدة تقدمه المنظمة المقترضة للمؤسسات المالية المقرضة، أو التمويل عن طريق طرح أسهم (عادية أو ممتازة) للاكتتاب العام أو التمويل بالتأجير والكثير من مصادر التمويل متاحة للمنظمات إذا كان مركزها المالي قوياً ونسبة الرفع المالي لديها ضمن الحدود المقبولة، ولا بد من اختيار أفضل مزيج تمويلي والذي يتناسب مع المقترحات الاستثمارية وبأقل تكلفة ومخاطرة ممكنة. و تقوم الدراسة المالية على عدة مراحل هي (عبد الحميد، 2006، ص187):

- (1)- في البداية لابد على المنشأة من تحديد مصادر التمويل الملائمة سواء كانت قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل، وذلك حسب الأصول المراد تمويلها كما أنه لابد على المنشأة التفضيل بين مصادر التمويل وفق الاختلاف بين التكلفة لكل مصدر من مصادر التمويل.
 - (2)- إذا كانت المنشأة لا تعتمد في عملية التمويل على مصدر واحد للتمويل فلا بد من أن تقوم باختيار هيكل تمويلي ملائم لها، وذلك سواء حسب ربحية الهيكل، أو درجة المخاطرة السائدة في ذلك الهيكل.
 - (3)- تقدير مجمل تكاليف تشغيل المشروع وإيراداته (التدفقات الداخلة والخارجة) تمهيداً لاختيار المقترح الاستثماري الذي يحقق أفضل المعايير من حيث فترة الاسترداد وصافي القيمة الحالية ومعدل العائد الداخلي إضافة إلى اختبارات الحساسية ومعايير الربحية الاجتماعية.
- يرى الباحث، أن نظم الاستخبارات المالية والتي تتعلق بشكل أساسي بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالشؤون المالية للكيانات موضع الاهتمام وذلك لفهم طبيعة وقدرة هذه الكيانات والتنبؤ بالشكل المستقبلي لها (Berman & Night, 2008, p293)، والتي تعتبر أيضاً مصدراً رئيسياً لتأمين البيانات والمعلومات الشفوية والكتابية لتحديد أفضل مصادر التمويل وتحديد أفضل أوجه الاستثمار (ميا وآخرون، 2011، ص175) تساعد بشكل كبير في الدراسة المالية للمقترح الاستثماري، ويجب الاعتماد عليها لأنها تسهل عملية المقارنات بين الهياكل التمويلية من جهة وحساب تكلفة التمويل من جهة أخرى، بالإضافة لحساب صافي التدفقات الداخلة والخارجة الأمر الذي يسرع ويسهل عملية اتخاذ القرار الاستثماري بناءً على المعايير المعتمدة للمفاضلة بينها.

5.5.2.3: اتخاذ القرار الاستثماري:

يجب أن تقيم المقترحات الاستثمارية من قبل أشخاص متمرسين وذوي خبرة طويلة للحفاظ على الموضوعية والعقلانية في تقييم تلك المقترحات لضمان عدم التحيز لقرار معين، ومن المهم أيضاً اختيار معيار مناسب للحكم على المقترحات من حيث القبول أو الرفض، أو من حيث عملية الاختيار بين البدائل المتعددة. يشترط بالمعيار الذي نحكم على المقترح من خلاله أن يكون منسجماً مع أهداف المنظمة الإستراتيجية وأن يتصف بالثبات والدقة والوضوح، كما أنه من الضروري أن يكون ذلك المعيار موضوعياً، ولا يوضع بشكل قد يسمح للتحيز ضد مقترح معين. وهنا نبين بأنه يتم تقييم المقترح الاستثماري تجارياً وقومياً، فمن الناحية التجارية يتم تبين مدى صلاحية المشروع مالياً، أي ما مدى الربحية المتوقعة الحصول عليها من

الاستثمار، والتقييم التجاري يكون بإتباع حالات التأكد السائدة في ظروف الاستثمار، حيث أننا نجد ظروف تسودها حالات التأكد (يتم استخدام معايير مختلفة كفترة الاسترداد، ومعدل العائد على الاستثمار) ، وأخرى تسودها ظروف المخاطرة وعدم التأكد (يتم استخدام معايير مختلفة كالانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وشجرة القرارات وتحليل الحساسية....الخ)، أما من الناحية القومية فيتم تبين مدى الربحية الاجتماعية التي يمكن الحصول عليها من هذا المشروع وتأثيراته المباشرة والغير مباشرة على الرفاهية الاجتماعية والطريقة التي سيسهم بها بتوزيع الدخل، وهنا نبين بأن منظمات القطاع الخاص لا تقوم باعتماد معايير الربحية الاجتماعية إلا إذا كانت مفروضة عليها.

بعد الانتهاء من تقييم المقترحات الاستثمارية وفق المعايير السابقة الذكر يتم اتخاذ القرار الاستثماري الذي يحقق أفضل النتائج للمنظمة ويسهم في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها وتعظيم قيمتها السوقية. يبين الباحث هنا بأن نظم استخبارات الأعمال بما تتضمن من نظم حاسوبية متقدمة تستطيع تحليل البيانات التي تم جمعها في مراحل دراسات الجدوى المختلفة وتطبيق معايير التقييم عليها بشكل دقيق وصحيح، وخاصة إذا كانت هذه النظم قد بلغت مستويات متقدمة من النضج وهي ما يطلق عليها بمستويات النضج المثالية (Optimized).

6.5.2.3: مرحلة تنفيذ القرار الاستثماري:

تقوم المنظمة بتخصيص وتأمين الأموال اللازمة لتنفيذ المقترحات التي تم اختيارها، وتقوم الإدارة العليا أو لجنة خاصة تشكل لتنفيذ المقترحات بالتأكد من أن المخصصات المالية يتم إنفاقها بشكل ينسجم مع ما هو مخطط في الموازنة التقديرية لها، ولكي تكون عملية الرقابة فعالة، فإنه من الضروري تحضير تقارير زمنية عن الموازنة التقديرية تظهر فيها المبالغ المخصصة، والمبالغ المنفقة، والمبالغ المتبقية. كما يجب وضع إجراءات زمنية لمراقبة برنامج المشاريع خلال مدة التنفيذ، والمقارنة دائماً بين ما هو مخطط وما يتم تنفيذه لمنع أية انحرافات في التنفيذ قد يكون من الصعب تصحيحها بعد مرحلة التنفيذ.

المبحث الثالث

العلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية

ظهرت استخبارات الأعمال لمساعدة المدراء وبشكل أساسي في اتخاذ القرارات وذلك بتوظيف أدوات متقدمة لجمع البيانات الداخلية والخارجية وتحليلها وتقديمها بالوقت والشكل المناسبين للجهات التي تحتاجها (Mohammadi & Hajiheydari, 2012)، وتبرز أهمية استخبارات الأعمال في صناعة القرارات وبشكل خاص الاستثمارية منها نظراً لاحتوائها على أساليب الكترونية متطورة لجمع المعلومات عن البيئة الخارجية للمنظمة بما فيها من فرص وتهديدات وتقديمها لمتخذي القرار بالوقت المناسب واللحظة المناسبة بالشكل الذي يمكن من اتخاذ قرارات تتصف بالجودة العالية وبالتالي تحقيق مزايا تنافسية تضمن لها قيادة السوق، وهنا يبين الباحث بأن نظم استخبارات الأعمال لا تقف على نفس السوية والمستوى من النضج والتطور، وإنما تتباين فيما بينها من حيث قدراتها على جمع البيانات والمعلومات وتقديمها لمتخذي القرارات. يوضح الباحث في هذا المبحث دور المعلومات في عملية صناعة القرارات لأن الهدف الأساسي لنظم استخبارات الأعمال تقديم المعلومات للمستعدة في اتخاذ أفضل القرارات، كما يوضح الباحث العلاقة بين مستوى نضج الأبعاد المختلفة لاستخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية، كمايلي:

3-3-1: دور المعلومات في عملية صناعة القرارات:

تدعم المعلومات عملية صنع القرارات وليس هناك أدنى شك بأن المعلومات تعد أساسية ورئيسية في عملية اتخاذ القرارات، وهذا هو الهدف الذي تسعى لتحقيقه نظم استخبارات الأعمال. يمكن القول بصفة عامة إن كل فعل يسبقه قرار، وفي نطاق منظمات الأعمال نجد أن هناك من يعرف القرار بأنه تخصيص غير راجع للموارد وهو غير مردود لأنه من المستحيل عملياً، أو أنه مكلف لغاية التراجع إلى النقطة قبل اتخاذ القرار، وفي الحقيقة إن عملية صنع القرار تبدأ بتجميع البيانات ومعالجتها واستخلاص المعلومات التي بناءً عليها يتم اتخاذ القرار (الهزايمة، 2009).

أخذت المعلومات اليوم في عالمنا المعاصر دوراً أكثر عمقاً وشمولية واكتسبت قدراً يفوق ما كانت تمثله من أهمية فيما مضى، فلقد أدى اندماج تكنولوجيا الاتصالات مع تكنولوجيا الحاسوب إلى إحداث تغير جذري في مجال المعلوماتية لم يكن مسبقاً في التاريخ، وغدت المعلومات بتكنولوجيتها ونظمها صناعة العصر الرائدة وثروته المتميزة التي تمكن من يمتلكها امتلاك زمام التطور حيث لم تعد المعلومات محصورة في حدود الرصد المعرفي للظواهر والمتغيرات وحركة التطور التاريخي وتنمية المعرفة الإنسانية ، بل أصبحت إضافة إلى ذلك أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة تشكيل الحاضر ورسم صورة المستقبل، وصار بمقدورنا القول أن ما يجري في الواقع الراهن هو تحول نحو بناء المجتمع المعلوماتي في عالم يعيش عصر المعلومات ، ولا شك

أن ذلك يمثل الكثير بالنسبة لرأس السياسة وصانع القرار وهو المعنى بالتعامل مع واقع في ظل الاهتمام باستيعاب خصوصيته وما تحيط به من متغيرات وإعطاء الجدية الكاملة لاستخدام وتوظيف الأدوات الأكثر فعالية لتطويره والنهوض به، وإذا كانت المعلومات على تلك الدرجة من الأهمية والأثر الفاعل في إيصال المعرفة وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع وتفاعلاته وتأمين مقدرة اكتشاف الحاضر ودقة التنبؤ بالمستقبل وتدعيم عوامل النمو العلمية والفنية والمادية فإن القيام بعملية صنع القرار في أي من المجالات دونما الارتكاز على المعلومات يفقد متخذ القرار الاستفادة من عامل جوهري وربما حاسم لضمان تحقيق الهدف الذي يتطلع إليه بقراراته المتخذة بل ويقود ذلك في حالات مختلفة إلى التعرض لتقديرات خاطئة والوقوع في اتخاذ قرارات غير موفقة، ولذلك فإن تحقيق القدر المناسب لأهمية المعلومات ودورها في دعم صانع القرار في ظل وضعنا المعلوماتي الراهن يتطلب قبل كل شيء إعطاء الأولوية فيما يتخذ من قرارات لدعم وتطوير مجال المعلومات ذاته ومده بالمقومات اللازمة لتمكينه من خدمة احتياجات صانع القرار وتلبية متطلباته بكفاءة عالية، فالمعلومات التي يتطلب الاعتماد عليها في عملية صناعة القرار ويكون بمقدورها الاستجابة الكاملة لاحتياجات متخذ القرار هي تلك التي تتحقق من خلال نظام معلوماتي مبني على أسس علمية ويجري تحضيرها عن طريق استخدام هذا النظام والتعامل مع مخرجاته من قبل أناس مختصين، ولكي تشكل مثل هذه المعلومات المرجعية والإسناد الكامل لصانع القرار لابد أن تكون مستوفية لكافة المتطلبات المعلوماتية اللازمة لدراسة الموضوع محل البحث والتحضير لاتخاذ القرار، ويجب أن تتوفر فيها بصورة عامة تغطية واضحة ودقيقة لما يلي (كردي، 2013):

- (1)- إيضاح طبيعة الموضوع أو المشكلة المطروحة وما يرتبط بذلك من خلفيات ومسببات ودوافع.
- (2)- التحليل الدقيق لمكونات الموضوع وما يتداخل معه من تأثيرات وتفاعلات متبادلة.
- (3)- إيضاح متطلبات ودواعي اتخاذ القرار.
- (4)- تقديم التصورات وتحديد البدائل المتعلقة باتخاذ القرار.
- (5)- تحديد الإمكانيات المتوفرة والمطلوبة واللازمة لتنفيذ أي من البدائل المعروضة لاتخاذ القرار.
- (6)- إيضاح حدود اختصاصات ودور الجهات الأخرى فيما يتعلق بموضوع القرار.
- (7)- تقدير تكلفة كل بديل.
- (8)- تقدير درجة المخاطرة المتعلقة بكل بديل.
- (9)- تحديد الآثار المحتملة عن اتخاذ وتنفيذ القرار.
- (10)- توفير المؤشرات اللازمة لتقدير حساسية كل بديل للمتغيرات البيئية.

تبرز أهمية المعلومات في عملية صنع القرارات وفق ما يراه الباحث من خلال النقاط التالية:

- (1)- تأخير وصول المعلومة : إذ يشكل التوقيت عنصراً هاماً من عناصر قيمة المعلومة وفعاليتها ، فالمعلومات الباحثة عن دور في صنع القرار الصحيح، والراغبة في أن تقي بأغراض معينة في لحظة معينة، تفقد هذا الدور في حال وصولها لمتخذ القرار بعد فوات الأوان ، تماماً مثل قيام سمسار ببورصة الأوراق

المالية بتقدير خاطئ للقيمة السوقية لأسهم منظمة معينة بسبب تأخر وصول معلومة تفيد باندماج المنظمة المذكورة مع منظمة أخرى أو قيامها بصفقة معينة، فاحتسب القيمة السوقية لأسهم تلك المنظمة على أساس معين وقرر عدم الاستثمار بها وتفاجأ بارتفاع قيمة أسهمها وتحقيقه لخسائر كبيرة بسبب تأخر وصول المعلومات إليه، الأمر الذي أفقدها أهم سلاح في المعركة التي يخوضها، والخلاصة وصول المعلومة متأخرة لا يمكن أن يعيد عقارب الساعة إلى الوراء.

(2)- تشويه المعلومة: بحيث تخفي الجانب المطلوب تسليط الضوء عليه ، وأفضل مثال على مثل هذا السلوك هو بتر نص من أصله دون إكمال هوهنا يفقد من يريد استخدام المعلومة وضعها في سياقها الصحيح لاتخاذ قرار معين بشأن قضية محددة.

(3)- إخفاء المعلومات: من خلال تدميرها، أو حفظها بطريقة فنية تجعل الوصول إليها ضرباً من المستحيل، ومع التطور الذي عرفته صناعة تقنيات الاتصالات والمعلومات لم يعد ذلك من المسائل الصعبة، خاصة في حال محدودية معرفة طالب المعلومة بدواخل تلك الصناعة الأمر الذي يعيق اتخاذ أفضل القرارات.

(4)- جودة المعلومات: وتعرف بأنها مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات للجهات الطالبة لها، ويمكن تناول خصائص جودة المعلومات من خلال الأبعاد التالية البعد الزمني، بعد المحتوى، البعد الشكلي (نجار والحوري، 2008)، وكلما ارتفعت جودة المعلومات ارتفعت جودة القرار.

3-3-1: العلاقة بين مستوى نضج جودة المعلومات وصناعة القرارات الاستثمارية:

يبين الباحث بأن جميع المستويات الإدارية تحتاج إلى معلومات تتعلق بالماضي والحاضر والمستقبل، وكقاعدة عامة فإنه كلما انتقلنا بين هذه المستويات باتجاه الأعلى كلما أصبحت هناك حاجة أكبر للمعلومات المستقبلية والعكس صحيح أيضاً، فالقرارات التي تتخذها الإدارة العليا ومنها القرارات الاستثمارية التي تهدف إلى تحقيق الاستراتيجيات على المدى الطويل وبالتالي فإن المعلومات التي تحتاجها الإدارة العليا غالباً ترتبط بالمستقبل والتنبؤ بما يمكن أن يحدث فيه من تغييرات، وإلى جانب حاجة الإدارة العليا للمعلومات المستقبلية فإنها تحتاج أيضاً إلى المعلومات التاريخية المتعلقة بالماضي أو المعلومات الحالية المتعلقة بالحاضر، وهنا يرى الباحث بأن هناك علاقة بين مستوى نضج جودة المعلومات كبعد من أبعاد استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية، فإذا كان مستوى نضج هذه النظم في مراحله الأولى كمستوى الرضيع أو المستوى الأولي ستتنصف المعلومات التي تنتجها هذه النظم بأنها منخفضة الجودة، ففي المستوى الأولي لا يوجد أي تقييم لجودة المعلومات الأمر الذي يعني بأنه قد لا تقدم المعلومات والتقارير في الوقت المناسب للجهات الطالبة لها مما يؤخر عملية صناعة القرارات وبالتالي ضياع العديد من فرص الاستثمار التي كانت متاحة أمام المنظمة، كما أنه يعني تقديم المعلومات بطريقة يصعب فهمها من قبل المستخدم، بحيث تكون مليئة بالغموض وتضيق عليه الوصول إلى قرارات صائبة، إضافة إلى ذلك فإن المعلومات التي تنتجها نظم

الاستخبارات الغير ناضجة تعتبر مليئة بالأخطاء وستترك أثراً سلبياً على جودة القرارات وتعمل على زيادة القرارات الخاطئة وتزيد من التكلفة وإهدار الوقت.

يرى الباحث بالجهة المقابلة بأنه إذا كانت نظم الاستخبارات قد وصلت إلى مستويات عالية من النضج كالمستوى المثالي أو مستوى الحكيم فإن المعلومات التي تنتجها ستتصف بالجودة العالية وتقديم نظرة واحدة للحقيقة، الأمر الذي يعني اتخاذ قرارات استثمارية مبنية على معلومات صحيحة مما يعظم من احتمالية نجاحها، فعلى سبيل المثال عندما تصل نظم استخبارات الأعمال إلى المستوى المثالي من النضج ستتمكن من إنتاج معلومات تحلل المنافسين بدقة عالية من حيث خططهم واستراتيجياتهم وتوجهاتهم المستقبلية، الأمر الذي يمكن المنظمة من اتخاذ خطوات وإجراءات استباقية للتفوق عليهم كالاستثمار بتقديم خدمات جديدة أو اختراق أسواق كانوا يخططون لاختراقها، الأمر الذي يساعد المنظمة على قيادة السوق والسيطرة عليه.

3-3-3: العلاقة بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية وصناعة القرار

الاستثماري:

تعرف إدارة البيانات الرئيسية بأنها مجموعة من العمليات والسياسات والمعايير والأدوات التي توصف وتعرف البيانات الرئيسية للمنظمة (Tan, et al., 2011) ، والتي تتضمن بشكل أساسي المعلومات عن الزبائن، المنافسين، المنتجات، مصادر التمويل، الموردين، مؤشرات الأداء الرئيسية (العائد على الاستثمار، قيمة الأسهم، معدل العائد الداخلي، معدل الإنتاجية).

يرى الباحث أن هذه الإدارة الصحيحة لهذه البيانات تسهل من عملية صناعة القرارات الاستثمارية، فعلى سبيل المثال عند دراسة أي مقترح استثماري سنحتاج بكل تأكيد إلى معرفة مصادر تمويل هذه المقترحات، وهنا تستطيع نظم استخبارات الأعمال توفير البيانات والمعلومات عن مصادر التمويل المختلفة المتاحة أمام المنظمة للجهات الطالبة لها، وخاصة إذا كانت هذه النظم بلغت المستويات المناسبة من النضج، ففي نظم الاستخبارات التي تعتبر ما زالت في طور البناء والنمو لا يكون هناك أي تعريف للبيانات والمعلومات الرئيسية التي تحتاجها المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة، مما يصعب الحصول على المعلومات والمؤشرات الرئيسية للأداء وبالتالي تأخير عملية اتخاذ القرارات الاستثمارية أو اتخاذ قرارات استثمارية مبنية على معلومات غير كافية. بينما نجد في نظم الاستخبارات التي بلغت مستويات متقدمة من النضج، أن البيانات والمعلومات الرئيسية تكون جاهزة ومتاحة لحظة طلبها لمختلف المستويات الإدارية، مما يسرع ويسهل صناعة القرارات الاستثمارية، وبالتالي استغلال فرص الاستثمار المتاحة أقصى الاستغلال مما يزيد من كفاءة وفعالية المنظمة بشكل عام.

3-3-4: العلاقة بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات وصناعة القرار

الاستثماري:

يُعبّر مفهوم هندسة تخزين البيانات عن مجموعة مترابطة من الأنشطة المتضمنة تصميم وتنفيذ واستخدام مخازن البيانات الفرعية والأساسية والمركزية، وتقاس كفاءة التصميم بالقدرة على إيجاد التكامل بين مخازن البيانات في الأقسام المختلفة داخل المنظمة، بالإضافة للتكامل بين مستودعات البيانات الداخلية والخارجية. يرى الباحث أن هناك علاقة أساسية بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات كأحد أبعاد نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرار الاستثماري، ففي نظم الاستخبارات منخفضة النضج لا يوجد سوى مخازن بدائية للبيانات وأغلب التقارير التي تقدم للإدارة هي تقارير روتينية واعتيادية ربعيه أو سنوية، وبالتالي قد يكون هناك العديد من الفرص الاستثمارية المتاحة أمام المنظمة والتي يمكن أن تسهم في تعظيم قيمتها السوقية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية، ولكن بسبب ضعف النظم الاستخباراتية تبقى هذه الفرص مجهولة وغير متاحة أمام مجلس الإدارة ومتخذي القرارات الاستثمارية، فعلى سبيل المثال من المحتمل أن يكون العملاء يرغبون بالحصول على نوعية محددة من المنتجات أو الخدمات ولمن بسبب غياب النظم التفاعلية التي تربط المنظمة بعملائها لا وبل بالمنافسين أيضاً، ستبقى البيانات والمعلومات مجهولة عن رغبات واحتياجات العملاء بالإضافة لعدم إدراك الخطط المستقبلية للمنافسين واستراتيجياتهم، وبالتالي تبقى الفرص الاستثمارية أمام المنظمة مسدودة وغير متاحة، وهنا نؤكد صدق المثل القائل "العلم نور والجهل ظلام" فالمنظمات التي لا تواكب التطورات وخاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات ستبقى تراوح في مكانها لا وبل الرجوع إلى الوراء، مما سيحتم تصفيتها وخروجها من السوق الذي تعمل به.

3-3-5: العلاقة بين مستوى نضج القدرة التحليلية وصناعة القرار الاستثماري:

تشير القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال إلى المهارات والتكنولوجيات والتطبيقات والممارسات بهدف الوصول إلى اكتشافات مستمرة ومتكررة تفيد في تحسين الأصول المعرفية، وذلك من خلال التحليل والتحقيق في أداء الأعمال الماضية والحاضرة للمنظمة ومنافسيها وزبائنهم بالشكل الذي يدعم اتخاذ أفضل القرارات. يبين الباحث هنا بأنه لا يكفي مجرد تجميع البيانات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة وتخزينها في مخازن البيانات، بل لا بد من توفر أدوات تحليلية متقدمة لها بهدف استنباط المعلومات والمعارف الكامنة بداخلها ونشرها وتوزيعها للجهات التي تحتاجها، ويرى الباحث بأنه كلما كانت القدرات التحليلية لنظم استخبارات الأعمال على مستوى متقدم فإنها ستتيح لمتخذي القرارات الاستثمارية التنبؤ الصحيح بالمستقبل مما يقلل من المخاطرة وعدم التأكد في القرارات المتخذة، الأمر الذي يخفف من احتمالات فشل الاستثمار ويساعد على توفير جو من الثقة بين متخذي القرارات بشكل عام والاستثمارية بشكل خاص.

خلاصة الفصل:

بعد استعراض المفاهيم الأساسية للاستثمار وصناعة القرارات الاستثمارية من حيث مفهومها، وأهميتها، والأدوات الاستثمارية المتاحة أمام شركات التأمين، بالإضافة لمداخل ومراحل صناعة القرارات، ومسؤولية صناعة القرارات الاستثمارية، والعلاقة بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية، يخلص الباحث إلى مايلي:

- (1)- يمثل الاستثمار العنصر الحيوي والفعال لتحقيق عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية بكافة أشكالها، بالإضافة لأنه الأداة الرئيسية لتحقيق أهداف المنظمات المرحلية والإستراتيجية.
- (2)- تتنوع أدوات الاستثمار في شركات التأمين بين الأدوات القصيرة والطويلة الأجل وبين الأدوات المالية والحقيقية.
- (3)- المبادئ الرئيسية للاستثمار في شركات التأمين هي: التنوع، الضمان، السيولة، الربحية.
- (4)- قرار الاستثمار الناجح هو الخطوة الأولى للنجاح في عالم الأعمال.
- (5)- تبرز أهمية قرار الاستثمار بشكل أساسي في صعوبة الرجوع عنه دون تحقيق خسائر كبيرة.
- (6)- تعتبر البيانات والمعلومات الكافية العمود الأساسي لاتخاذ قرارات استثمار ناجحة وتتصف بالجودة العالية.
- (7)- يتم الحكم على جودة القرارات بناءً على مدخلين، المدخل الأول تقييم القرارات في ضوء النتائج المترتبة عليها، أما المدخل الثاني لتقييم القرارات فيتضمن تحديد أفضل قرار اتخذ في ضوء الظروف التي توافرت عند صنع القرار.
- (8)- مداخل صناعة القرار ثلاثة وهي: المدخل الشمولي أو النظامي، المدخل الكمي، المدخل التقليدي الوصفي.
- (9)- تعتبر دراسات الجدوى الاقتصادية أداة فعالة لاتخاذ أفضل القرارات الاستثمارية.
- (10)- يلاحظ نظرياً بأن هناك علاقة واضحة وإيجابية بين مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية، وهذه العلاقة تحتاج إلى إثبات من الناحية العملية.

الفصل الأول

الدراسة العملية

مقدمة:

يتناول الباحث في هذا الفصل عرضاً موجزاً لمفهوم شركات التأمين بالإضافة لشركات التأمين السورية، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة جمع البيانات، و تحليلاً تفصيلياً للبيانات المجمعة وعرضاً للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية (الوصفية والاستنتاجية) التي أجريت على عينة الدراسة وتحليل ومناقشة النتائج، واختبار الفروض الخاصة بإيضاح العلاقة بين مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية.

4-1: مفهوم شركات التأمين:

- يتناول الباحث أولاً مفهوم التأمين قبل التطرق لمفهوم شركات التأمين، للتأمين تعريفات متعددة منها:
- التأمين في اللغة مصدر أَمَّنَ يُوَمِّنُ مأخوذة من الاطمئنان الذي هو ضد الخوف ومن الأمانة التي هي ضد الخيانة، يقال أَمَّنُهُ تَأْمِيناً وائتمنه واستأمنه (مختار الصحاح).
 - التأمين هو عقد يلزم المؤمن بتعويض المؤمن له نتيجة الأخطار التي تقع له مقابل دفع هذا الأخير مبالغ دورية تسمى الأقساط.
 - عُرِفَ التأمين أيضاً بأنه عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي للمؤمن له إيراد أو أي تعويض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.
 - عند الاقتصاديين عُرِفَ التأمين بأنه: تفضيل تحمل خسارة مالية قليلة مؤكدة على تحمل خسارة مالية كبيرة محتملة، أي تفضيل حالة التأكد على حالة عدم التأكد.
- عند الحديث عن التأمين لا بد أن نبين مفهوم إعادة التأمين:
- إعادة التأمين: هو قيام شركة التأمين (المؤمن المباشرة) بالتأمين لدى شركة تأمين أخرى، أو شركات تسمى بشركات إعادة التأمين مما قد يلحقها من تعويضات تلزم بسدادها. فإعادة التأمين هو تأمين جديد بين المؤمن المباشرة ومعيد التأمين.
- أما شركات التأمين فتعرف بأنها:
- مؤسسات مالية تقدم بوالص التأمين للأشخاص العاديين أو الاعتباريين، ويتعلق عملها بضمان التعويض للأشخاص أو للمنظمات الذين يتعرضون لخسائر مادية أو خسائر بالأرواح كنتيجة لأحداث مختلفة كالموت أو الحريق أو الحوادث الطارئة.
 - هي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دور مزدوج فهي مؤسسة تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها مالية أي تحصل على الأموال من المؤمن لهم، لتعيد استثمارها في مقابل عائد يشاركون فيه، وذلك بطريق مباشر أو غير مباشر إذن فهي مؤسسات تأمينية ذات سمة مزدوجة، مالية وتأمينية.

تلعب شركات التأمين دور حيوي وهام في الاقتصاد الوطني لأي دولة فهي وسيلة لتكوين رؤوس الأموال بما يسهم في تمويل المشاريع وتشجيع الاستثمارات، بالإضافة إلى ذلك فإن التأمين يحقق الأمان للمؤمن لهم ويحقق أيضاً ازدهاراً في الاقتصاد، ويصبح بذلك أداة لزيادة الإنتاج في المجتمع فهو يؤدي إلى المحافظة على عناصر الإنتاج خاصة اليد العاملة ورؤوس الأموال.

1/1/4: التأمين بالجمهورية العربية السورية:

تأسست شركة الضمان السورية بموجب المرسوم /226/ تاريخ (1952/8/7) بموجب قانون التأمين رقم /117/ لعام 1961 أعطيت شركة الضمان السورية حق ممارسة جميع أنواع التأمين حصراً في أراضي الجمهورية العربية السورية، وبموجب المرسوم رقم /1650/ تاريخ (1977/8/4)، تم تسمية الشركة بالمؤسسة العامة السورية للتأمين.

كان التأمين في البداية حكراً على القطاع الحكومي، وكانت المؤسسة العامة السورية للتأمين تقوم بكافة مهمات وأعمال التأمين على أراضي الجمهورية العربية السورية إلى حين صدور المرسوم التشريعي رقم /43/ لعام 2005، والذي أتاح دخول القطاع الخاص إلى مجال التأمين وإعادة التأمين وفقط للشروط والتعليمات التنفيذية الواردة بالمرسوم حيث ورد بالمادة الثانية من هذا المرسوم:

المادة (2):

(أ) - تطبق أحكام هذا المرسوم التشريعي على جميع أنشطة التأمين وإعادة التأمين التي تمارس داخل الجمهورية العربية السورية، ويغطي أنواع التأمين وفق ما يلي:

أولاً: التأمينات العامة، وتشمل الفروع التالية:

- (1) - تأمين الحوادث والمسؤوليات.
- (2) - تأمين السيارات والمسؤوليات المتعلقة بها.
- (3) - تأمين الممتلكات والمسؤوليات المتعلقة بها.
- (4) - التأمينات البحرية والمسؤوليات المتعلقة بها.
- (5) - تأمينات الطيران والمسؤوليات المتعلقة بها.
- (6) - تأمينات أخطار الطاقة والمسؤوليات المتعلقة بها.
- (7) - التأمين الهندسي والمسؤوليات المتعلقة به.

ثانياً: التأمينات الصحية.

ثالثاً: تأمينات الحياة والادخار وتكوين رؤوس الأموال.

رابعاً: التأمينات الزراعية.

(ب) - تصدر الهيئة تفصيلاً بفروع التأمين التي تقع في مجال كل نوع من الأنواع المذكورة في الفقرة /أ/ من هذه المادة.

(ج)- يجوز للهيئة أن تصدر قرارات لاحقة بإضافة أنواع أخرى من التأمين وفروعها التي لا تتضمن تحت أي نوع من الأنواع المذكورة في الفقرة /أ/ من هذه المادة عندما ترى أن الحاجة ومتطلبات السوق تدعو لذلك.

المادة (3): يسمح بإنشاء شركات تأمين وإعادة تأمين مساهمة سورية خاصة للعمل في الجمهورية العربية السورية بموجب أحكام هذا المرسوم التشريعي وأحكام المرسوم التشريعي رقم / 68 لعام 2004 وطبقاً للأنظمة التي تضعها الهيئة في هذا المجال.

أصبح عدد شركات التأمين وإعادة التأمين العاملة في الجمهورية العربية السورية بموجب هذا المرسوم وحتى هذا التاريخ خمس عشرة شركة تأمين منها اثنتان يتبعان للقطاع العام والباقي للقطاع الخاص وهي موضحة بالجدول التالي:

الجدول (1-4) شركات التأمين السورية

تسلسل	اسم الشركة	تصنيفها	الموقع الإلكتروني
1	المؤسسة العامة السورية للتأمين	حكومية	syrian-insurance.com
2	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	حكومية	www.taminat.gov.sy
3	شركة الإتحاد العربي لإعادة التأمين	خاصة	www.arabunionre-sy.com
4	الشركة المتحدة للتأمين	خاصة	www.uic.com.sy
5	الشركة السورية العربية للتأمين	خاصة	info@syrian-arab.com
6	الشركة الوطنية للتأمين	خاصة	www.natinsurance.com
7	الشركة السورية الدولية للتأمين-آروب	خاصة	www.aropesyria.com
8	شركة التأمين العربية سوريا	خاصة	www.arabiasyria.com
9	الشركة السورية الكويتية للتأمين	خاصة	www.skicins.com
10	شركة الثقة السورية للتأمين	خاصة	www.trustsyria.com
11	شركة المشرق العربي للتأمين	خاصة	www.insuracesyria.com
12	شركة أدير للتأمين	خاصة	www.adirinsurance.com
13	شركة الإتحاد التعاوني للتأمين	خاصة	www.solidarity-sy.com
14	شركة العقيلة للتأمين التكافلي	خاصة	www.al-aqeelahtakaful.com
15	الشركة السورية الإسلامية	خاصة	www.siic.sy

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على (<http://sisc.sy>)

يقدم الباحث هنا لمحة بسيطة عن هذه الشركات:

(1) - **المؤسسة العامة السورية للتأمين** : تعتبر أول شركة تأمين تعمل على أراضي الجمهورية العربية السورية وهي تتبع للقطاع الحكومي، مركزها الرئيسي في مدينة دمشق و بالمرسوم رقم /155/ تاريخ (2002/5/19) أصبح مركزها الرئيسي (الإدارة العامة) في مدينة حمص، وترتبط بالسيد وزير المالية.

- تمارس المؤسسة العامة السورية للتأمين نشاطها بموجب:

/أ/- قانون هيئات التأمين رقم /43/ لعام 2005.

/ب/- مرسوم هيئات التأمين رقم /68/ لعام 2004.

/ج/- القانون رقم /2/ لعام 2005.

/2/- **المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية**: تعمل المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في الجمهورية العربية السورية وفق أحكام قانون التأمينات الاجتماعية رقم 92 لعام 1959 وتعديلاته معتمدة المفاهيم الأساسية للضمان الاجتماعي وهو نظام تأميني إلزامي شمولي يحدد مجاله وموارده ومزاياه وتديره الدولة بتنسيق مع أطراف الإنتاج وهدفه الأساسي حماية العامل المؤمن عليه من بعض المخاطر (الشيخوخة - العجز - الوفاة - إصابات العمل) التي يتعرض لها بحيث يوفر له دخلاً مناسباً في حال فقدانه القدرة على العمل وبما يحقق الطمأنينة والاستقرار المادي والمعنوي له ولأفراد أسرته من بعده. باشرت المؤسسة منذ عام 1995 بأتمتة أعمالها مستخدمة أنظمة قواعد المعطيات والشبكات الواسعة.

(3) - **شركة الإتحاد العربي لإعادة التأمين**: هي إحدى الشركات التي انبثقت عن اتحاد الجمهوريات العربية، وتأسست عام /1974/ بالقرار الرئاسي رقم /2/ الصادر عن رؤساء جمهوريات الاتحاد (سوريا - مصر - ليبيا) برأسمال قدره مليون دينار ليبي أي ما يعادل 3,3 مليون دولار أمريكي آنذاك ، ومن حينها تمارس الشركة دورها في خدمة صناعة التأمين وإعادة التأمين بدءاً من سوقها المحلي ، عاملة على استثمار أموالها المتولدة عن هذا النشاط في مفاصل الاقتصاد السوري كافة . يبلغ رأسمال الشركة الحالي (50) مليون دولار أمريكي.

(4) - **الشركة المتحدة للتأمين** : تأسست الشركة المتحدة للتأمين بعد صدور قرار مجلس الوزراء رقم 2006/11 برأسمال وقدره 850 مليون ليرة سورية. تعتبر الكوادر الفنية والإدارية والتسويقية الخاصة بالشركة جاهزة دائماً لتلبية طلبات واحتياجات السوق السوري من خلال برامج تأمين تراعي خصوصية السوق السوري في مختلف أنواع وفروع التأمين.

(5) - **الشركة السورية العربية للتأمين** : الشركة السورية العربية ش.م.م هي شركة تأمين خاصة مرخصة في سورية بقرار رقم 2005/43 برأس مال قدره مليار ليرة سورية حيث باشرت الشركة أعمالها عام 2006. تسعى الشركة إلى حماية القيم الاقتصادية للمؤسسات والأفراد في المجتمع من الآثار السلبية التي قد تتجم عن جملعة واسعة من الأخطار من خلال توفير التعويض عند وقوع الخسائر عن طريق تزويد المواطن بجميع أنواع التأمينات التي يحتاجها، بالإضافة إلى سعيها إلى معالجة الحوادث وأضرارها بشكل سريع ويلبي حاجة المؤمن. إن الشركة السورية العربية للتأمين ملتزمة باستمرار العمل على تطوير برامجها ومنتجاتها التأمينية

لخدمة العملاء، فهي تعتقد أن النجاح مرتبط بالعلاقة الجيدة مع العميل من خلال تقديم أفضل البرامج والخدمات التي تشمل سلسلة واسعة من العقود التأمينية من أهمها: تأمين السيارات تأمين الممتلكات التأمينات الهندسية تأمينات النقل تأمينات الحوادث الشخصية والسفر تأمين الحياة والصحة.

(6) - **الشركة الوطنية للتأمين:** الشركة الوطنية للتأمين ش.م.م - سورية هي شركة تأمين خاصة تم تأسيسها في شباط من عام 2006، بموجب القرار رقم 9م 2006 وبرأس مال قدره 850 مليون ليرة سورية. تقدم الشركة الوطنية للتأمين مستوى عالي ومتميز من الخدمات التأمينية، وتسعى لأن تكون شريكة حقيقية وفاعلة لربائنها لإدارة الأخطار المحيطة بأعمالها. تتطلع الشركة الوطنية للتميز والإبداع وإلى تعظيم حقوق مساهميها وتقديم خدمات متميزة لكافة زبائنها، والوصول إلى كل مواطن والبحث عن كل ما هو جديد في عالم التأمين، وهدف الشركة المشاركة بين عملائنا وكادرنا للوصول إلى خدمة المجتمع المحلي ليكون شعارنا "معا لمستقبل آمن".

(7) - **الشركة السورية الدولية للتأمين - آروب:** إن أبرز المساهمين في الشركة السورية الدولية (آروب سورية): شركة آروب لبنان ش.م.ل - بنك لبنان والمهجر - بنك سورية والمهجر وقد حصلت على ترخيص مجلس الوزراء رقم 2006/15. ما يميز شركة آروب:

- رأسمال الشركة 1 مليار ليرة سورية مدفوعة بالكامل.

- الثقة التي حازت عليها الشركة من معيدي التأمين العالميين حيث تم إبرام عدة اتفاقيات إعادة تأمين لحماية محفظة التأمين بشكل محكم ومدرّوس مع معيدي التأمين أمثال شركة ميونخ ري (Munich Re) الألمانية وسكور (SCOR) الفرنسية وشركة مافري ري (Mapfre Re) الإسبانية وجميع الشركات المذكورة من الشركات العالمية التي تتمتع بتصنيف عال وخبرة تأمينية كبيرة.

- حازت الشركة على موافقة هيئة الإشراف على التأمين ببيع بعض المنتجات التأمينية ضمن فروع بنك سورية والمهجر في كافة فروعها وهي تجربة جديدة في السوق السورية وتوفر الفرصة لتلبية احتياجات الزبائن بشكل أوسع وأكمل.

- تمتلك الشركة فريق عمل وكادر مدرب ومؤهل وأصحاب خبرات سابقة، ويتم تدريب هذه الكوادر بشكل مستمر على كافة الأمور الفنية الخاصة بالتأمين إضافة إلى برامج تدريبية أخرى في مجال التنمية البشرية بشكل عام.

- الخدمات التأمينية التي تقدمها الشركة تتميز بتنوعها وشموليتها فهي تشمل بالإضافة إلى ما ورد سابقا كلا من تأمين السيارات بنوعيه الإلزامي وجميع الأخطار، التأمين الهندسي وتأمين أعمال المقاولين، تأمين الممتلكات (الحريق والسرقة والمسؤولية المدنية اتجاه الغير)، تأمين الأموال بأنواعه، تأمين الشحن البري والبحري والجوي، التأمين الصحي للأفراد والمجموعات، تأمين الحوادث الشخصية لمختلف أنواع المهن والأعمال، تأمين السفر، تأمين أخطاء المهنة، وغيرها.

(8) - **شركة التأمين العربية سوريا:** تعتبر شركة التأمين العربية من رواد صناعة التأمين وإعادة التأمين تم تأسيس الشركة بموجب القرار رقم 2006/53. إن هدف شركة التأمين العربية - سورية هو أن تصبح الشركة

الرائدة في صناعة التأمين في سورية، وتقوم الشركة حالياً بإدارة أعمالها من دمشق وتسعى في القريب العاجل إلى افتتاح فروع في عدة مدن سورية كبرى وسوف تسعى لترسيخ مفهوم إدارة المخاطر معززة بذلك برامجها التأمينية لتصبح مستشارة في إدارة المخاطر لجميع عملائها الكرام. تقدم شركة التأمين العربية_سورية مجالا واسعا من البرامج "تأمين بحري، تأمين حوض السفن، تأمين النقل البري والبحري، تأمين أخطار الحريق، تأمين الأخطار العامة، تأمين إصابات العمال، الحوادث الشخصية، أخطار المقاولين، تأمين المسؤولية المدنية اتجاه الطرف الثالث، تأمين السيارات، التأمين على الحياة، التأمين الصحي، تأمين أخطار السفر، تأمين تمديد ضمان السيارات، تأمين ضد أخطار المهنة، وغيرها".

(9)- الشركة السورية الكويتية للتأمين ش.م.م : تأسست برأس مال إجمالي وقدره 850 مليون ليرة سورية. تم الترخيص لها بموجب القرار رقم 13 / 2006 وقد حصلت الشركة على رخصة مزاولة مهنة بحسب القرار رقم 100/44 بتاريخ 2006/10/10 الصادر عن هيئة الإشراف على التأمين. تهدف الشركة السورية الكويتية للتأمين إلى توفير أهم المنتجات والخدمات التأمينية للسوق السوري ، وتسعى أن توفر لزملائها أفضل الخدمات الممكنة وذلك من خلال مركزها الرئيسي في دمشق وفروعها المنتشرة في المحافظات السورية. تقوم الشركة السورية الكويتية للتأمين على خبرة تأمينية عريقة، معتمدة في ذلك على شركة الخليج للتأمين (GIC) المؤسس و الشريك الرئيسي للشركة.

(10)- شركة الثقة السورية للتأمين : تأسست شركة الثقة السورية للتأمين _ ش.م.م في سورية في عام 2006 بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 28م برأسمال مقداره 850 مليون ليرة سورية، وبهذا تكون واحدة من أوائل الشركات التي حصلت على الترخيص للعمل في قطاع التأمين في الجمهورية العربية السورية. شركة الثقة السورية هي تضافر ثلاث من أكثر الشركات المرموقة في صناعة التأمين وإعادة التأمين في المنطقة ، وهدف الشركة هو السعي الدائم لتحقيق رضا عملائها من خلال الاستثمار في الموارد البشرية وتسخير آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا بالإضافة إلى تغطية إعادة التأمين الممتازة والاستفادة من الخبرة الطويلة والامتداد الجغرافي الواسع والارتقاء بمعايير عملها للوصول إلى أفضل الحلول التأمينية والمساهمة في التطوير الاقتصادي.

(11)- شركة المشرق العربي للتأمين : شركة المشرق العربي للتأمين هي شركة مساهمة مغفلة سورية برأسمال قدره 850 مليون ليرة سورية وحصلت على ترخيص رئاسة مجلس الوزراء رقم 26/2006. يساهم في شركة المشرق العربي للتأمين-سورية نخبة من الشركات ورجال الأعمال العرب والسوريين وفي مقدمتهم مجموعة الفطيم الإماراتية، شركة المشرق العربي للتأمين -الإمارات العربية المتحدة ومجموعة النحاس من سورية، وتكتتب الشركة في جميع فروع التأمين كالتأمين على السيارات والممتلكات والنقل (البحري والبري والجوي) والأموال والهندسي والحوادث الشخصية وإصابات العمل بالإضافة إلى التأمين الصحي والتأمين على الحياة. وقعت شركة المشرق العربي للتأمين-سورية اتفاقيات إعادة تأمين مع كبار معيدي التأمين لإعادة التأمين.

(12)- شركة أدير للتأمين : تم إنشاء شركة أدونيس للتأمين "أدير" - سورية بموجب رخصة المزاولة رقم

100/140 عام 2008 برأسمال وقدره مليار ومائتان وخمسون مليون ليرة سورية غاية الشركة ممارسة

التأمين وفق الأنواع المرخص لها بممارستها:

- التأمينات العامة: حوادث، مسؤوليات، ممتلكات، سيارات، تأمين بحري، طيران، الطاقة، الهندسي.

- التأمينات الصحية.

- تأمينات الحياة والادخار وتكوين رؤوس الأموال.

(13)- شركة الإتحاد التعاوني للتأمين : أسست شركة الإتحاد التعاوني للتأمين برأسمال مقداره مليار ليرة

سورية بموجب قرار رئاسة مجلس الوزراء رقم 52 / 2008. شركة الإتحاد التعاوني للتأمين تقدم خدمات

تأمينية متنوعة لتلاءم كافة الظروف والاحتياجات ولتخدم المؤسسات والأفراد في منطقتهم الجغرافية. تتعاون

شركة الإتحاد التعاوني مع مجموعة ضخمة من الشركات المعروفة في مجال إعادة التأمين. يجمع فريقها

الإداري نخبة من أهم التقنيين والخبراء في مجال التأمين ، كما وتعتبر شركة الإتحاد التعاوني للتأمين تعتبر

اليوم من أكثر الشركات خبرة و احترافاً في إطار تدريب مستشاري التأمين، مما يتيح لها الوصول إلى الأفراد

والمؤسسات السورية بشكل يؤمن علاقة شخصية وحفاوة تتناسب مع عادات وتقاليد المجتمع السوري من جهة

وتواكب تطور اقتصاده من جهة أخرى.

(14)- شركة العقيلة للتأمين التكافلي : شركة العقيلة للتأمين التكافلي أول وأكبر شركة تأمين في سورية

غايته ممارسة نشاط التأمين التكافلي وفق أحكام الشريعة الإسلامية السمحة، منحت الشركة رخصة مزاولة

رقم 28/2008 برأسمال وقدره 2 مليار ليرة سورية. إن مهمة الشركة تقديم الخدمات والمنتجات التأمينية

التكافلية المبتكرة والمطورة وذات الجودة والمتفقة مع أحكام الشريعة الإسلامية الغراء للعملاء سواء للأفراد

وللمؤسسات والشركات لتلبي احتياجاتهم وتتجاوز توقعاتهم وتتواكب مع الصناعة التأمينية الحديثة. تأسست

الشركة على يد كوكبة من المؤسسات ورجال الأعمال إيماناً منهم بمستقبل الاقتصاد السوري وثقتهم بالرغبة

الكبيرة من المجتمع السوري بالحصول على خدمات تأمينية تكافلية تتوافق وأحكام الشريعة الغراء. إن شعار

الشركة هو الابتكار والريادة وسيكون هذا الشعار نصب أعين فريق العمل لتحقيق غايات الشركة في خدمة

المجتمع وتحقيق الأمان المادي والنفسي لجمهور عملاء الشركة.

(15)- الشركة السورية الإسلامية : هي شركة سورية مساهمة مغلقة (مغلقة) برأس مال قدره مليار ليرة

سورية أسست بموجب قرار الترخيص الصادر عن رئاسة مجلس الوزراء رقم 135 / م و بتاريخ

27/12/2007 وعلى أن تخضع لأحكام المرسوم التشريعي رقم 68 لعام 2004 و المرسوم التشريعي رقم

43 لعام 2005 و التعليمات التي تصدرها هيئة الإشراف على التأمين و أحكام قانون التجارة رقم 146 /

لعام 1949 و تعديلاته . أهدافها: ممارسة نشاطات و أعمال التأمينات العامة و الشخصية وفق الأنواع

المرخص لها بممارستها بأساليب وطرق لا تتعارض مع أحكام و قواعد الشريعة الإسلامية .

4-2: مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث (N) من كافة شركات التأمين السورية، ونظراً لكبر حجم المجتمع المدروس ولمحددات الوقت أيضاً، قام الباحث بإتباع أسلوب العينات في جمع البيانات عن كل شركة من الشركات وأسلوب الحصر الشامل لشركات التأمين كافة السابقة الذكر (بعض الشركات تم إرسال الاستبيان إلكترونياً). أما بالنسبة لعينة البحث: فوحدة المعاينة تتمثل بكبار المديرين العاملين في شركات التأمين السورية بالإضافة إلى الموظفين المسؤولين عن البيانات والمعلومات سواء كانوا مدراء أم موظفين من مستويات الإدارة الوسطى والتنفيذية، بالإضافة لمتخذي القرارات الاستثمارية، واعتمد الباحث على أسلوب المعاينة الميسرة بين موظفي الشركة الواحدة نظراً لصعوبة الوصول إلى بعض الشركات نتيجة للأحداث الراهنة. يبين الجدول التالي حجم العينة الذي تم سحبه من كل شركة تأمين وعدد الاستبيانات:

جدول (4-2) حجم العينة الذي تم سحبه من كل شركة تأمين والاستبيانات الموزعة ونسبة الاستجابة:

تسلسل	اسم الشركة	عدد العاملين	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المقبولة	نسبة الاستجابة
1	المؤسسة العامة السورية للتأمين	837	35	33	94.2%
2	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	1124	52	48	92.3%
3	شركة الإتحاد العربي لإعادة التأمين	87	10	8	80%
4	الشركة المتحدة للتأمين	280	20	16	80%
5	الشركة السورية العربية للتأمين	218	15	12	80%
6	الشركة الوطنية للتأمين	357	30	23	76.67%
7	الشركة السورية الدولية للتأمين - أروب	178	15	12	80%
8	شركة التأمين العربية سوريا	232	10	7	70%
9	الشركة السورية الكويتية للتأمين	120	12	12	100%
10	شركة الثقة السورية للتأمين	195	7	5	71.4%
11	شركة المشرق العربي للتأمين	97	18	16	88.89%
12	شركة أدير للتأمين	63	8	7	87.5%
13	شركة الإتحاد التعاوني للتأمين	77	6	6	100%
14	شركة العقيلة للتأمين التكافلي	43	5	5	100%
15	الشركة السورية الإسلامية	80	10	7	70%
	الإجمالي	3988	253	217	85.77%

المصدر من إعداد الباحث بالاعتماد على (<http://sisc.sy>)

فيما يتعلق بحجم العينة النهائية القابلة للتحليل فقد بلغ (217) استبانته، أي بنسبة (85.77%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، وذلك بعد استبعاد الاستبيانات التالفة وغير الملائمة لعدم الإجابة عليها بصورة كاملة أو الإجابة على بعض الأسئلة أكثر من مرة أو وضع نفس الإجابة على الأسئلة كافة.

3-4 - أدوات جمع البيانات:

تم جمع البيانات باستخدام الاستقصاء المباشر، خلال مدة استغرقت حوالي الشهرين امتدت تقريباً من بداية شهر تشرين الأول (2013 م) وحتى بداية شهر كانون الأول من عام (2013 م)، من خلال استبانته مصممة خصيصاً لتقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال ودورها في صناعة القرارات الاستثمارية، تحتوي على مجموعة من الأسئلة، ووزعت بشكل شخصي على العينة المنتقاة بالنسبة للشركات التي تمكن الباحث من الوصول إليها، واتبع الباحث ثنائية الاستبيان والمقابلة لأن هذه الطريقة بتواصل شخصي مع أفراد العينة وتسمح له بتوضيح أي غموض يعتري المستجيب عند الإجابة، كما وتتميز بدقة المعلومات المأخوذة، ولكن يؤخذ عليها أنها تتطلب جهداً كبيراً لجمع المعلومات.

4-4: وصف أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وتكونت من الأقسام الآتية:

القسم الأول: ويتناول استخبارات الأعمال ومستوى نضجها، ويتألف من المحاور الآتية:

المحور الأول: أسئلة عامة عن استخبارات الأعمال ويتألف من 5 / أسئلة.

المحور الثاني: جودة المعلومات ويتألف من 8/ أسئلة.

المحور الثالث: إدارة البيانات الرئيسية ويتألف من 7/ أسئلة.

المحور الرابع: هندسة تخزين البيانات ويتألف من 8/ أسئلة.

القسم الثالث: ويتناول صناعة القرارات الاستثمارية وهو المتغير التابع، ويتألف من المحاور الآتية:

- مسؤولية صناعة القرار الاستثماري ويتألف من 6/ أسئلة.

- جودة القرار الاستثماري ويتألف من 8/ أسئلة.

بلغ عدد أسئلة الاستبانة (60) سؤالاً، تم وضعها بالاعتماد على النموذج المطور من قبل (Tan et al., 2011) الخاص بتقييم نضج استخبارات الأعمال وتم تطويرها وتكييفها مع واقع شركات التأمين وبيئة البحث.

أما الأسئلة الخاصة بالقرارات الاستثمارية تم وضعها بالاعتماد على أبحاث علمية مثل (Keren, & Bruin, 2003)، ومن ثم تمت صياغة الاستبانة بالشكل النهائي بعد القيام باختبارات الصدق والثبات، وقد كانت

إجابات كل بند من محاور الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي كالآتي:

جدول (3-4) مقياس ليكرت الخماسي.

التصنيف	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق مطلقاً
الوزن	5	4	3	2	1

الجدول من إعداد الباحث

4-5 - صدق وثبات الاستبانة:

قام الباحث بتقييم الاستبانة قبل توزيعها على عينة الدراسة وذلك للتأكد من صدقها وثباتها كالاتي:

1/5/4: صدق الاستبانة: قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بثلاث طرق:

1.1.5.4: صلاحية المحتوى:

عرض الباحث الاستبانة على عدد من المحكمين ذوو خبرة، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداهها المحكمون، قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة التي اتفق عليها رأي المحكمين، حيث تم إعادة صياغة وبناء بعض الفقرات، وحذف بعضها الآخر، ونظراً لأن صلاحية المحتوى لا تعتبر كافية للحكم على صلاحية المفهوم العام للاستبانة، قام الباحث بإجراء اختبارات أخرى لتعزيز صلاحية المفهوم وهي صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة بالإضافة إلى الصدق البنائي.

2.1.5.4: صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة بتوزيعها على عينة استطلاعية مكونة من (15) موظفاً وذلك لحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور، وتستخدم هذه الطريقة للتحقق من صدق الفقرات لقياس الأهداف المنشودة لكل محور .

الجدول الآتي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحاور والدرجة الكلية للمحور، والذي يبين أن معاملات الارتباط (ارتباط بيرسون) المبينة والتي تراوحت بين (0.607-0.956) دالة عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك تعتبر فقرات المحاور صادقة للقياس.

جدول (4-4) معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمحور.

المحور	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مستوى نضج استخبارات الأعمال			
المحور الأول: أسئلة عامة عن استخبارات الأعمال	يعتبر مفهوم استخبارات الأعمال واضحاً ومعرفاً من قبلي	0.923	0.00
	يتم تحديث أدوات استخبارات الأعمال (البرامج الالكترونية لجمع وتخزين وتحليل البيانات) بشكل مستمر	0.607	0.00
	تعتبر أدوات استخبارات الأعمال المستخدمة حالياً في شركتنا أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة في السوق	0.734	0.00
	الأدوات المستخدمة حالياً تتناسب وطبيعة العمل، وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل	0.695	0.00
	عمليات جمع البيانات عن المنافسين والعملاء تتم بطرق شرعية	0.610	0.00

		وقانونية	
0.00	0.954	تم تطوير معايير لقياس جودة المعلومات	المحور الثاني: جودة المعلومات
0.00	0.886	يتم تقييم جودة المعلومات بشكل دائم ومستمر	
0.00	0.873	يقدم نظام استخبارات الأعمال الحالي معلومات خالية من الأخطاء	
0.00	0.877	تأتي المعلومات التي تحتاجها بحيث يسهل فهمها	
0.00	0.740	المعلومات التي يوفرها نظام الاستخبارات الحالي معلومات حديثة	
0.00	0.843	يمكن الحصول على المعلومات التي يوفرها نظام الاستخبارات الحالي حين الطلب	
0.00	0.908	عند الاستفسار عن المعلومات فإن زمن الاستجابة يكون قصير جدا	
0.00	0.888	المعلومات التي يخرجها النظام واضحة ويمكن فهمها بسهولة	
0.00	0.658	تم إنشاء قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الرئيسية للمنظمة (معلومات عن المنافسين، العملاء، السوق، أداء الشركة...الخ)	المحور الثالث: إدارة البيانات الرئيسية
0.00	0.908	البيانات والمعلومات الرئيسية يتم نشرها داخل المنظمة ولمختلف الأقسام وكل حسب حاجته	
0.00	0.891	البيانات والمعلومات الرئيسية متاحة بشكل دائم	
0.00	0.669	يتم عرض التغيرات اللحظية في البيانات الرئيسية للمنظمة بشكل مباشر	
0.00	0.809	تقتصر البيانات والمعلومات الرئيسية على البيئة الداخلية للمنظمة فقط	
0.00	0.800	يتم جمع البيانات الرئيسية عن المنافسين بشكل دائم ومستمر	
0.00	0.930	هناك قسم مستقل داخل الشركة لإدارة البيانات الرئيسية	
0.00	0.863	يستطيع العاملون الحصول على إجابات عن استفساراتهم عن بيئة العمل الداخلية فقط	المحور الرابع: هندسة تخزين
0.00	0.690	يوجد ترابط وثيق بين مخازن البيانات المختلفة داخل المنظمة وخارجها	
0.00	0.927	يتم استخدام نظام التقارير اللحظية للاستفسار عن المتغيرات الداخلية الخاصة بالمنظمة	

البيانات	0.00	0.905	يتم استخدام نظام التقارير اللحظية للاستفسار عن المتغيرات الخارجية الخاصة بالمنظمة
	0.00	0.661	أدوات تخزين البيانات تعمل كآلة مستمرة في دمج جميع مخازن البيانات الداخلية (داخل المنظمة) والخارجية (خارج المنظمة) للحصول على الحقيقة
	0.00	0.805	أنظمة تخزين البيانات الحالية قادرة على توفير الاستجابة اللحظية لطلبات البيانات التاريخية في أي وقت
	0.00	0.761	وجود قدرة معالجة سريعة للبيانات وتحويلها إلى معلومات من حيث أرشفتها وتحليلها وجعلها متاحة للاستخدام عند الطلب على الفور
	0.00	0.901	يتم حفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن وسري
المحور الخامس: القدرة التحليلية	0.00	0.949	يقدم نظام الاستخبارات الحالي تحليل مفصل للبيئة الخارجية للمنظمة لخدمة الإدارة العليا فقط
	0.00	0.888	يتم تقديم تحليل داخلي كامل لنقاط القوة والضعف بالمنظمة لكافة المستويات الإدارية بشكل دوري
	0.00	0.897	يتم تحليل العملاء لمعرفة رغباتهم وتطلعاتهم
	0.00	0.861	يوجد نظام تحليل تفاعلي لآراء ورغبات الزبائن عبر شبكات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر
	0.00	0.766	يتم تحليل المنافسون وخططهم واستراتيجياتهم
	0.00	0.863	يتم تحليل مواقع المنافسين على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل دائم ومستمر
	0.00	0.886	هناك تكامل حقيقي بين تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة
	صناعة القرار الاستثماري		
المحور الأول: أسئلة عامة عن صناعة القرار	.016	0.607	أنت متفهم لأهداف نظام استخبارات الأعمال الحالي ودوره في صناعة القرار الاستثماري
	.004	0.695	يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار قصيرة الأجل (الأوراق التجارية، أدون الخزينة، شهادات الإيداع، ... الخ)
	.016	0.610	يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار طويلة الأجل (الأسهم، السندات، العقارات...)
	.000	0.923	الاستثمار متنوع بين الاستثمار طويل وقصير الأجل

0.016	0.607	تقتصر الاستثمارات على الحدود المكانية للدولة السورية	الاستثماري
0.002	0.734	الاستثمار متنوع بين الاستثمارات الحقيقية (العقارات والأراضي والأدوات) والمالية (الأسهم والسندات والمشتقات)	
0.016	0.607	يتم إجراء المناقشات والاستشارات بين مختلف المستويات الإدارية قبل اتخاذ القرار الاستثماري	المحور الثاني: مسؤولية صناعة القرار الاستثماري
0.004	0.695	الإدارة العليا (مجلس الإدارة) هي المسؤولة فقط عن اتخاذ القرارات الاستثمارية	
0.016	0.610	هناك تفويض للإدارة الوسطى لاتخاذ بعض القرارات الاستثمارية بحدود مالية معينة	
0.000	0.923	هناك تفويض للإدارة الوسطى لاتخاذ بعض القرارات الاستثمارية بحدود زمنية معينة	
0.016	0.607	تملك الفروع في المحافظات صلاحية اتخاذ قرار الاستثمار بحدود معينة (زمنية أو مالية)	
0.002	0.734	تعتبر سلسلة صناعة القرار الاستثماري طويلة	
0.000	0.803	تتخذ القرارات الاستثمارية بعد القيام بدراسات الجدوى التفصيلية للمقترحات الاستثمارية	
0.005	0.683	تفوض مهمة القيام بدراسات الجدوى التفصيلية (التسويقية، الفنية، المالية... الخ) للأقسام صاحبة الصلاحية	
0.003	0.710	يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية باللمحة المناسبة	المحور الثالث: جودة القرار الاستثماري
0.000	0.806	يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية بالسرعة المناسبة	
0.000	0.902	يتم اتخاذ القرار الاستثماري بعد الفهم الكامل للمتغيرات المحيطة ببيئة الاستثمار	
0.000	0.956	تحظى القرارات الاستثمارية المتخذة بالقبول والتأييد من كافة المستويات الإدارية	
0.003	0.710	يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية بعد التقييم الكامل لكافة البدائل المتاحة	
0.000	0.806	يتم اتخاذ القرار الاستثماري بناءً على معلومات تتصف بالجودة العالية	
0.000	0.902	تساهم القرارات الاستثمارية المتخذة في تعظيم القيمة السوقية للشركة	
0.000	0.956	تتفق القرارات الاستثمارية المتخذة مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

3.1.5.4: الصدق البنائي:

قام الباحث بحساب الصدق البنائي للاستبانة بتوزيعها على عينة استطلاعية مكونة من (15) موظفاً وذلك لحساب معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل والتابع والدرجة الكلية لكل منهما، وتستخدم هذه الطريقة للتحقق من صدق المحاور لقياس المتغير المراد قياسه. والجدولين الآتيين يوضحان معاملات الارتباط بين كل محور من محاور كل متغير (تابع ومستقل) والدرجة الكلية للمتغير.

جدول (4-5) معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل والدرجة الكلية له.

القدرة التحليلية	إدارة البيانات الرئيسية	هندسة تخزين البيانات	جودة المعلومات	معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل والدرجة الكلية له	
.789	.842	.852	.786	معامل ارتباط بيرسون	المقياس الكلي لعناصر استخبارات الأعمال
.000	.000	.000	.001	مستوى الأهمية	
15	15	15	15	عدد المفردات	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يوضح الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير المستقل والدرجة الكلية له ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة والتي تراوحت بين (0.786-0.852) دالة عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك تعتبر كافة محاور المتغير المستقل صادقة لقياسه.

جدول (4-6) معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع والدرجة الكلية له.

جودة القرار	مسؤولية صناعة القرار	معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع والدرجة الكلية له	
.730	.604	معامل ارتباط بيرسون	المقياس الكلي لعناصر صناعة القرارات الاستثمارية
.002	.017	مستوى الأهمية	
15	15	عدد المفردات	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يوضح الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل محور من محاور المتغير التابع والدرجة الكلية له ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة والتي تراوحت بين (0.604-0.730) دالة عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك تعتبر كافة محاور المتغير التابع صادقة لقياسه.

2/5/4: ثبات الاستبانة:

اعتمد الباحث في استخراج الثبات بدلالة الاتساق الداخلي، حيث قام بإجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، الذي يقيس نسبة تباين الإجابات ومدى الثبات والترابط الداخلي لأسئلة الاستبانة، بحيث تكون مع بعضها البعض مجموعة واحدة مما يساعد على مقدرتها في إعطاء نتائج متوافقة لردود المستجيبين تجاه أسئلة الاستبانة، وعادة تتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (0-1) وكلما اقتربت من الواحد كلما عكس قوة التماسك الداخلي للمقياس، وقد تم إيجاد الثبات بدلالة الاتساق الداخلي لمحاور المتغيرين التابع والمستقل كما هو موضح فيمايلي:

جدول (4-7) الاتساق الداخلي لمحاور المتغير المستقل استخبارات الأعمال

عنوان المحور	معامل ألفا كرونباخ
جودة المعلومات	0.605
إدارة البيانات الرئيسية	0.643
هندسة تخزين البيانات	0.690
القدرة التحليلية	0.599
الدرجة الكلية للثبات	0.819

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

جدول (4-8) الاتساق الداخلي لمحاور المتغير التابع صناعة القرارات الاستثمارية

عنوان المحور	معامل ألفا كرونباخ
مسؤولية صناعة القرار الاستثماري	0.7214
جودة القرار الاستثماري	0.8230
الدرجة الكلية للثبات	0.7073

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يلاحظ الباحث من الجدولين السابقين أن قيم معامل الثبات الكلية للمتغيرين المستقل والتابع هي قيم موجبة، وأن قيمتها اختلفت من متغير إلى آخر، بالإضافة إلى أنها تفوق القيمة المقبولة (60%) في العلوم الاجتماعية، بالتالي فإن محاور الاستبانة أعطت مؤشرات جيدة ومطمئنة يمكن الوثوق بها، بالتالي اعتبارها قابلة للتحليل ومن هنا يمكن القول بأن الإجابات تتميز بالصدق والثبات.

4-6- المعالجات الإحصائية:

4/6/1: الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics):

يتناول الباحث في هذه الفقرة وصفاً لمتغيرات الدراسة وذلك من خلال الاستبيانات الموزعة والصالحة للتحليل والتي بلغ عددها (217) بنسبة استجابة بلغت (85.77%)، والنتائج كمايلي:

(1) - الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة العامة حول استخبارات الأعمال:

يبين الجدول الآتي الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة العامة حول استخبارات الأعمال:

جدول (4-9) الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة العامة حول استخبارات الأعمال

رقم السؤال	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط	الخطأ المعياري
Q4	يعتبر مفهوم استخبارات الأعمال واضحاً ومعرفاً من قبلي	غير موافق على الإطلاق	34.6	1.9493	0.05703
		غير موافق	39.2		
		محايد	23.0		
		موافق	3.2		
		موافق إلى حد كبير	-		
Q5	يتم تحديث أدوات استخبارات الأعمال (البرامج الالكترونية) لجمع وتخزين وتحليل البيانات بشكل مستمر	غير موافق على الإطلاق	38.7	1.8433	0.05280
		غير موافق	38.7		
		محايد	22.1		
		موافق	.5		
		موافق إلى حد كبير	-		
Q6	تعتبر أدوات استخبارات الأعمال المستخدمة حالياً في شركتنا أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة في السوق	غير موافق على الإطلاق	47.5	1.7696	0.05888
		غير موافق	32.3		
		محايد	16.1		
		موافق	4.1		
		موافق إلى حد كبير	-		
Q7	الأدوات المستخدمة حالياً تتناسب وطبيعة العمل، وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل	غير موافق على الإطلاق	42.9	1.7880	0.05548
		غير موافق	38.7		
		محايد	15.2		
		موافق	3.2		
		موافق إلى حد كبير	-		
Q8	عمليات جمع البيانات عن المنافسين والعملاء تتم بطرق شرعية وقانونية	غير موافق على الإطلاق	1.8	4.8848	0.04336
		غير موافق	1.4		
		محايد	-		
		موافق	-		
		موافق إلى حد كبير	96.8		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للبنود الخاصة بالأسئلة العامة حول استخبارات الأعمال تبين الآتي:

(أ) - يعتبر مفهوم استخبارات الأعمال غير مفهوم من قبل أغلب العاملين في شركات التأمين السورية، حيث بلغت النسبة المئوية لعدم الموافقة الإجمالية على السؤال الرابع (73.8%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة والبالغ (217) استبانته، أي ما مجموعه (160) مستجيب، وبلغ متوسط الإجابات $\bar{x}$ على هذه الفقرة (1.9) (أي تقابل عدم الموافقة) وذلك بخطأ معياري قدره (0.057) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ب) - تعتبر أدوات استخبارات الأعمال (البرامج الالكترونية لجمع وتخزين وتحليل البيانات) المتوفرة في شركات التأمين السورية أدوات وتطبيقات قديمة حيث بلغ متوسط الإجابة على السؤال الخامس (1.8) وذلك بخطأ معياري قدره (0.052) عن متوسط المجتمع المدروس، أي بعدم الموافقة على توفر أدوات وتطبيقات جديدة، بالإضافة إلى أنه لا يوجد أي تحديث لها حيث بلغ متوسط الإجابة على السؤال السادس (1.7) وهو ما يقابل درجة عدم الموافقة (وذلك بخطأ معياري قدره (0.0588) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ج) - أدوات استخبارات الأعمال المستخدمة حالياً في شركات التأمين السورية لا تتناسب وطبيعة العمل، ولا توفر القدرة اللازمة للتشغيل، حيث بلغ متوسط الإجابة على السؤال السابع (1.78) وذلك بخطأ معياري قدره (0.055) عن متوسط المجتمع المدروس، أي بعدم الموافقة.

(د) - عمليات جمع البيانات عن المنافسين والعملاء في شركات التأمين السورية تتم بطرق شرعية وقانونية، حيث بلغت النسبة المئوية للموافقة الإجمالية على هذه الفقرة (96.8%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة والبالغ (217) استبانته، أي ما مجموعه (210) مستجيب موافق، وبلغ متوسط الإجابات $\bar{x}$ على هذه الفقرة (4.88) (أي تقابل درجة الموافقة إلى حد كبير) وذلك بخطأ معياري قدره (0.0433) عن متوسط المجتمع المدروس.

(2) - الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج جودة المعلومات:

يبين الجدول الآتي الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج جودة المعلومات.

جدول (4-10) الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج جودة المعلومات

رقم السؤال	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط	الخطأ المعياري
Q9	تم تطوير معايير لقياس جودة المعلومات	غير موافق على الإطلاق	41.0	1.8018	0.05195
		غير موافق	37.8		
		محايد	21.2		
		موافق	-		
		موافق إلى حد كبير	-		
Q10	يتم تقييم جودة المعلومات بشكل	غير موافق على الإطلاق	40.1	1.7097	0.04447

		48.8	106	غير موافق	دائم ومستمر	
		11.1	24	محايد		
		-	-	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.05240	1.7097	45.6	99	غير موافق على الإطلاق	يقدم نظام استخبارات الأعمال الحالي معلومات خالية من الأخطاء	Q11
		39.6	86	غير موافق		
		13.8	30	محايد		
		0.9	2	موافق إلى حد كبير		
0.04761	1.4931	59.9	130	غير موافق على الإطلاق	تأتي المعلومات التي تحتاجها بحيث يسهل فهمها	Q12
		32.7	71	غير موافق		
		6.5	14	محايد		
		.9	2	موافق إلى حد كبير		
0.05625	1.6912	48.4	105	غير موافق على الإطلاق	المعلومات التي يوفرها نظام الاستخبارات الحالي معلومات حديثة	Q13
		39.2	85	غير موافق		
		8.3	18	محايد		
		3.2	7	موافق		
		0.9	2	موافق إلى حد كبير		
0.04212	1.4286	63.1	137	غير موافق على الإطلاق	يمكن الحصول على المعلومات التي يوفرها نظام الاستخبارات الحالي حين الطلب	Q14
		31.8	69	غير موافق		
		4.1	9	محايد		
		0.9	2	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.05532	1.6774	51.2	111	غير موافق على الإطلاق	عند الاستفسار عن المعلومات فإن زمن الاستجابة يكون قصير جدا	Q15
		33.2	72	غير موافق		
		12.4	27	محايد		
		3.2	7	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.04642	1.6221	49.3	107	غير موافق على الإطلاق	المعلومات التي يخرجها النظام واضحة ويمكن فهمها بسهولة	Q16
		39.2	85	غير موافق		
		11.5	25	محايد		
		-	-	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.03993	1.6417	10.6	23	الأول (0-1)	مستوى نضج جودة المعلومات	
		64.1	139	الثاني (1-2)		
		21.2	46	الثالث (2-3)		
		4.1	9	الرابع (3-4)		
		-	-	الخامس (4-5)		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للبنود الخاصة بمستوى نضج جودة المعلومات تبين الآتي:

- (أ) - لا يوجد أي معايير لقياس جودة المعلومات في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال التاسع يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (78.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (171) مستجيب أشار إلى عدم وجود معايير لقياس جودة المعلومات في شركات التأمين السورية، والنسبة الباقية (21.2%) أجابت بالحياد.
- (ب) - لا يوجد أي تقييم لجودة المعلومات في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال العاشر يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (88.9%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (193) مستجيب أشار إلى عدم وجود تقييم لجودة المعلومات في شركات التأمين السورية، والنسبة الباقية (11.1%) أجابت بالحياد.
- (ج) - المعلومات التي تنتجها تقنيات وأدوات ووسائل جمع البيانات عن البيئة الخارجية للمنظمة ليست خالية من الأخطاء، فمن خلال تحليل السؤال رقم (11) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (85.2%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (185) مستجيب أشار إلى عدم خلو البيانات والمعلومات المجمعة عن البيئة الخارجية من الأخطاء، والنسبة الباقية أغلبها حيادي، حيث أجاب (13.8%) من المستجيبين بالحياد، وبلغ متوسط الإجابات $\bar{x}$ على هذه الفقرة (1.7097) وهو ما يقابل عدم الموافقة، وبخطأ معياري (0.05) عن متوسط المجتمع المدروس.
- (د) - لا تنتج تقنيات وأدوات ووسائل جمع البيانات عن البيئة الخارجية للمنظمة معلومات حديثة، فمن خلال تحليل السؤال رقم (13) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (87.6%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (190) مستجيب أشار إلى عدم خلو البيانات والمعلومات المجمعة عن البيئة الخارجية من الأخطاء، والنسبة الباقية أغلبها حيادي، حيث أجاب (8.3%) من المستجيبين بالحياد، وبلغ متوسط الإجابات $\bar{x}$ على هذه الفقرة (1.69) وهو ما يقابل عدم الموافقة، وذلك بخطأ معياري قدره (0.056) عن متوسط المجتمع المدروس.
- (هـ) - لا تصل المعلومات التي تنتجها تقنيات وأدوات ووسائل جمع البيانات عن البيئة الخارجية للمنظمة حين الطلب، فمن خلال تحليل السؤال رقم (14) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (94.9%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (206) مستجيب أشار إلى عدم وصول البيانات والمعلومات المجمعة عن البيئة الخارجية حين الطلب.
- (و) - يقع مستوى نضج جودة المعلومات المجمعة عن البيئة الخارجية لشركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية بين المستويين الأول والثاني، حيث بلغ متوسط النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الكلي (1.64)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.03) عن متوسط المجتمع المدروس، أي بين ما يعرف بالمستويين الأولي والتكراري، حيث لا يوجد أي تقييم لجودة المعلومات، ولكن تبدأ محاولات لوضع تعريف أو توضيح لمفهوم جودة المعلومات.

(3) - الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية:

جدول (4-11) الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية

رقم السؤال	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط	الخطأ المعياري
Q17	تم إنشاء قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الرئيسية للمنظمة (معلومات عن المنافسين، العملاء، السوق، أداء الشركة... الخ)	غير موافق على الإطلاق	96	44.2	1.6590
		غير موافق	99	45.6	
		محايد	22	10.1	
		موافق	-	-	
		موافق إلى حد كبير	-	-	
Q18	البيانات والمعلومات الرئيسية يتم نشرها داخل المنظمة ولمختلف الأقسام وكل حسب حاجته	غير موافق على الإطلاق	94	43.3	1.6636
		غير موافق	105	48.4	
		محايد	15	6.9	
		موافق	3	1.4	
		غير موافق على الإطلاق	-	-	
Q19	البيانات والمعلومات الرئيسية متاحة بشكل دائم	غير موافق على الإطلاق	81	37.3	1.8065
		غير موافق	97	44.7	
		محايد	39	18.0	
		موافق	-	-	
		غير موافق على الإطلاق	-	-	
Q20	يتم عرض التغيرات اللحظية في البيانات الرئيسية للمنظمة بشكل مباشر	غير موافق على الإطلاق	112	51.6	1.5853
		غير موافق	90	41.5	
		محايد	8	3.7	
		موافق	7	3.2	
		غير موافق على الإطلاق	-	-	
Q21	تقتصر البيانات والمعلومات الرئيسية على البيئة الداخلية للمنظمة فقط	غير موافق على الإطلاق	96	44.2	1.7696
		غير موافق	75	34.6	
		محايد	46	21.2	
		موافق	-	-	
		غير موافق على الإطلاق	-	-	
Q22	يتم جمع البيانات الرئيسية عن المنافسين بشكل دائم ومستمر	غير موافق على الإطلاق	132	60.8	1.5161
		غير موافق	68	31.3	
		محايد	7	3.2	
		موافق	10	4.6	
		غير موافق على الإطلاق	-	-	
Q23	هناك قسم مستقل داخل الشركة لإدارة البيانات الرئيسية	غير موافق على الإطلاق	82	37.8	1.8018
		غير موافق	96	44.2	
		محايد	39	18.0	

		-	-	موافق	
		-	-	غير موافق على الإطلاق	
0.03809	1.6860	4.1	9	الأول (1-0)	مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية
		70.6	153	الثاني (2-1)	
		22.1	48	الثالث (3-2)	
		3.2	7	الرابع (4-3)	

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للبند الخاصة بمستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية تبين الآتي:

(أ) - لا يوجد قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الرئيسية للمنظمة (معلومات عن : المنافسين، العملاء، السوق، أداء الشركة)، فمن خلال تحليل السؤال رقم (17) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (89.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (195) مستجيب أشار إلى عدم وجود قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الرئيسية للمنظمة.

(ب) - البيانات والمعلومات الرئيسية غير متاحة بشكل دائم ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (19) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (82%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (178) مستجيب أشار إلى البيانات والمعلومات المجموعة عن البيئة الخارجية الرئيسية غير متاحة بشكل دائم ، والنسبة الباقية أغلبها حيادي حيث أجاب (18%) من المستجيبين بالحياد ، وبلغ متوسط الإجابات $\bar{x}$ على هذه الفقرة (1.8) وهو ما يقابل عدم الموافقة، وذلك بخطأ معياري قدره (0.048) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ج) - لا يتم جمع البيانات الرئيسية عن المنافسين بشكل دائم ومستمر ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (22) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (92.1%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (200) مستجيب أشار إلى أنه لا يتم جمع البيانات الرئيسية عن المنافسين بشكل دائم ومستمر ، وبلغ متوسط الإجابات $\bar{x}$ على هذه الفقرة (1.51) وهو ما يقابل عدم الموافقة، وذلك بخطأ معياري قدره (0.052) عن متوسط المجتمع المدروس.

(د) - لا يوجد قسم مستقل داخل شركات التأمين السورية لإدارة البيانات الرئيسية ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (23) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (82%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (178) مستجيب أشار إلى أنه لا يوجد قسم مستقل داخل شركات التأمين السورية لإدارة البيانات الرئيسية ، وبلغ متوسط الإجابات $\bar{x}$ على هذه الفقرة (1.8) وهو ما يقابل عدم الموافقة، وذلك بخطأ معياري قدره (0.048) عن متوسط المجتمع المدروس.

(هـ) - يقع مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية المتعلقة بالبيئة الخارجية لشركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية بين المستويين الأول والثاني، حيث بلغ متوسط النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الكلي (1.68)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.03) عن متوسط المجتمع المدروس أي بين ما يعرف بالمستويين الأولي والتكراري، حيث في المستوى الأولي لا يوجد خطة أو مسار واضح

ومحدد لتحديد البيانات الرئيسية التي تحتاجها المنظمة ولا بكيفية جمعها، وفي نهاية المستوى التكراري يتم إنشاء قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الأساسية والمفتاحية للمنظمة، ويتم استخدام تطبيقات لإبقاء هذه البيانات متاحة بشكل نسبي للإدارة العليا فقط ولكن شركات التأمين السورية لم تبلغ هذا المستوى بعد.

(4) - الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج هندسة تخزين البيانات:

جدول (4-12) الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج هندسة تخزين البيانات

رقم السؤال	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط	الخطأ المعياري
Q24	يستطيع العاملون الحصول على إجابات عن استفساراتهم عن بيئة العمل الداخلية فقط	غير موافق على الإطلاق	23	10.6	0.07869
		غير موافق	23	10.6	
		محايد	91	41.9	
		موافق	45	20.7	
		موافق إلى حد كبير	35	16.1	
Q25	يوجد ترابط وثيق بين مخازن البيانات المختلفة داخل المنظمة وخارجها	غير موافق على الإطلاق	15	6.9	0.07026
		غير موافق	108	49.8	
		محايد	46	21.2	
		موافق	34	15.7	
		موافق إلى حد كبير	14	6.5	
Q26	يتم استخدام نظام التقارير للحظية للاستفسار عن المتغيرات الداخلية الخاصة بالمنظمة	غير موافق على الإطلاق	45	20.7	0.05422
		غير موافق	117	53.9	
		محايد	45	20.7	
		موافق	8	3.7	
		موافق إلى حد كبير	2	.9	
Q27	يتم استخدام نظام التقارير للحظية للاستفسار عن المتغيرات الخارجية الخاصة بالمنظمة	غير موافق على الإطلاق	117	53.9	0.04781
		غير موافق	79	36.4	
		محايد	18	8.3	
		موافق	3	1.4	
Q28	أدوات تخزين البيانات تعمل كآلة مستمرة في دمج جميع مخازن البيانات الداخلية (داخل المنظمة) والخارجية (خارج المنظمة) للحصول على الحقيقة	غير موافق على الإطلاق	44	20.3	0.04644
		غير موافق	115	53.0	
		محايد	58	26.7	
Q29	أنظمة تخزين البيانات الحالية قادرة على الوصول إلى البيانات التاريخية المجمعة داخل	غير موافق على الإطلاق	15	6.9	0.06955
		غير موافق	31	14.3	
		محايد	62	28.6	
		موافق	94	43.3	

		6.9	15	موافق إلى حد كبير	المنظمة في أي وقت	
0.06332	3.4608	20.7	45	غير موافق	وجود قدرة معالجة سريعة للبيانات وتحويلها إلى معلومات من حيث أرشفتها وتحليلها وجعلها متاحة للاستخدام عند الطلب على الفور	Q30
		22.6	49	محايد		
		46.5	101	موافق		
		10.1	22	موافق إلى حد كبير		
0.04119	4.5576	0.9	2	غير موافق	يتم حفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن وسري	Q31
		3.2	7	محايد		
		35.0	76	موافق		
		60.8	132	موافق إلى حد كبير		
0.03698	2.8658	-	-	الأول (1-0)	مستوى نضج هندسة تخزين البيانات	
		6	149	الثاني (2-1)		
		68.7	46	الثالث (3-2)		
		25.3	55	الرابع (4-3)		
		-	-	الخامس (5-4)		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للبنود الخاصة بمستوى نضج هندسة تخزين البيانات تبين الآتي:

(أ)- يستطيع العاملون الحصول بشكل نسبي على إجابات عن استفساراتهم عن بيئة العمل الداخلية فقط، فمن خلال تحليل السؤال رقم (24) يتبين أن نسبة الإجابة بالموافقة على هذا السؤال كانت (36.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (80) مستجيب أشاروا إلى قدرتهم على الحصول على إجابات عن استفساراتهم عن بيئة العمل الداخلية فقط ، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (3.2120)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.078) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ب)- لا يوجد ترابط وثيق بين مخازن البيانات المختلفة داخل المنظمة وخارجها ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (25) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (56.7%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (124) مستجيب أشاروا إلى عدم وجود ترابط وثيق بين مخازن البيانات المختلفة داخل المنظمة وخارجها، ولكن يبدو أن هناك تطلعات لتحقيق هذا الترابط حيث بلغت نسبة الإجابة بالموافقة على هذا السؤال (22.2) وهو ما يشير إلى أن هناك محاولات حقيقية لتحقيق هذا الربط بين مخازن البيانات الداخلية والخارجية.

(ج)- لا يتم في شركات التأمين السورية استخدام نظام التقارير اللحظية للاستفسار عن المتغيرات الخارجية الخاصة بالمنظمة، فمن خلال تحليل السؤال رقم (27) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (90.3%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (196) مستجيب أشاروا إلى عدم وجود نظام التقارير اللحظية للاستفسار عن المتغيرات الخارجية الخاصة بالمنظمة، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.57)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.047) عن متوسط المجتمع المدروس.

(د) - أنظمة تخزين البيانات الحالية في شركات التأمين السورية قادرة بشكل نسبي على الوصول إلى البيانات التاريخية المجمعة داخل المنظمة في أي وقت ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (29) يتبين أن نسبة الإجابة بالموافقة على هذا السؤال كانت (50.2%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (109) مستجيب أشاروا إلى أن هناك قدرة على توفير الاستجابة اللحظية لطلبات الحصول على البيانات التاريخية في أي وقت.

(هـ) - يتم حفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن وسري ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (31) يتبين أن نسبة الإجابة بالموافقة على هذا السؤال كانت (95.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (208) مستجيب أشاروا إلى أنه يتم حفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن وسري، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (4.55) وذلك بخطأ معياري قدره (0.041) عن متوسط المجتمع المدروس.

(و) - يقع مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في شركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية في المستوى الثالث، حيث بلغ متوسط النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الكلي (2.86)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.036) عن متوسط المجتمع المدروس أي بالمستوى المعرف، حيث في هذا المستوى يستطيع العاملون الحصول على إجابات عن استفساراتهم عن بيئة العمل الداخلية فقط، ويتم التهيئة والإعداد لا استخدام ما يسمى نظم تخزين البيانات التفاعلية لتقديم تقارير لحظية عن البيئة الداخلية والخارجية ولكنها لا تستخدم، كما أنه في هذا المستوى يتم استخدام تقنيات مناسبة لحفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن.

(5) - الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج القدرة التحليلية:

يبين الجدول الآتي الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج القدرة التحليلية لنظم (BI).

جدول (4-13) الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج القدرة التحليلية

رقم السؤال	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط	الخطأ المعياري
Q32	يقدم نظام الاستخبارات الحالي تحليل مفصل للبيئة الخارجية للمنظمة	غير موافق على الإطلاق	43.3	1.6544	0.04310
		غير موافق	104		
		محايد	19		
		موافق	-		
		موافق إلى حد كبير	-		
Q33	يتم تقديم تحليل داخلي كامل لنقاط القوة والضعف بالمنظمة لكافة المستويات الإدارية بشكل دوري	غير موافق على الإطلاق	43.8	1.6728	0.04660
		غير موافق	101		
		محايد	18		
		موافق	3		

		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.05116	1.8433	36.4	79	غير موافق على الإطلاق	يتم تحليل العملاء لمعرفة رغباتهم وتطلعاتهم	Q34
		43.8	95	غير موافق		
		18.9	41	محايد		
		0.9	2	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.05436	1.6313	53.0	115	غير موافق على الإطلاق	يوجد نظام تحليل تفاعلي لآراء ورغبات الزبائن عبر شبكات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر	Q35
		35.0	76	غير موافق		
		7.8	17	محايد		
		4.1	9	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.05768	1.7742	46.5	101	غير موافق على الإطلاق	يتم تحليل المنافسون وخططهم واستراتيجياتهم	Q36
		32.7	71	غير موافق		
		17.5	38	محايد		
		3.2	7	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.04070	1.4470	60.8	132	غير موافق على الإطلاق	يتم تحليل مواقع المنافسين على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل دائم ومستمر	Q37
		33.6	73	غير موافق		
		5.5	12	محايد		
		-	-	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.05032	1.8295	37.3	81	غير موافق على الإطلاق	هناك تكامل حقيقي بين تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة	Q38
		42.4	92	غير موافق		
		20.3	44	محايد		
		-	-	موافق		
		-	-	موافق إلى حد كبير		
0.03837	1.6932	5.5	12	الأول (1-0)	مستوى نضج القدرة التحليلية	
		69.1	150	الثاني (2-1)		
		22.2	48	الثالث (3-2)		
		3.2	7	الرابع (4-3)		
		-	-	الخامس (5-4)		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للبند الخاصة بمستوى نضج القدرة التحليلية لنظم (BI) تبين الآتي:

(أ) - لا تقدم نظم جمع البيانات المتوفرة في شركات التأمين السورية تحليلاً مفصلاً للبيئة الخارجية (أي أغلب تحليلات البيئة الخارجية ضعيفة) ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (32) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (91.2%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (198) مستجيب أشاروا إلى أن نظم جمع البيانات المتوفرة في شركات التأمين السورية لا تقدم تحليلاً مفصلاً للبيئة الخارجية للمنظمة، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.654) وذلك بخطأ معياري قدره (0.043) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ب)- تحليل العملاء ضعيف ومحبط ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (34) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (80.2%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (174) مستجيب أشاروا إلى أن نظم جمع البيانات المتوفرة في شركات التأمين السورية لا تقدم تحليلاً مفصلاً لعملاء المنظمة، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.84) وذلك بخطأ معياري قدره (0.05) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ج)- لا يوجد في شركات التأمين السورية نظام تحليل تفاعلي لآراء ورغبات العملاء عبر شبكات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر، فمن خلال تحليل السؤال رقم (35) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (88%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (191) مستجيب أشاروا إلى عدم وجود نظام تحليل تفاعلي لآراء ورغبات الزبائن عبر الشبكات الاجتماعية، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.631) وذلك بخطأ معياري قدره (0.054) عن متوسط المجتمع المدروس.

(د)- لا يوجد تكامل بين تحليل البيئة الداخلية والخارجية في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (38) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (79.7%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (173) مستجيب أشاروا إلى عدم وجود نظام تكامل بين تحليل البيئة الداخلية والخارجية، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.82) وذلك بخطأ معياري قدره (0.05) عن متوسط المجتمع المدروس.

(هـ)- يقع مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية بين المستويين الأول والثاني، حيث بلغ متوسط النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الكلي (1.69)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.038) عن متوسط المجتمع المدروس أي بين ما يعرف بالمستويين الأولي والتكراري، حيث في المستوى الأولي تكون القدرات التحليلية ضعيفة ومحبطة بسبب وجود بيانات قليلة ولا تهتم المنظمة بتحليلها.

(6)- الإحصاءات الوصفية الخاصة بمستوى نضج استخبارات الأعمال في كل شركة تأمين:

يبين الباحث في هذه الفقرة مستوى نضج استخبارات الأعمال في كل شركة تأمين على حدا ويقارنه مع التحليل العام السابق.

جدول (4-14) مستوى نضج استخبارات الأعمال في كل شركة تأمين

اسم الشركة	مستوى نضج جودة المعلومات	مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية	مستوى نضج هندسة تخزين البيانات	مستوى نضج القدرة التحليلية	مستوى نضج استخبارات الأعمال الكلي
المؤسسة العامة السورية للتأمين	1.31	1.36	2.64	1.35	1.66
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	1.31	1.37	2.63	1.35	1.66
شركة الإتحاد العربي	2.28	2.32	3.53	2.32	2.61

					لإعادة التأمين
2.14	1.85	3.06	1.84	1.78	الشركة المتحدة للتأمين
2.54	2.35	3.27	2.23	2.32	الشركة السورية العربية للتأمين
2.12	1.88	2.91	1.86	1.84	الشركة الوطنية للتأمين
1.92	1.65	2.88	1.60	1.56	الشركة السورية الدولية للتأمين-أروب
2.43	2.14	3.14	2.29	2.16	شركة التأمين العربية سوريا
2.16	1.92	2.96	1.92	1.84	الشركة السورية الكويتية للتأمين
2.45	2.17	3.35	2.17	2.13	شركة الثقة السورية للتأمين
1.65	1.37	2.58	1.37	1.30	شركة المشرق العربي للتأمين
2.21	1.94	3.09	1.94	1.89	شركة أدير للتأمين
2.40	2.14	3.23	2.14	2.10	شركة الإتحاد التعاوني للتأمين
2.55	2.49	3.23	2.23	2.28	شركة العقيلة للتأمين التكافلي
1.61	1.35	2.57	1.29	1.25	الشركة السورية الإسلامية
2.1425	1.8838	3.0037	1.8606	1.8228	المتوسط
0.09346	0.10162	0.07770	0.09707	0.10140	معامل الاختلاف

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للجدول السابق يخلص الباحث إلى مايلي:

(أ)- يقع مستوى نضج جودة المعلومات المجمعة عن البيئة الخارجية لشركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية بين المستويين الأول والثاني، حيث بلغ متوسط متوسطات النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الإفرادي للشركات (1.82)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.1) عن متوسط المجتمع المدروس، أي بين المستويين الأولي والتكراري، وهذا يتفق مع التحليل الإجمالي للبيانات الذي أجراه الباحث سابقاً.

(ب)- يقع مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية المتعلقة في شركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية بين المستويين الأول والثاني، حيث بلغ متوسط متوسطات النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الإفرادي للشركات (1.86)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.09) عن متوسط المجتمع

المدرس أي بين ما يعرف بالمستويين الأولي والتكراري، وهذا يتفق مع التحليل الإجمالي للبيانات الذي أجراه الباحث سابقاً.

(ج-) يقع مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في شركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية في نهاية المستوى الثالث، حيث بلغ متوسط متوسطات النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الإفرادي للشركات (3)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.077) عن متوسط المجتمع المدرس أي بالمستوى المعروف، وهذا يتفق مع التحليل الإجمالي للبيانات الذي أجراه الباحث سابقاً.

(د-) يقع مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية بين المستويين الأول والثاني، حيث بلغ متوسط متوسطات النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الإفرادي للشركات (1.88)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.1) عن متوسط المجتمع المدرس أي بين ما يعرف بالمستويين الأولي والتكراري، وهذا يتفق مع التحليل الإجمالي للبيانات الذي أجراه الباحث سابقاً.

(هـ-) يقع مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال الكلي في شركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية في المستوى الثاني (المستوى التكراري)، حيث بلغ متوسط متوسطات النضج في شركات التأمين كافة وفقاً لطريقة التحليل الإفرادي للشركات (2.14)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.09) عن متوسط المجتمع المدرس.

قام الباحث بإجراء اختبار التقديرات الحصينة للوسط الحسابي للتأكيد الإضافي على صحة ودقة التحليل السابق لمستوى نضج استخبارات الأعمال، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول (4-15) التقديرات الحصينة لمستوى نضج استخبارات الأعمال M-Estimators

المستويات الحصينة	Huber's M-Estimator(a)	Tukey's Biweight(b)	Hampel's M-Estimator(c)	Andrews' Wave(d)
مستوى نضج استخبارات الأعمال الكلي	2.1741	2.1605	2.1445	2.1606

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن تقديرات مستوى النضج تتراوح بين (2.14-2.17) تتفق مع التحليل الذي أجراه الباحث والذي كانت نتيجته (2.14)، ووفقاً لنموذج الدراسة فإن هذا المستوى من النضج لا يلبي متطلبات شركات التأمين من البيانات والمعلومات عن البيئة الخارجية التي تعمل بها، ويجب رفع مستوى النضج لتتمكن من اكتشاف حالات الغش والتقديرات الخاطئة للأضرار.

(7-) الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة العامة حول صناعة القرار الاستثماري:

جدول (4-16) الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة العامة حول صناعة القرار الاستثماري

رقم السؤال	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط	الخطأ المعياري
------------	--------	---------	----------------	---------	----------------

0.04394	1.8018	32.7	71	غير موافق على الإطلاق	أنت متفهم لأهداف نظام استخبارات الأعمال الحالي ودوره في صناعة القرار الاستثماري	Q39
		54.4	118	غير موافق		
		12.9	28	محاييد		
0.05783	4.0323	2.8	6	غير موافق على الإطلاق	يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار قصيرة الأجل (الأوراق التجارية، أذون الخزانة، شهادات الإيداع، ...الخ)	Q40
		.9	2	غير موافق		
		15.2	33	محاييد		
		52.5	114	موافق		
		28.6	62	موافق إلى حد كبير		
0.05834	1.9539	37.8	82	غير موافق على الإطلاق	يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار طويلة الأجل (الأسهم، السندات، العقارات...)	Q41
		30.4	66	غير موافق		
		30.4	66	محاييد		
		1.4	3	موافق		
0.05664	1.8710	38.2	83	غير موافق على الإطلاق	الاستثمار متنوع بين الاستثمار طويل وقصير الأجل	Q42
		40.1	87	غير موافق		
		18.0	39	محاييد		
		3.7	8	موافق		
0.01021	4.9770	2.3	5	موافق	تقتصر الاستثمارات على الحدود المكانية للدولة السورية	Q43
		97.7	212	موافق إلى حد كبير		
0.07213	2.1382	33.6	73	غير موافق على الإطلاق	الاستثمار متنوع بين الاستثمارات الحقيقية (العقارات والأراضي والأدوات) والمالية (الأسهم والسندات والمشتقات)	Q44
		33.2	72	غير موافق		
		21.2	46	محاييد		
		9.7	21	موافق		
		2.3	5	موافق إلى حد كبير		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للبنود الخاصة بالأسئلة العامة حول صناعة القرار الاستثماري تبين الآتي:

(أ) - لا يوجد هناك تفهم لأهداف ودور نظم جمع البيانات عن البيئة الخارجية في عملية صناعة القرارات الاستثمارية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (39) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (87.1%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (189) مستجيب أشاروا إلى عدم وجود تفهم لأهداف ودور نظم جمع البيانات عن البيئة الخارجية في عملية صناعة القرارات الاستثمارية، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.8) وذلك بخطأ معياري قدره (0.043) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ب) - يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار قصيرة الأجل (الأوراق التجارية، أذون الخزانة، شهادات الإيداع، ...الخ) في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (40) يتبين أن نسبة الإجابة بالموافقة على هذا السؤال كانت (81.1%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (176) مستجيب أشاروا إلى أنه يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار قصيرة الأجل ، وبلغ

متوسط الإجابات على هذه الفقرة (4.03)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.057) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ج)- لا يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار طويلة الأجل (الأسهم، السندات، العقارات...) في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (41) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (68.2%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (148) مستجيب أشاروا إلى أنه لا يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار طويلة الأجل ، والنسبة المتبقية أغلبها محايد حيث بلغت (30.4%)، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.95) وذلك بخطأ معياري قدره (0.058) عن متوسط المجتمع المدروس.

(د)- لا يوجد تنوع بين الاستثمارات طويلة وقصيرة الأجل في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (42) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (78.3%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (170) مستجيب أشاروا إلى أنه لا يوجد تنوع بين الاستثمارات طويلة وقصيرة الأجل، والنسبة المتبقية أغلبها محايد حيث بلغت (18%)، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.87) وذلك بخطأ معياري قدره (0.056) عن متوسط المجتمع المدروس.

(هـ)- تقتصر الاستثمارات في شركات التأمين السورية على الحدود المكانية للدولة السورية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (43) يتبين أن نسبة الإجابة بالموافقة على هذا السؤال كانت (100%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (217) مستجيب أشاروا إلى أن الاستثمارات في شركات التأمين السورية تقتصر على الحدود المكانية للدولة، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (4.9)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.01) عن متوسط المجتمع المدروس.

(و)- لا يوجد تنوع بين الاستثمارات الحقيقية والمالية في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (44) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (66.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (146) مستجيب أشاروا إلى أنه لا يوجد تنوع بين الاستثمارات الحقيقية والمالية، وإن كان هناك بعض الإجابات التي أشارت إلى وجود مثل هذا التنوع، حيث بلغت نسبة الموافقة على هذا السؤال (12%) والنسبة المتبقية محايدة حيث بلغت (21.2%)، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (2.13) وذلك بخطأ معياري قدره (0.072) عن متوسط المجتمع المدروس.

(8)- الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة حول مسؤولية صناعة القرار الاستثماري:

جدول (4-17) الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة حول مسؤولية صناعة القرار الاستثماري

رقم السؤال	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط	الخطأ المعياري
Q45	يتم إجراء المناقشات	غير موافق على	105	48.4	1.6452
					0.04748

				الإطلاق	والاستشارات بين مختلف المستويات الإدارية قبل اتخاذ القرار الاستثماري	
		38.7	84	غير موافق		
		12.9	28	محايد		
Q46	4.4470	5.5	12	محايد	الإدارة العليا (مجلس الإدارة) هي المسؤولة فقط عن اتخاذ كافة القرارات الاستثمارية	
		44.2	96	موافق		
		50.2	109	موافق إلى حد كبير		
Q47	2.0968	17.5	38	غير موافق على الإطلاق	هناك تفويض للإدارة الوسطى لاتخاذ بعض القرارات الاستثمارية بحدود مالية معينة	
		58.5	127	غير موافق		
		20.7	45	محايد		
		3.2	7	موافق		
Q48	1.7650	44.7	97	غير موافق على الإطلاق	هناك تفويض للإدارة الوسطى لاتخاذ بعض القرارات الاستثمارية بحدود زمنية معينة	
		36.9	80	غير موافق		
		15.7	34	محايد		
		2.8	6	موافق		
Q49	1.8756	35.5	77	غير موافق على الإطلاق	تملك الفروع في المحافظات صلاحية اتخاذ قرار الاستثمار بحدود معينة (زمنية أو مالية)	
		44.7	97	غير موافق		
		16.6	36	محايد		
		3.2	7	موافق		
Q50	4.4424	1.4	3	غير موافق	تفوض مهمة القيام بدراسات الجدوى إلى مكاتب خاصة للاستشارات الفنية والمالية	
		3.2	7	محايد		
		45.2	98	موافق		
		50.2	109	موافق إلى حد كبير		
Q51	4.3963	.9	2	غير موافق	تتخذ القرارات الاستثمارية بعد القيام بدراسات الجدوى التفصيلية للمقترحات الاستثمارية	
		6.0	13	محايد		
		45.6	99	موافق		
		47.5	103	موافق إلى حد كبير		
Q52	2.1336	24.0	52	غير موافق على الإطلاق	تفوض مهمة القيام بدراسات الجدوى التفصيلية (التسويقية، الفنية، المالية... الخ) للأقسام صاحبة الصلاحية في الشركة	
		44.7	97	غير موافق		
		25.3	55	محايد		
		6.0	13	موافق		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للبنود الخاصة بالأسئلة حول مسؤولية صناعة القرار الاستثماري تبين الآتي:

(أ) - لا يتم إجراء المناقشات والاستشارات بين مختلف المستويات الإدارية قبل اتخاذ القرار الاستثماري في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (45) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (87.1%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (189) مستجيب أشاروا

إلى أنه لا يتم إجراء المناقشات والاستشارات بين مختلف المستويات الإدارية قبل اتخاذ القرار الاستثماري، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.64) وذلك بخطأ معياري قدره (0.047) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ب)- تعتبر الإدارة العليا (مجلس الإدارة) هي المسؤولة عن اتخاذ كافة القرارات الاستثمارية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (46) يتبين أن نسبة الإجابة بالموافقة على هذا السؤال كانت (94.4%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (205) مستجيب أشاروا إلى أن الإدارة العليا هي المسؤولة عن اتخاذ كافة القرارات الاستثمارية، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (4.4)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.04) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ج)- لا يوجد تفويض للإدارة الوسطى لاتخاذ القرارات الاستثمارية بحدود مالية أو زمنية، فمن خلال تحليل السؤالين رقم (47-48) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة عليهما كانت (78.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (171) مستجيب أشاروا إلى أنه لا يوجد تفويض للإدارة الوسطى لاتخاذ القرارات الاستثمارية بحدود مالية أو زمنية.

(د)- لا تملك الفروع في المحافظات صلاحية اتخاذ قرار الاستثمار بحدود معينة زمنية أو مالية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (49) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (80.2%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (174) مستجيب أشاروا إلى أن الفروع في المحافظات لا تملك صلاحية اتخاذ قرار الاستثمار بحدود معينة زمنية أو مالية، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.87) وذلك بخطأ معياري (0.054) عن متوسط المجتمع المدروس.

(هـ)- يتم في شركات التأمين السورية تفويض مهمة القيام بدراسات الجدوى إلى مكاتب خاصة للاستشارات الفنية والمالية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (50) يتبين أن نسبة الإجابة بالموافقة على هذا السؤال كانت (95.4%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (207) مستجيب أشاروا إلى أنه يتم تفويض مهمة القيام بدراسات الجدوى إلى مكاتب خاصة للاستشارات الفنية والمالية، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (44.4)، وذلك بخطأ معياري قدره (0.042) عن متوسط المجتمع المدروس.

(و)- لا تفوض مهمة القيام بدراسات الجدوى التفصيلية للأقسام صاحبة الصلاحية في شركات التأمين، فمن خلال تحليل السؤال رقم (52) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (68.7%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، والنسبة الباقية أغلبها محايد حيث بلغت (25.3%).

(9)- الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة حول جودة القرار الاستثماري:

جدول (4-18) الإحصاءات الوصفية الخاصة بالأسئلة حول جودة القرار الاستثماري

رقم السؤال	الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط	الخطأ المعياري
------------	--------	---------	----------------	---------	----------------

0.05074	1.8433	36.9	80	غير موافق على الإطلاق	يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية باللحظة المناسبة	Q53
		41.9	91	غير موافق		
		21.2	46	محايد		
0.04571	2.1382	31.3	68	غير موافق على الإطلاق	يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية بالسرعة المناسبة	Q54
		40.6	88	غير موافق		
		9.2	20	محايد		
		18.9	40	موافق		
0.04566	2.2304	28.6	62	غير موافق على الإطلاق	يتم اتخاذ القرار الاستثماري بعد الفهم الكامل للمتغيرات المحيطة ببيئة الاستثمار	Q55
		41.0	89	غير موافق		
		9.2	20	محايد		
		21.2	46	موافق		
0.04980	1.9078	48.8	106	غير موافق على الإطلاق	تحظى القرارات الاستثمارية المتخذة بالقبول والتأييد من كافة المستويات الإدارية	Q56
		27.6	60	غير موافق		
		7.4	16	محايد		
		16.2	35	موافق		
0.05419	2.3870	24.4	53	غير موافق على الإطلاق	يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية بعد التقييم الكامل لكافة البدائل المتاحة	Q57
		40.1	87	غير موافق		
		7.8	17	محايد		
		27.7	60	موافق		
0.04825	1.8986	50.7	110	غير موافق على الإطلاق	يتم اتخاذ القرار الاستثماري بناءً على معلومات تتصف بالجودة العالية	Q58
		28.1	61	غير موافق		
		1.8	4	محايد		
		19.4	42	موافق		
0.04425	2.4838	20.3	44	غير موافق على الإطلاق	تساهم القرارات الاستثمارية المتخذة في تعظيم القيمة السوقية للشركة	Q59
		39.2	85	غير موافق		
		12.4	27	محايد		
		28.1	61	موافق		
0.05313	2.6589	16.6	36	غير موافق على الإطلاق	تتفق القرارات الاستثمارية المتخذة مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة	Q60
		35.0	76	غير موافق		
		14.3	31	محايد		
		34.1	74	موافق		

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

عند القيام بالدراسة الوصفية للبنود الخاصة بالأسئلة حول جودة القرار الاستثماري تبين الآتي:

(أ) - لا يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية باللحظة المناسبة في شركات التأمين السورية، فمن خلال تحليل السؤال رقم (53) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (78.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (171) مستجيب أشاروا إلى أنه لا يتم صنع القرارات الاستثمارية باللحظة المناسبة، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.84) وذلك بخطأ معياري قدره (0.05) عن متوسط المجتمع المدروس.

(ب) - بالنسبة للسؤال (54) المتعلق بلتخاذ القرارات الاستثمارية بالسرعة المناسبة تراوحت الإجابات بين عدم الموافقة والموافقة، حيث بلغت نسبة عدم الموافقة الإجمالية على هذا السؤال (71.9%) أما نسبة الموافقة فبلغت (18.9%)، وبشكل عام يمكن القول أنه لا يتم صنع القرارات الاستثمارية بالسرعة

المناسبة في شركات التأمين السورية حيث بلغ متوسط الإجابة على هذا السؤال (2.1) والذي يعتبر قريباً من حالة عدم الموافقة، وهذا المتوسط يختلف عن متوسط المجتمع الحقيقي بخطأ معياري قدره (0.045) وهو يعتبر مقدار خطأ بسيط ولا يذكر .

(ج-) بالنسبة للسؤال (55) المتعلق بالفهم الكامل للمتغيرات المحيطة ببيئة الاستثمار قبل اتخاذ القرار الاستثماري، تراوحت الإجابات بين عدم الموافقة والموافقة، حيث بلغت نسبة عدم الموافقة الإجمالية على هذا السؤال (69.6%) أما نسبة الموافقة فبلغت (21.2%)، وبشكل عام يمكن القول أنه لا يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية بعد الفهم الكامل للمتغيرات المحيطة ببيئة الاستثمار ، حيث بلغ متوسط الإجابة على هذا السؤال (2.23) والذي يعتبر قريباً من حالة عدم الموافقة، وهذا المتوسط يختلف عن متوسط المجتمع الحقيقي بخطأ معياري قدره (0.045) وهو يعتبر مقدار خطأ بسيط ولا يذكر .

(د-) لا تحظى القرارات الاستثمارية المتخذة بالقبول والتأييد من كافة المستويات الإدارية ، فمن خلال تحليل السؤال رقم (56) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (76.4%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (166) مستجيب أشاروا إلى أن القرارات الاستثمارية المتخذة لا تحظى بالقبول والتأييد من كافة المستويات الإدارية، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.9) والذي يعتبر قريباً من حالة عدم الموافقة، وذلك بخطأ معياري قدره (0.04) عن متوسط المجتمع المدروس وهو يعتبر مقدار خطأ بسيط ولا يذكر .

(هـ-) بالنسبة للسؤال (57) المتعلق باتخاذ القرارات الاستثمارية بعد التقييم الكامل لكافة البدائل المتاحة تراوحت الإجابات بين عدم الموافقة والموافقة، حيث بلغت نسبة عدم الموافقة الإجمالية على هذا السؤال (64.5%) أما نسبة الموافقة فبلغت (27.7%)، وبشكل عام يمكن القول أنه لا يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية بعد التقييم الكامل لكافة البدائل المتاحة حيث بلغ متوسط الإجابة على هذا السؤال (2.3) والذي يعتبر قريباً من حالة عدم الموافقة، وهذا المتوسط يختلف عن متوسط المجتمع الحقيقي بخطأ معياري قدره (0.054) وهو يعتبر مقدار خطأ بسيط.

(و-) لا يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية بناءً على معلومات تتصف بالجودة العالية، فمن خلال تحليل السؤال (58) يتبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على هذا السؤال كانت (78.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، وبلغ متوسط الإجابات على هذه الفقرة (1.89) والذي يعتبر قريباً من حالة عدم الموافقة، وذلك بخطأ معياري قدره (0.04) عن متوسط المجتمع المدروس.

2/4/6: الإحصاءات الاستنتاجية (Inferential Statistics):

وهي تلك التي تمكننا من الحصول على استنتاجات من بيانات العينة وتعميمها على المجتمع المدروس، ويمكن تقسيم الإحصاءات الاستنتاجية إلى إحصاءات معلمية ولا معلمية (Parametric & Non-parametric Statistics)، وتستخدم الإحصاءات المعلمية إذا كانت العينة التي تم جمع البيانات منها قد سحبت من مجتمع يتبع التوزيع الطبيعي بالإضافة إلى أنها يستخدم إذا كانت أسئلة المقياس الذي استخدم لجمع البيانات نسبية

أو فئوية. أما الإحصاءات اللامعلمية فلا يشترط لاستخدامها أن يكون المجتمع موزعاً توزيعاً طبيعياً، وتستخدم في حالة المقاييس الاسمية والترتيبية، ومن أجل دقة الاختبارات قام الباحث باختبار عينة الدراسة لمعرفة نوع الإحصاء الواجب تطبيقه، وذلك كما يأتي:

جدول (4-19) اختبار التوزيع الطبيعية لعينة الدراسة بالنسبة لكافة محاور المتغير التابع والمستقل

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov(a)			Test of Normality
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
.066	15	.890	0.200(*)	15	.172	مستوى نضج جودة المعلومات
.052	15	.883	0.200(*)	15	.174	مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية
.429	15	.944	0.200(*)	15	.153	مستوى نضج هندسة تخزين البيانات
.132	15	.909	0.200(*)	15	.172	مستوى نضج القدرة التحليلية
.066	15	.889	0.200(*)	15	.174	مستوى نضج استخبارات الأعمال
.794	15	.966	0.200(*)	15	.120	مسؤولية صناعة القرار الاستثماري
.534	15	.951	0.200(*)	15	.117	جودة القرار الاستثماري
.271	15	.930	0.200(*)	15	.164	صناعة القرار الاستثماري الكلية

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة اختبار كولمجروف سم يعرف (0.2) أي أكبر من (0.05) وكذلك قيمة الاختبار الآخر شابيرو تنراوح بين (0.052 - 0.79) أي أكبر من (0.05) وهذا يعني أنها غير دالة مما يؤكد أن التوزيع يتبع التوزيع الطبيعي، وبما أن توزيع عينة الدراسة طبيعي والمقياس الذي استخدمه الباحث في الدراسة مقياس فئوي (مقياس ليكرت الخماسي) بالتالي يمكن تطبيق الاختبارات المعلمية لاختبار الفروض وهذه الاختبارات هي اختبار (T-test) ومعامل ارتباط بيرسون والانحدار.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال في

شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج

لاختبار هذه الفرضية إحصائياً قام الباحث باستخدام اختبار (T) (One – Sample T –test) للعينة الواحدة عند مستوى دلالة (0.05)، وذلك للتعرف على ما إذا كان هناك دلالة معنوية إحصائية على توفر

مستويات مرتفعة من نضج جودة المعلومات في شركات التأمين السورية، علماً أنَّ القيمة النظرية المحسوبة في الاختبار هي (5) أي المستوى الخامس من النضج (قيمة مرجعية)، والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار:

جدول (4-20) اختبار معنوية الدلالة لتوفر مستوى جيد من نضج استخبارات الأعمال

Test Value = 4						One-Sample T-) (Test
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
-1.9597	-2.3946	-3.1772	.000	14	-21.471	مستوى نضج جودة المعلومات
-1.9312	-2.3476	-3.1394	.000	14	-22.041	مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية
-.8297	-1.1630	-1.9963	.000	14	-12.822	مستوى نضج هندسة تخزين البيانات
-1.8983	-2.3342	-3.1162	.000	14	-20.824	مستوى نضج القدرة التحليلية
-1.6570	-2.0579	-2.8575	.000	14	-19.875	مستوى نضج استخبارات الأعمال الكلي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

(1/أ) - اختبار الفرضية الفرعية الأولى والقائلة (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج جودة المعلومات في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج)، نلاحظ من الجدول السابق أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (3.1772) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج جودة المعلومات في شركات التأمين السورية، وبما أن هذا الاختبار ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.00) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية السابقة، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول بأنه (توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج جودة المعلومات في شركات التأمين السورية).

(1/ب) - اختبار الفرضية الفرعية الثانية والقائلة (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج)، نلاحظ من الجدول السابق أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (3.1394) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج إدارة البيانات الرئيسية في شركات التأمين السورية، وبما أن هذا الاختبار ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.00) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية السابقة، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول بأنه (توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج إدارة البيانات الرئيسية في شركات التأمين السورية).

(1/ج) - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والقائلة (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج)، نلاحظ من الجدول السابق أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5)

بمقدار (1.9963) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج هندسة تخزين لبيانات في شركات التأمين السورية، وبما أن هذا الاختبار ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.00) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية السابقة، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول بأنه (توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج هندسة تخزين لبيانات في شركات التأمين السورية).

(1/د)- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والقائلة (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج القدرة التحليلية في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج)، نلاحظ من الجدول السابق أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (3.1162) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج القدرة التحليلية في شركات التأمين السورية، وبما أن هذا الاختبار ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.00) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية السابقة، ونرفض الفرضية البديلة (توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين).

(1-1): اختبار الفرضية الأساسية الأولى والقائلة (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية والمستوى الخامس (المرتفع) من النضج)، نلاحظ من الجدول السابق أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (2.8575) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية، وبما أن هذا الاختبار ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.00) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية الأساسية الأولى، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول (توجد دلالة معنوية إحصائية على وجود فروق بين توفر مستوى نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية والمستويات المرتفعة من النضج).

يبين الباحث أن هذه التحليلات الاستنتاجية تتفق مع التحليلات الوصفية التي أجراها الباحث سابقاً، والتي أظهرت بأن مستوى نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية يقع في المستوى الثاني من النضج حيث لا يوجد أي تقييم لجودة المعلومات، ولكن تبدأ محاولات نشطة وفعالة لوضع تعريف أو توضيح لمفهوم جودة المعلومات، ويوجد إرادة وتصميم لوضع قائمة للبيانات الرئيسة للمنظمة التي تهتم ببيئتها الداخلية والخارجية ولكنها لا تبصر النور في هذا المستوى من النضج، والتحليل يكون محلي للأقسام ولخدمة الإدارة العليا فقط، بالإضافة لتحليل ضعيف لبعض متغيرات البيئة الخارجية.

الفرضية الأساسية الثانية: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال

وصناعة القرارات الاستثمارية)

(2/أ)- الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الأساسية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج جودة المعلومات المقدمة من نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، لاختبار هذه الفرضية إحصائياً قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) وذلك عند

مستوى دلالة (0.05) للتعرف على ما إذا كان هناك دلالة معنوية إحصائية على وجود علاقة الارتباط بين مستوى نضج جودة المعلومات وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية، والنتائج في الجدول التالي:

جدول (4-21) معاملات الارتباط لاختبار الفرضية (أ/2)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدالة التفسيرية R Square	الدالة التفسيرية المعدلة Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	مستوى الأهمية
مستوى نضج جودة المعلومات مع (مسؤولية صناعة القرار الاستثماري)	0.434	0.188	0.157	1.55200	0.008
مستوى نضج جودة المعلومات مع (جودة القرار الاستثماري)	0.388	0.150	0.141	1.81426	0.014
مستوى نضج جودة المعلومات مع (صناعة القرارات الاستثمارية ككل)	0.401	0.160	0.152	3.01740	0.006

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يستنتج الباحث من الجدول السابق مايلي:

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج جودة المعلومات ومسؤولية صناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.434) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.008) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ويلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج جودة المعلومات يشرح أو يفسر (18.8%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي مسؤولية صناعة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج جودة المعلومات وجودة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.388) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة القوة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.014) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ويلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج جودة المعلومات يشرح أو يفسر (15%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي جودة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج جودة المعلومات وصناعة القرارات الاستثمارية بشكل إجمالي حيث أن معامل الارتباط (0.401) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.006) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ويلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج جودة المعلومات يشرح أو يفسر (16%) من التغير الموجود في المتغير التابع الإجمالي صناعة القرارات الاستثمارية، وبناءً على هذه الاستنتاجات يقبل الباحث الفرضية الفرعية (أ/2) والتي تقول (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج

جودة المعلومات المقدمة من نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، و **يرفض الفرضية البديلة التالية:**

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج جودة المعلومات المقدمة من نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية).

(2/ب) - الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الأساسية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية) اختبار هذه الفرضية إحصائياً قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) وذلك عند مستوى دلالة (0.05) للتعرف على ما إذا كان هناك دلالة معنوية إحصائية على وجود علاقة الارتباط بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية، والنتائج في الجدول التالي:

جدول (4-22) معاملات الارتباط لاختبار الفرضية الفرعية (2/ب)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدالة التفسيرية R Square	الدالة التفسيرية المعدلة Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	مستوى الأهمية
مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية مع (مسؤولية صناعة القرار الاستثماري)	0.368	0.135	0.127	1.49824	0.005
مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية مع (جودة القرار الاستثماري)	0.411	0.168	0.159	1.77878	0.010
مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية مع (صناعة القرارات الاستثمارية ككل)	0.333	0.110	0.101	2.91877	0.004

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يستنتج الباحث من الجدول السابق مايلي:

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال ومسؤولية صناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.368) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.005) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ويلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية يشرح أو يفسر (13.5%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي مسؤولية صناعة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وجودة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.411) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.01) أصغر من مستوى الدلالة

القياسي (0.05)، ونلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية يشرح أو يفسر (16.8%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي جودة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية بشكل إجمالي حيث أن معامل الارتباط (0.333) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.004) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ونلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية يشرح أو يفسر (11%) من التغير الموجود في المتغير التابع الإجمالي صناعة القرارات الاستثمارية، وبناءً على هذه الاستنتاجات يقبل الباحث الفرضية الفرعية (2/ب) والتي تقول (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، ويرفض الفرضية البديلة التالية:

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية).

(2/ج)- الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الأساسية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية) لاختبار هذه الفرضية إحصائياً قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) وذلك عند مستوى دلالة (0.05) للتعرف على ما إذا كان هناك دلالة إحصائية معنوية على وجود علاقة الارتباط بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية، والنتائج في الجدول التالي:

جدول (4-23) معاملات الارتباط لاختبار الفرضية الفرعية (2/ج)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدالة التفسيرية R Square	الدالة التفسيرية المعدلة Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	مستوى الأهمية
مستوى نضج هندسة تخزين البيانات و(مسؤولية صناعة القرار الاستثماري)	0.476	0.226	0.212	1.44332	0.003
مستوى نضج هندسة تخزين البيانات و(جودة القرار الاستثماري)	0.387	0.149	0.132	1.79368	0.012
مستوى نضج هندسة تخزين البيانات و(صناعة القرارات الاستثمارية ككل)	0.424	0.179	0.168	2.88052	0.003

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يستنتج الباحث من الجدول السابق مايلي:

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في نظم استخبارات الأعمال ومسؤولية صناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.476) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.003) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ويلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج هندسة تخزين البيانات يشرح أو يفسر (22.6%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي مسؤولية صناعة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات وجودة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.387) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.012) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ونلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج هندسة تخزين البيانات يشرح أو يفسر (14.9%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي جودة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات وصناعة القرارات الاستثمارية بشكل إجمالي حيث أن معامل الارتباط (0.424) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.003) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ونلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج هندسة تخزين البيانات يشرح أو يفسر (17.9%) من التغير الموجود في المتغير التابع الإجمالي صناعة القرارات الاستثمارية، وبناءً على هذه الاستنتاجات يقبل الباحث الفرضية الفرعية (2/د) والتي تقول (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، ويرفض الفرضية البديلة التالية:

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية).

(2/د)- الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الأساسية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية) لاختبار هذه الفرضية إحصائياً قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) وذلك عند مستوى دلالة (0.05) للتعرف على ما إذا كان هناك دلالة إحصائية معنوية على وجود علاقة الارتباط بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية، والنتائج في الجدول التالي:

جدول (4-24) معاملات الارتباط لاختبار الفرضية الفرعية (2/د)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدالة التفسيرية R Square	الدالة التفسيرية المعدلة Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	مستوى الأهمية
مستوى نضج القدرة	0.332	0.110	0.100	1.63349	0.017

التحليلية و(مسؤولية صناعة القرار الاستثماري)					
مستوى نضج القدرة التحليلية و(جودة القرار الاستثماري)	0.344	0.118	0.101	1.86224	0.020
مستوى نضج القدرة التحليلية و(صناعة القرارات الاستثمارية)	0.361	0.130	0.121	3.15986	0.011

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يستنتج الباحث من الجدول السابق مايلي:

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال ومسؤولية صناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.332) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.017) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ويلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال يشرح أو يفسر (11%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي مسؤولية صناعة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وجودة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.344) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.020) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ونلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال يشرح أو يفسر (11.8%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي جودة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية بشكل إجمالي حيث أن معامل الارتباط (0.361) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة ضعيفة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.011) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ونلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال يشرح أو يفسر (13%) من التغير الموجود في المتغير التابع الإجمالي صناعة القرارات الاستثمارية، وبناءً على هذه الاستنتاجات يقبل الباحث الفرضية الفرعية الرابعة (2/د) والتي تقول (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، ويرفض الفرضية البديلة التالية:

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية).

(2-2): اختبار الفرضية الأساسية الثانية: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، لاختبار هذه الفرضية إحصائياً قام الباحث باستخدام اختبار ارتباط بيرسون (Person Correlation) بالإضافة للانحدار الخطي للنموذج ككل وذلك عند مستوى دلالة (0.05) للتعرف على ما إذا كان هناك دلالة معنوية إحصائية على وجود علاقة الارتباط بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية في شركات التأمين السورية، والنتائج في الجدول التالي:

جدول (4-25) معاملات الارتباط لاختبار العلاقة بين مستوى نضج (BI) ومسؤولية وجودة القرارات الاستثمارية

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	الدالة التفسيرية R Square	الدالة التفسيرية المعدلة Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	مستوى الأهمية
مستوى نضج استخبارات الأعمال و(مسؤولية صناعة القرار الاستثماري)	0.669	0.448	0.405	1.52573	0.006
مستوى نضج استخبارات الأعمال و(جودة القرار الاستثماري)	0.627	0.393	0.347	1.80025	0.012

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يستنتج الباحث من الجدول السابق مايلي:

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج استخبارات الأعمال ومسؤولية صناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.669) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة متوسطة القوة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.006) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ويلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج استخبارات الأعمال يشرح أو يفسر (44.8%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي مسؤولية صناعة القرار الاستثماري.

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وجودة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.627) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة متوسطة القوة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.012) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، ونلاحظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج استخبارات الأعمال يشرح أو يفسر (39.3%) من التغير الموجود في المتغير التابع الفرعي جودة القرار الاستثماري.

لاختبار الفرضية الأساسية الثانية يجب إيجاد الانحدار المتعدد لأبعاد النموذج الأربعة (نموذج استخبارات الأعمال) مع صناعة القرارات الاستثمارية والنتائج مبينة في الجداول التالية:

جدول (4-26) الارتباط بين استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية

النموذج	معامل الارتباط	الدالة التفسيرية	الدالة التفسيرية المعدلة	الخطأ المعياري للتقدير	مستوى الدلالة
---------	----------------	------------------	--------------------------	------------------------	---------------

0.045	3.04694	0.405	0.575	0.758	1
أبعاد النموذج (المتغيرات المستقلة) : مستوى نضج جودة المعلومات، مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية، مستوى نضج هندسة تخزين البيانات، مستوى نضج القدرة التحليلية المتغير التابع: صناعة القرارات الاستثمارية					

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

جدول (4-27) تحليل الانحدار (ANOVA)

Sig.	دالة الاختبار F	مربع المتوسطات	درجات الحرية	Sum of Squares		Model
0.045	3.386	31.436	4	125.746	Regression	1
		9.284	10	92.838	Residual	
			14	218.584	Total	
أبعاد النموذج (المتغيرات المستقلة) : مستوى نضج جودة المعلومات، مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية، مستوى نضج هندسة تخزين البيانات، مستوى نضج القدرة التحليلية المتغير التابع: صناعة القرارات الاستثمارية						

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يستنتج الباحث من الجدولين السابق مايلي:

- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.758) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة قوية، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.045) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05)، وبلا حظ من خلال الدالة التفسيرية (R Square) أن مستوى نضج استخبارات الأعمال (بأبعاده الأربعة) يشرح أو يفسر (57.5%) من التغير (التباين) الموجود في المتغير التابع صناعة القرار الاستثماري، وبناءً على هذه الاستنتاجات يقبل الباحث الفرضية الأساسية الثانية والتي تقول (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، ويرفض الفرضية البديلة التالية:

(لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية).

الجدول الآتي يبين معادلة انحدار المتغيرات المستقلة على المتغير التابع الكلي وهو كما يأتي:

جدول (4-28) ثوابت معادلة الانحدار

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.041	.877		15.811	13.858	(Constant)
0.04	0.268	0.839	31.542	8.439	(Enter) نضج جودة المعلومات

0.02	0.465	0.875	19.792	9.201	نضج إدارة البيانات الرئيسية
0.03	0.776	0.547	9.262	7.183	نضج هندسة تخزين البيانات
0.01	0.854	0.564	18.398	10.704	نضج القدرة التحليلية
صناعة القرارات الاستثمارية					المتغير التابع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يبين الباحث بأنه من خلال الجدول السابق يمكن اختبار الفروض الفرعية الأربعة من الفرضية الأساسية الثانية وذلك كما يأتي:

(أ/2)- لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الأساسية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج جودة المعلومات المقدمة من نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، يلاحظ من الجدول (4-23) بأن لمستوى نضج جودة المعلومات أثر على صناعة القرارات الاستثمارية، وهذا الأثر ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.04) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية الفرعية الأولى ونرفض الفرضية البديلة.

(ب/2)- لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الأساسية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، يلاحظ من الجدول (4-23) بأن لمستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية أثر على صناعة القرارات الاستثمارية، وهذا الأثر ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.02) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية الفرعية الثانية ونرفض الفرضية البديلة.

(ج/2)- لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الأساسية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، يلاحظ من الجدول (4-23) بأن لمستوى نضج هندسة تخزين البيانات أثر على صناعة القرارات الاستثمارية، وهذا الأثر ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.03) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية الفرعية الثالثة ونرفض الفرضية البديلة.

(د/2)- لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الأساسية الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج القدرة التحليلية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية)، يلاحظ من الجدول (4-23) بأن لمستوى نضج القدرة التحليلية أثر على صناعة القرارات الاستثمارية، وهذا الأثر ذو دلالة إحصائية حيث مستوى الدلالة (0.01) وهو أقل من (0.05) لذلك نقبل الفرضية الفرعية الرابعة ونرفض الفرضية البديلة.

يلاحظ الباحث بأن نتائج تحليل الانحدار (أنوفا) جاءت متوافقة مع نتائج تحليل معامل الارتباط (بيرسون) وهذا ما يعزز من صحة النتائج، حيث تم رفض كافة الفرضيات الفرعية من الفرضية الأساسية الثانية وفقاً لكلا الطريقتين، وقبول الفرضيات البديلة.

ومن الجدول (23-4) يمكن تشكيل معادلة انحدار (Y على X_n) كمايلي:

$$Y = 13.85 + 8.4X_1 + 9.2X_2 + 7.2X_3 + 10.7X_4$$

حيث:

Y: صناعة القرارات الاستثمارية.

X_1 : مستوى نضج جودة المعلومات.

X_2 : مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية.

X_3 : مستوى نضج هندسة تخزين البيانات.

X_4 : مستوى نضج القدرة التحليلية (بمعنى أن زيادة مستوى نضج القدرة التحليلية بمقدار واحد سيؤدي إلى

الزيادة في المتغير التابع بمقدار $10.7 + 13.85 = 24.55$ مع بقاء المتغيرات الأخرى ثابتة).

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5-1: نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج على الصعيدين النظري والعملي، وهي كمايلي:

(أولاً) - النتائج العملية:

يبين الباحث بأن نتائج الدراسة العملية صالحة للتعميم على الشركات محل الدراسة فقط، وهذه النتائج هي:

(1) - عمليات جمع البيانات عن المنافسين والعملاء في شركات التأمين السورية تتم بطرق شرعية وقانونية، وهذا يبدو واضحاً من الإجابات حيث بلغت النسبة المئوية للموافقة الإجمالية على هذه الفقرة (96.8%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة والبالغ (217) استبانته، أي ما مجموعه (210) مستجيب موافق، وبلغ متوسط الإجابات $\bar{x}$ على هذه الفقرة (4.88) (أي تقابل درجة الموافق إلى حد كبير) وذلك بخطأ معياري قدره (0.0433) عن متوسط المجتمع المدروس.

(2) - لا يوجد في شركات التأمين السورية أي معايير لقياس جودة المعلومات حتى أنه لا يوجد أي تقييم لها، والمعلومات التي تنتجها تقنيات وأدوات ووسائل جمع البيانات عن البيئة الخارجية للمنظمة ليست خالية من الأخطاء بالإضافة إلى أنها لا تصل حين الطلب، وهذا يبدو واضحاً من تحليل الإجابات، حيث تبين أن نسبة الإجابة بعدم الموافقة على وجود معايير لتقييم جودة المعلومات كانت (78.8%) من مجموع الاستبيانات المقبولة، أي ما مقداره (171) مستجيب أشار إلى عدم وجود معايير لقياس جودة المعلومات في شركات التأمين السورية، والنسبة الباقية (21.2%) أجابت بالحياد.

(3) - يقع مستوى نضج جودة المعلومات المجمعة عن البيئة الخارجية لشركات التأمين السورية بين المستويين الأول والثاني من النضج، أي بين المستوى الأولي والمستوى التكراري.

(4) - لا يوجد قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الرئيسية (معلومات عن : المنافسين، العملاء، السوق، أداء الشركة) في شركات التأمين السورية، ويقع مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية المتعلقة بالبيئة الخارجية لشركات التأمين السورية بين المستويين الأول والثاني، أي بين ما يعرف بالمستويين الأولي والتكراري، حيث في المستوى الأولي لا يوجد خطة أو مسار واضح ومحدد لتحديد البيانات الرئيسية التي تحتاجها المنظمة ولا بكيفية جمعها، وفي نهاية المستوى التكراري يتم إنشاء قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الأساسية والمفتاحية للمنظمة، ويتم استخدام تطبيقات لإبقاء هذه البيانات متاحة بشكل نسبي للإدارة العليا فقط ولكن شركات التأمين السورية لم تبلغ هذا المستوى بعد.

(5) - أنظمة تخزين البيانات الحالية في شركات التأمين السورية قادرة بشكل نسبي على الوصول إلى البيانات التاريخية المجمعة داخل المنظمة في أي وقت، بالإضافة إلى أنه يتم حفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن وسري.

(6) - يقع مستوى نضج هندسة تخزين البيانات في شركات التأمين السورية في المستوى الثالث، أي بالمستوى المعروف، حيث في هذا المستوى يستطيع العاملون الحصول على إجابات عن استفساراتهم عن بيئة

العمل الداخلية فقط، ويتم التهيئة والإعداد لا استخدام ما يسمى نظم تخزين البيانات التفاعلية لتقديم تقارير لحظية عن البيئة الداخلية والخارجية ولكنها لا تستخدم، كما أنه في هذا المستوى يتم استخدام تقنيات مناسبة لحفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن.

(7)- لا تقدم نظم جمع البيانات عن البيئة الخارجية المتوفرة في شركات التأمين السورية تحليلاً مفصلاً للبيئة الخارجية، ويعتبر تحليل العملاء ضعيفاً ومحبطاً، بالإضافة إلى أنه لا يوجد في هذه الشركات نظام تحليل تفاعلي لآراء ورغبات العملاء عبر شبكات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر.

(8)- يقع مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية بين المستويين الأول والثاني، أي بين ما يعرف بالمستويين الأولي والتكراري، حيث في المستوى الأولي تكون القدرات التحليلية ضعيفة ومحبطة بسبب وجود بيانات قليلة ولا تهتم المنظمة بتحليلها.

(9)- يقع مستوى نضج نظم استخبارات الأعمال الكلي في شركات التأمين السورية وفقاً لهذه الإحصاءات الوصفية في المستوى الثاني (المستوى التكراري)، ووفقاً لنموذج الدراسة فإن هذا المستوى من النضج لا يلبي متطلبات شركات التأمين من البيانات والمعلومات عن البيئة الخارجية التي تعمل بها، ويجب رفع مستوى النضج لتتمكن من اكتشاف حالات الغش والتفديرات الخاطئة للأضرار.

(10)- يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار قصيرة الأجل (الأوراق التجارية، أذون الخزينة، شهادات الإيداع، ...الخ) في شركات التأمين السورية ولا يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار طويلة الأجل (الأسهم، السندات، العقارات...)، ولا يوجد تنوع بين الاستثمارات طويلة وقصيرة الأجل تقتصر الاستثمارات في شركات التأمين السورية على الحدود المكانية للدولة السورية.

(11)- لا تملك فروع شركات التأمين في المحافظات السورية صلاحية اتخاذ قرار الاستثمار بحدود معينه زمنية أو مالية.

(12)- لا يتم إجراء المناقشات والاستشارات بين مختلف المستويات الإدارية قبل اتخاذ القرار الاستثماري في شركات التأمين السورية الأمر الذي يؤدي إلى أن هذه القرارات المتخذة لا تحظى بالقبول والتأييد من كافة المستويات الإدارية.

(12)- يعتبر نموذج (EBIMM) صالحاً لتقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال، وتبين ذلك بعد تطبيق اختبارات الصدق والثبات عليه، وهذا يعتبر تأكيد إضافي على صلاحيته.

- النتائج العملية الخاصة باختبار الفروض:

(1)- لا توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج جودة المعلومات في شركات التأمين السورية، حيث يلاحظ من الدراسة العملية أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (3.1772) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج جودة المعلومات في شركات التأمين السورية.

(2)- لا توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج إدارة البيانات الرئيسية في شركات التأمين السورية، حيث يلاحظ من الدراسة العملية أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (3.1394) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج إدارة البيانات الرئيسية في شركات التأمين السورية.

(3)- لا توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج هندسة تخزين البيانات في شركات التأمين السورية، حيث يلاحظ من الدراسة العملية أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (1.9963) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج هندسة تخزين لبيانات في شركات التأمين السورية.

(4)- لا توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية، حيث يلاحظ من الدراسة العملية أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (3.1162) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج القدرة التحليلية في شركات التأمين السورية.

(5)- لا توجد دلالة معنوية إحصائية على توفر مستويات مرتفعة من نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية، حيث يلاحظ من الدراسة العملية أن متوسط مستوى النضج الفعلي أقل من مستوى النضج المرتفع (Test Value=5) بمقدار (2.8575) وهذا يعني أنه لا يتوفر مستوى مرتفع من نضج استخبارات الأعمال في شركات التأمين السورية.

(6)- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى نضج جودة المعلومات المقدمة من نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.677) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة متوسطة القوة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.006).

(7)- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج إدارة البيانات الرئيسية في نظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية بشكل إجمالي حيث أن معامل الارتباط (0.702) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة قوية، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.004) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05).

(8)- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج هندسة تخزين البيانات وصناعة القرارات الاستثمارية بشكل إجمالي حيث أن معامل الارتباط (0.712) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة قوية، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.003).

(9)- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج القدرة التحليلية لنظم استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية بشكل إجمالي حيث أن معامل الارتباط (0.637) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة متوسطة القوة، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.011) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05).

(10)- توجد علاقة ارتباط بين مستوى نضج استخبارات الأعمال وصناعة القرارات الاستثمارية حيث أن معامل الارتباط (0.758) وهو ارتباط موجب، وتوصف العلاقة بين المتغيرين بأنها علاقة قوية، وهذه العلاقة ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.045) أصغر من مستوى الدلالة القياسي (0.05).

5-2: التوصيات:

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العلمية والعملية وهي:

- (1)- يفسر مستوى نضج استخبارات الأعمال (بأبعاده الأربعة) (57.5%) من التغير الموجود في المتغير التابع صناعة القرار الاستثماري، ويبقى (42.5%) غير مفسر، يوصي الباحث الباحثين الآخرين بالبحث في هذه النسبة الغير مفسره وما هي المتغيرات التي تفسرها كأن يبحث الباحثون الآخرون بالعلاقة بين مستوى نضج إدارة المشروع وصناعة القرارات الاستثمارية.
- (2)- يوصي الباحث بالمزيد من الدراسات التي تفرق بين نظم استخبارات الأعمال (Business Intelligence) ونظم التجسس الالكتروني (Industrial Espionage)، بحيث تستطيع المنظمات وشركات الأعمال التمييز بين التطبيقات القانونية والغير قانونية.
- (3)- ضرورة تحديث أدوات استخبارات الأعمال (الأدوات والتطبيقات و البرامج الالكترونية المخصصة لجمع وتحليل البيانات) المتوفرة في شركات التأمين السورية بحيث تتناسب وطبيعة العمل وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل.
- (4)- ضرورة الاهتمام بتقييم جودة المعلومات لما لها من تأثير مباشر على جودة القرارات الاستثمارية، وذلك من خلال وضع معايير لقياس مستوى جودتها.
- (5)- ضرورة وضع قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الرئيسية التي تحتاجها شركات التأمين، بالإضافة إلى ضرورة إيجاد أقسام أو فروع مستقلة لإدارة البيانات الرئيسية داخل شركات التأمين السورية.
- (6)- يوصي الباحث شركات التأمين السورية بضرورة استخدام نظم التقارير اللحظية والتفاعلية للاستفسار عن المتغيرات الخارجية الخاصة بالمنظمة.
- (7)- ضرورة الارتقاء بمستوى نضج نظم استخبارات الأعمال الكلي في شركات التأمين السورية من المستوى الثاني (المستوى التكراري) إلى مستويات أعلى، وذلك نظراً لأن هذا المستوى من النضج لا يلبي متطلبات شركات التأمين من البيانات والمعلومات عن البيئة الخارجية التي تعمل بها بالشكل الذي يمكنها من اكتشاف حالات الغش والتقديرات الخاطئة للأضرار.
- (8)- يوصي الباحث شركات التأمين السورية بضرورة التنويع بين أدوات الاستثمار قصيرة الأجل وأدوات الاستثمار طويلة الأجل.
- (9)- ضرورة إجراء المناقشات والاستشارات بين مختلف المستويات الإدارية قبل اتخاذ القرار الاستثماري في شركات التأمين السورية بالشكل الذي يؤدي إلى تأييدها وقبولها من كافة المستويات الإدارية.

(10)- يرى الباحث بأنه لا يوجد مانع من تفويض فروع شركات التأمين في المحافظات السورية صلاحية اتخاذ قرار الاستثمار بحدود معينه زمنية أو مالية، ويوصي بذلك.

(11)- يقترح الباحث أن تتضمن أبعاد النضج في نموذج (EBIMM) بعداً إضافياً وهو آلية جمع البيانات، وما هي الأدوات والتطبيقات التي تستخدم في كل مستوى من مستويات النضج هذا، بحيث تتمكن المنظمات التي تطبق هذا النموذج معرفة ما المتوفر لديها من أدوات وتطبيقات وما الذي تحتاجه.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

الكتب:

أبوخشب، عبد العال هاشم " مفاهيم وخصائص القرارات الاستثمارية والعوامل المؤثرة فيها والتبويبات المختلفة لها" أكاديمية الشرق للعلوم التطبيقية، مصر - 2002 - ص 210.

أبو قحف عبد السلام، أساسيات التنظيم والإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص:205.

أحمد زكريا صيام "مبادئ الاستثمار" دار المناهج، ط1 دمشق، 1997، ص19.

أيوب، نادرة. نظرية القرارات الإدارية. عمان : دار المسيرة ، 1997 م.

ديوب، محمد عباس "مبادئ التسويق" مطبوعات جامعة تشرين - اللاذقية - 2011، ص88.

حنفي، عبد الغفار. "الإدارة المالية" مصر - الدار الجامعية، 2006، ص188.

حماد، طارق عبد العال "المشتقات المالية: المفاهيم - إدارة المخاطر - المحاسبة"، مصر، الدار الجامعية 84 شارع ذكريا غنيم - 2001، ص7.

خواجكية ، محمد هاشم " دليل إعداد وتقييم دراسات الجدوى للمشروعات الاستثمارية" مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٤، ص63.

رزق، عادل. "دعائم الإدارة الإستراتيجية للاستثمار" بيروت، اتحاد المصارف العربية، 2000، ص:85-86.

زردق، أحمد و بسيوني، محمد "مبادئ دراسات الجدوى الاقتصادية" كلية الاقتصاد - جامعة نبها - مصر ، 2011، ص30

سعيد، فرحات جمعة "الأداء المالي لمنظمات الأعمال" دار المريخ الرياض(2000) ص189.

سمير، عبد الحميد رضوان "المشتقات المالية" دار النشر للجامعات، القاهرة، ط1، 2005. ص 153.

سيد علي، عبد المنعم و سعد الدين ، نزار "النقود المصارف والأسواق المالية" دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص119.

شمخي حمزة و جزراوي إبراهيم، الإدارة المالية الحديثة، الأردن، دار الصفاء بتصرف، 1998، ص222.

- طه، صبحي " جدوى المشاريع: استثمارات مالية، تخطيط وتنفيذ الأعمال" مطبعة الصباح، ط 1، دمشق، سوريا، 1987، ص100.
- عبد الحميد، سمير و حسن، رضوان. "المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعتهـا" - دار النشر للجامعات، مصر، 2005، ص23.
- عبد الحميد، عبد المطلب " دراسات الجدوى الاقتصادية لاتخاذ القرارات الاستثمارية " الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص84.
- عبد العزيز، أمين "الأسواق المالية" دار قباء الحديثة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007. ص 77.
- عبيدات، محمد و أبو نصار ، محمد و مبيضين، عقلة " منهجية البحث العلمي : القواعد والمراحل والتطبيقات" كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الجامعة الأردنية 1999.
- علام طه سعد، "جدوى المشروعات دراسة اقتصادية" دار الفرقد، دمشق - سوريا ط1، 2006، ص286.
- علي، محمد&فتحي، محمد &علي، محمود&مصطفى، جلال مصطفى، الإحصاء وبحوث العمليات، القاهرة. مصر. 1994 ص139.
- عمار موسى وعلي مصطفى، الإدارة المالية للشركات، دار الرضا، دمشق، 2005، ص124.
- لحيالي، وليد ناجي "الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي". الأكاديمية العربية الدانيمارك، 2004، ص146.
- محمود، محمد الداغر "الأسواق المالية: مؤسسات، أوراق، بورصات" دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005. ص 133.
- مختار الصحاح (ص26) مادة (أ م ن)، المنجد الأبجدي ص 223 .
- ميا ، علي و شيخ ديب، صلاح و حمادة، عبد الله "نظم المعلومات الإدارية" جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، 2011، ص 397.
- هندي، منير إبراهيم . "الإدارة المالية مدخل تحليلي معاصر" كلية التجارة- جامعة طنطا، المكتب العربي الحديث الإسكندرية 1999، ص806.
- هندي ، منير إبراهيم "إدارة الأسواق والمنشآت المالية" دار المعارف، الإسكندرية، مصر، 2002 م. ص 136.

هندي، منير إبراهيم "أدوات الاستثمار في أسواق رأس المال: الأوراق المالية وصناديق الاستثمار" كلية التجارة- جامعة طنطا، المكتب العربي الحديث الإسكندرية 2003، ص284.

هيجان، عبد الرحمن أحمد، الإدارة العامة، العدد 74، السنة الحادية والثلاثون، الرياض - المملكة العربية السعودية، أبريل 1992م، ص11.

الرسائل العلمية:

أبو سبت، صبري فا يقى عبد الجواد. تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، رسالة ماجستير منشورة، 2005، 221.

داسي، وهيبه، 2007، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية- دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية - رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق. سوريا، ص55.

عايدي، محمد عبد الرحمن "استخدام الأساليب الكمية في تطوير البيانات المحاسبة اللازمة لترشيد قرارات الاستثمار بالتطبيق علي قطاع التأمين"، القاهرة: جامعة المنصورة ، 1999 - رسالة دكتوراه منشورة. - ص 5 .

غنيم، ماهر أحمد محمود. دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات في بلديات قطاع غزة بفلسطين، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، 2004، 230.

قايد، أمين عبد الله " دور البيانات المحاسبة في الدراسات الاقتصادية للمشروعات الصناعية الجديدة" جامعة القاهرة ، 1971 - رسالة ماجستير منشورة. ص 51 .

محرز، مجد. " إطار مقترح لتحسين جودة الخدمات الفندقية بالاعتماد على إدارة المعرفة " رسالة ماجستير. جامعة تشرين كلية الاقتصاد 2012 ص25.

مناصرية، إسماعيل. دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم، جامعة محمد بوضياف المسيلة كلية العلوم التجارية و علوم التسيير و العلوم الاقتصادية قسم العلوم التجارية، الجزائر، رسالة ماجستير منشورة 2004، 217.

ناجي عدي، مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية، جامعة النجاح الوطنية - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - بحث لاستكمال الحصول على درجة الإجازة- 2011- ص 48.

الهزايمة، أحمد صالح. دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- الجمهورية العربية السورية، المجلد 25 - العدد الأول 2009، 379-408.

ياسين، سعد و الرفاعي، غالب "دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان :دراسة ميدانية"، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع لإدارة المعرفة في العالم العربي، جامعة الزيتونة، عمان، 26-2004/4/28.

الدوريات:

جزراوي إبراهيم، لوسي عماد، - تقييم بدائل الاستثمار باستخدام نماذج رياضية حديثة دراسة نظرية- تطبيقية في شركة التأمين الوطنية- مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 13 / ع 48 / لسنة 2007.

نجار، فايز. الحوري فالح. "جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الإستراتيجية - دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية الأردنية" مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (30) العدد (2) 2008.

نصيف، عمر "دور كفاية المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات" مجلة دراسات المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، العدد (9) أيلول، 2010، ص 41-72.

المواقع الالكترونية:

كردي، أحمد " أهمية المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار " <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/196518> شوهدي بتاريخ 10-11-2013.

1 - (<http://sisc.sy>) الاتحاد السوري لشركات التأمين

ثانياً: المراجع الأجنبية:

الكتب

BALLARD, C; AABDEL-HAMID, A; FRANKUS, R; HASEGAWA, F; LARRECHART, J; LEO, P; RAMOS, J. "Improving Business Performance Insight . . .with Business Intelligence and Business Process Management". 1st ed. Copyright International Business Machines Corporation. USA. 2006. P 460.

BERGERON, B. Essentials of Knowledge Management. 1st ed. John Wiley & Sons, Inc, Canada, 2003, 225.

BERMAN, K and KNIGHT, J. “Financial Intelligence for HR professionals what you really want to know about the numbers”. 1st ed. Harvard business press. USA. 2008. P 293.

BARANDON, D. “Project Management for Modern Information System” 1st.ed Copyright © by Idea Group Inc. USA. 2006, 433.

BRIEN, J and MARAKAS, G. “Management Information System” 10th ed. Published by McGraw-Hill/Irwin, a business unit of The McGraw-Hill Companies, Inc. USA. 2011. p 711.

BROWN, S; LAMMING, R; BESSANT, J and JONES, P. Strategic Operations Management. 2nd ed. Elsevier Butterworth-Heinemann Linacre House, Jordan Hill, Oxford, UK. 2005, 427.

Cooper, I & Priestley, R. “Real investment and risk dynamics” Journal of Financial Economics, C. Elsevier B.V. All rights reserved, 2011.

Dimitris N. “Liabilities, Liquidity, and Cash Management” 2002 by John Wiley & Sons. P110.

FABOZZI, F. J ; PETERSON, P. P. “Financial Management and Analysis” Copyright © by Frank J. Fabozzi. All rights reserved. Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey Published simultaneously in Canada. 2003, P28.

FORSBERG, K; Mooz, H; Cotterman, H. Visualizing Project Management Models and frameworks for mastering complex systems. 3rd ed. John Wiley & Sons, Inc Canada, 2005, 482.

Gottschalk, P. “Strategic Knowledge Management Technology” Idea Group Inc, United States of America, 1st ed. 2005, P77.

Hancock, C, J; Toren, R; “Practical Business Intelligence with SQL Server 2005” Addison Wesley Professional, USA, 2006, P13.

KAPLAN, B; TRUEX, D. P; WASTE, D; WOOD-HARPER, A. T; DEGROSS, J. I. Information SYSTEMS RESEARCH Relevant Theory and Informed Practice. 1st ed. ©2004 Springer Science + Business Media, Inc.USA. 2004, 769.

Keren, G & Bruin, W. “Thinking: Psychological Perspectives on Reasoning, Judgment and Decision Making” John Wiley & Sons, Ltd. 2003. P350.

Khoury , J. " Investment Management Theory & Application "1st ed. John Wiley & Sons, Inc, Canada , 2000.

KOTLER, P. “Marketing Management Millenium Edition”, 10th ed. Copyright © by Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, N.J. 2000. p 456.(49).

LIEBOWITZ, J. "STRATEGIC INTELLIGENCE". 1st ed. © 2006 by Taylor & Francis Group, LLC Auerbach is an imprint of Taylor & Francis Group. USA. 2006. P 244.

McNamee P & Cleon, J “Decision Analysis For The Professional”, 4th ed. Smart Org, Menlo Park. 2008, P357.

Pettinger, R. " Investment Appraisal Managerial Approach " Macmillan Press , 2000 .

POTTER, T. R. “Introduction to Information Technology”. 3rd .ed. Copyright John wiley & sons INC. USA, 2005, 435.

RAO, M. “Knowledge Management Tools and Techniques Practitioners and Experts Evaluate KM Solutions”. 1st ed. Copyright ©, Elsevier Inc. All rights reserved. USA, 2005, 453.

Reilly, F & Brown, K. “Investment Analysis and Portfolio Management” 2nd ed. Elsevier Butterworth-Heinemann Linacre House, Jordan Hill, Oxford, UK, 2004, P1190.

Simons, R. “Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy” Prentice Hall, New Jersey. 2000.

VERCELLIS, C. “Business Intelligence: Data Mining and Optimization for Decision Making”. 1st ed. © John Wiley & Sons, Ltd. ISBN United Kingdom . 2009.p420.

WILLIAMS, S. WILLIAMS, N. “The Profit Impact Of Business Intelligence”. 1st ed. Morgan Kaufmann Publishers is an imprint of Elsevier, Published in the United States of America, 2007, 237.

الدوريات:

Adler, P & Kwon, S. “SOCIALC APITALP: ROSPECTSF FOR A NEW CONCEPT” Academy of Management Review 2002, Vol. 27, No. 1, 17-40.

APRIL, K and BESSA J. “A Critique of the Strategic Competitive Intelligence Process within a Global Energy Multinational” Problems and Perspectives in Management / Volume 4, Issue 2, 2006. P86-99.

BRIEN, J. O and KOK, J. A. “Business intelligence and the telecommunications industry: can business intelligence lead to higher profits?” South African Journal of Information Management. Vol.8(3) September 2006, 220-236.

BUCHADA, S. “Rulers for Business Intelligence and Competitive Intelligence: An Overview and Evaluation of Measurement Approaches” Journal of Competitive Intelligence and Management, Sweden, Volume 4, No. 2, 2007, 24-54.

Chandrasekhar, S. Tech, B. Tech, M. “APPLICATION OF BUSINESS INTELLIGENCE IN INSURANCE SECTOR” CASE STUDY USING FORESIGHT. 2010, P13.

CHUAH, M. H and WONG, K. L. “A review of business intelligence and its maturity models” African Journal of Business Management. Vol. 5(9), 4 May, 2011, pp. 3424-3428.

Crane, A. “In the company of spies: When competitive intelligence gathering becomes industrial espionage” *Business Horizons*, available on science direct. (2005) 48, 233-240.

Gomes, J., ‘Financing Investment’, *American Economic Review* 2001. vol. 91, PP 1263–1285.

Hooevar, B; Jaklie, J; “ASSESSING BENEFITS OF BUSINESS INTELLIGENCE SYSTEMS – A CASE STUDY” *Management*, Vol. 15, 2010, 1, pp. 87-119.

Joy, P, A; “Business Intelligence for Competence in Financial Services” *International Journal of Research in Finance & Marketing*, Volume 2, Issue 6 (June 2012), P2.

Kohlegger, M; Maier, R; Thalmann, S. “Understanding Maturity Models Results of a Structured Content Analysis” *Proceedings of I-KNOW '09 and I-SEMANTICS '09* 2-4 September 2009, Graz, Austria. PP 51-62.

Kumar, P “The Effect of Business Intelligence Maturity Level on Decision Making: A Survey Study in Indian Banking Industry” *Indian Business Intelligence Journal* - July, 2012 Vol.3 No.1. PP (223- 233).

LBNNQVIST, A and PIRTTIMRKI, V. “THE MEASUREMENT OF BUSINESS INTELLIGENCE” *Information Systems Management*; Winter; 23, 12006. p32-40.

MALTZ, E and KOHLI, A. K. “Market Intelligence Dissemination Across Functional Boundaries” *Journal of Marketing Research* Vol. XXXIII (February 1996), 47-61.

Mohammadi, F & Hajiheydari, N; “A Framework Correlating Decision Making Style and Business Intelligence Aspect” 2012 3rd International Conference on e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning IPEDR vol.27 (2012) © (2012) IACSIT Press, Singapore, P94-98.

NANDI, T. V. “MAINTAINING DATABASE: BUSINESS INTELLIGENCE TOOL FOR COMPETITIVE ADVANTAGE” . *Business Intelligence Journal*. UK. Vol. 5 No.2. 2012, 352-357.

Negash, S (2004). "Business Intelligence". *Communications of the Association of Information Systems* 13: 177–195. <http://site.xavier.edu/sena/info600/businessintelligence.pdf>.

OH, L.B. and TEO, H .H. “The Impact of Business Intelligence Technologies on Organizational Absorptive Capacity and Ambidextrous Innovation Competence,” In *Proceedings of the 39th Annual Meeting of the Decision Sciences Institute*, Baltimore, Maryland, 22-25 Nov 2008. 1541-1546.

OLUWABUSUYI, I. “INTUITIVE MANAGERIAL DECISION MAKING IN MALAYSIA AND THE UNITED STATES”. *Business Intelligence Journal*. UK. Vol. 4 No.2. 2011, 312-319.

Panian, Z. & Kennedy, J, f. “Return on Investment for Business Intelligence” *Proceedings of the 8th WSEAS Int. Conference on Mathematics and Computers in Business and Economics*, Vancouver, Canada, June 19-21, 2005. P 205.

Popovic, A; Jaklic, J;. “Benefits of ENEFITS Business Intelligence System Implementation” *European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems* 2010, P2.

RAJTERIC, I. H. “Overview of Business Intelligence Maturity Models” *Management Journal*. Slovenia, Vol. 15, 2010, 1, pp. 47-67.

RAMANIGOPAL, C. S; PALANIAPPAN, G; JOY, P.A. “BUSINESS INTELLIGENCE FOR COMPETENCE IN FINANCIAL SERVICES” IJRFM Volume 2, Issue 6 (June 2012) p1-17.

Richard, T. H & Nory, E. J; “Knowledge management and business intelligence: the importance of integration” -JOURNAL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT-VOL. 9 NO. 4 2005, pp. 45-55, Q Emerald Group Publishing Limited, ISSN 1367-3270 P 45.

Rodrigues, L “Business intelligence: the management information system next step” Third International Conference on Management Information Systems Incorporating GIS & Remote Sensing. Southampton: WIT Press,2002. v. 1, p. 269-278.

Robert. N . A “Investment Decisions in Insurance” Management Accounting Journal , Vol. 5. 2001– PP 629-645.

SHAABAN, E; HELMY, Y; KHEDR, A; NASR, M. “Business Intelligence Maturity Models: Toward New Integrated Model” Helwan University, Egypt.2008.

TAN, C, S; SIM, Y, W and YEOH, W. “A Maturity Model of Enterprise Business Intelligence” IBIMA Publishing Journal Vol. 2011 (2011), Article ID 417812, p 1-11

TABATABAEI, B. “Evaluation of Business Intelligence Maturity Level in Iranian Banking Industry” Master thesis in Business Administration, division of industrial marketing and e-commerce, Tarbiat Modares University. 2010. P121.

Turban, E; Sharda, R; Aronson, J, E; Kina, D;. “Business Intelligence A Managerial Approach” Pearson Education , INC. New Jersey, 2008, P225.

المواقع الالكترونية:

Burton, B. a, “Results of Business Intelligence and Performance Management Maturity Survey” Gartner Inc. Research, viewed 12 March 2013, <http://www.gartner.com>.

Carver, A. & Ritacco, M. (2006). The Business Value of Business Intelligence. A Framework for Measuring the Benefits of Business Intelligence. Business Objects. www.businessobjects.com,Retived 16/10/2007.

Deng, R. 2007, ‘Business Intelligence Maturity Hierarchy: A New Perspective from Knowledge Management’, Information management, viewed on 24. April 2013, <http://www.information-management.com/infodirect/20070323/1079089-1.html>

Eckerson, W. “Gauge Your Data Warehouse Maturity’, Information management” viewed on 13. March 2013, <http://www.information-management.com/issues/20041101/1012391-1.html> 2004

GARTNER Research (2009). "Gartner EXP Worldwide Survey of More than 1,500 CIOs Shows IT Spending to Be Flat in 2009." Retrieved 01/04/2009, from <<http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=855612>>.

Paulo, R. S; Fernando, F; Valéria, C; Benevenuto, F; "TOWARDS INTEGRATING ONLINE SOCIAL NETWORKS AND BUSINESS INTELLIGENC" Universidade Federal de Pernambuco, homepages.dcc.ufmg.br/~fabricio/.../iadis-wbc2012, Retrieved: 9/3/2103.

Pawan, S, "Business Intelligence and Insurance Application of business intelligence tools like Data warehousing, OLAP, and data mining in insurance" www.wipro.co.in, Retrieved -5/3/2013.

Power D. J.; (10 March 2007). "A Brief History of Decision Support Systems, version 4.0". DSSResources.COM. <http://dssresources.com/history/dsshhistory.html>. Retrieved 10 July 2013.

Usama, F; Piatetsky, S; Gregory,S; (1996). "From Data Mining to Knowledge Discovery in Databases". <http://www.kdnuggets.com/gpspubs/aimag-kdd-overview-1996-Fayyad.pdf>. Retrieved 13 March 2013.

wikipedia.org/wiki/Business_Intelligence_2.0#cite_note-1(28-2-2013).

Search.ebscohost.com.

<https://hq.ssrn.com/pubSignInJoin.cfm>

الملاحق

Syrian Arab Republic

Tishreen University

Faculty of Economics II



الجمهورية العربية السورية

جامعة تشرين

كلية الاقتصاد الثانية

ماجستير إدارة الأعمال

قائمة استبانة للسادة موظفي الإدارة العليا متخذي القرارات الاستثمارية

ورؤساء الدوائر والأقسام في شركات التأمين السورية

السيد الكريم / السيدة الكريمة تحية طيبة

بدايةً أتقدم ببالغ الشكر والتقدير لحسن تعاونكم وكريم تجاوبكم على الوقت الذي ستخصصونه لقراءة هذه الاستبانة والإجابة على الأسئلة الواردة فيها. حيث إن التقدم العلمي لا يمكن تحقيقه إلا من خلال ربط الجوانب النظرية بالجوانب العملية والتطبيقية، وبما أن الباحث يقوم بإعداد بحث بعنوان:

((تقييم مستوى نضج استخبارات الأعمال ودوره في صناعة القرارات الاستثمارية))

((دراسة مسحية على شركات التأمين السورية))

ومن أجل التمكن من إتمام هذه الدراسة فإن تعاونكم الفعال في قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة المناسبة التي تعكس رأيكم الحقيقي، يساهم بشكل كبير في الحصول على نتائج دقيقة وصحيحة. أود أن أحيط سيادتكم علماً بأن كل ما تدلون به من آراء أو وجهات نظر أو بيانات ستكون موضع اهتمام الباحث وستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وخاصةً وأنه ليس مطلوباً تسجيل الاسم، وسوف يتم تحويل الإجابات إلى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل. ومن ثم الخروج بمقترحات وتوصيات من شأنها العمل على تحسين صناعة القرارات الاستثمارية لديكم بما ينعكس إيجاباً على المنظمة ككل.

- إذا كنتم ترغبون بالحصول على نتائج البحث يرجى تدوين البريد الإلكتروني (.....)

مع جزيل الشكر لكم

طالب الماجستير

ولاء حسين زريقا

الأستاذ المشرف

الأستاذ الدكتور محمد عباس ديوب

القسم الأول: استخبارات الأعمال:

إلى أي مدى توافق العبارات التالية:

1-2	أسئلة عامة حول استخبارات الأعمال:	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
4	يعتبر مفهوم استخبارات الأعمال واضحاً ومعرفاً من قبلي					
5	يتم تحديث أدوات استخبارات الأعمال (البرامج الالكترونية لجمع وتخزين وتحليل البيانات) بشكل مستمر					
6	تعتبر أدوات استخبارات الأعمال المستخدمة حالياً في شركتنا أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة في السوق					
7	الأدوات المستخدمة حالياً تتناسب وطبيعة العمل، وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل					
8	عمليات جمع البيانات عن المنافسين والعملاء تتم بطرق شرعية وقانونية					

2-2: تقييم مستوى نضج أبعاد استخبارات الأعمال:

أولاً	جودة المعلومات	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
9	تم تطوير معايير لقياس جودة المعلومات					
10	يتم تقييم جودة المعلومات بشكل دائم ومستمر					
11	يقدم نظام استخبارات الأعمال الحالي معلومات خالية من الأخطاء					
12	تأتي المعلومات التي تحتاجها بحيث يسهل فهمها					
13	المعلومات التي يوفرها نظام الاستخبارات الحالي معلومات حديثة					
14	يمكن الحصول على المعلومات التي يوفرها نظام الاستخبارات الحالي حين الطلب					
15	عند الاستفسار عن المعلومات فإن زمن الاستجابة يكون قصير جداً					
16	المعلومات التي يخرجها النظام واضحة ويمكن فهمها بسهولة					
ثانياً	إدارة البيانات الرئيسية	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
17	تم إنشاء قائمة تعريفية بالبيانات والمعلومات الرئيسية للمنظمة (معلومات عن المنافسين، العملاء، السوق، أداء الشركة...الخ)					

18	البيانات والمعلومات الرئيسية يتم نشرها داخل المنظمة ولمختلف الأقسام وكل حسب حاجته					
19	البيانات والمعلومات الرئيسية متاحة بشكل دائم					
20	يتم عرض التغيرات اللحظية في البيانات الرئيسية للمنظمة بشكل مباشر					
21	تقتصر البيانات والمعلومات الرئيسية على البيئة الداخلية للمنظمة فقط					
22	يتم جمع البيانات الرئيسية عن المنافسين بشكل دائم ومستمر					
23	هناك قسم مستقل داخل الشركة لإدارة البيانات الرئيسية					
ثالثاً	هندسة تخزين البيانات	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
24	يستطيع العاملون الحصول على إجابات عن استفساراتهم عن بيئة العمل الداخلية فقط					
25	يوجد ترابط وثيق بين مخازن البيانات المختلفة داخل المنظمة وخارجها					
26	يتم استخدام نظام التقارير اللحظية للاستفسار عن المتغيرات الداخلية الخاصة بالمنظمة					
27	يتم استخدام نظام التقارير اللحظية للاستفسار عن المتغيرات الخارجية الخاصة بالمنظمة					
28	أدوات تخزين البيانات تعمل كآلة مستمرة في دمج جميع مخازن البيانات الداخلية (داخل المنظمة) والخارجية (خارج المنظمة) للحصول على الحقيقة					
29	أنظمة تخزين البيانات الحالية قادرة على الوصول إلى البيانات التاريخية المجمعة داخل المنظمة في أي وقت					
30	وجود قدرة معالجة سريعة للبيانات وتحويلها إلى معلومات من حيث أرشفتها وتحليلها وجعلها متاحة للاستخدام عند الطلب على الفور					
31	يتم حفظ البيانات المجمعة عن العملاء بشكل آمن وسري					
رابعاً	القدرة التحليلية	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
32	يقدم نظام الاستخبارات الحالي تحليل مفصل للبيئة الخارجية للمنظمة					
33	يتم تقديم تحليل داخلي كامل لنقاط القوة والضعف بالمنظمة لكافة المستويات الإدارية بشكل دوري					
34	يتم تحليل العملاء لمعرفة رغباتهم وتطلعاتهم					
35	يوجد نظام تحليل تفاعلي لأراء ورغبات الزبائن عبر شبكات التواصل الاجتماعي كالفيسبوك والتويتر					

					يتم تحليل المنافسون وخططهم واستراتيجياتهم	36
					يتم تحليل مواقع المنافسين على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل دائم ومستمر	37
					هناك تكامل حقيقي بين تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة	38

القسم الثاني: صناعة القرارات الاستثمارية:

1-3	أسئلة عامة عن صناعة القرار الاستثماري:	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
39	أنت متفهم لأهداف نظام استخبارات الأعمال الحالي ودوره في صناعة القرار الاستثماري					
40	يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار قصيرة الأجل (الأوراق التجارية، أذون الخزينة، شهادات الإيداع، ... الخ)					
41	يتم الاعتماد بشكل كبير على أدوات الاستثمار طويلة الأجل (الأسهم، السندات، العقارات ...)					
42	الاستثمار متنوع بين الاستثمار طويل وقصير الأجل					
43	تقتصر الاستثمارات على الحدود المكانية للدولة السورية					
44	الاستثمار متنوع بين الاستثمارات الحقيقية (العقارات والأراضي والأدوات) والمالية (الأسهم والسندات والمشتقات)					
2-3	أبعاد صناعة القرارات الاستثمارية:	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
1-2-3	مسؤولية صناعة القرار الاستثماري					
45	يتم إجراء المناقشات والاستشارات بين مختلف المستويات الإدارية قبل اتخاذ القرار الاستثماري					
46	الإدارة العليا (مجلس الإدارة) هي المسؤولة فقط عن اتخاذ كافة القرارات الاستثمارية					
47	هناك تفويض للإدارة الوسطى لاتخاذ بعض القرارات الاستثمارية بحدود مالية معينة					
48	هناك تفويض للإدارة الوسطى لاتخاذ بعض القرارات الاستثمارية بحدود زمنية معينة					
49	تملك الفروع في المحافظات صلاحية اتخاذ قرار الاستثمار بحدود معينة (زمنية أو مالية)					
50	تفوض مهمة القيام بدراسات الجدوى إلى مكاتب خاصة للاستشارات الفنية والمالية					
51	تتخذ القرارات الاستثمارية بعد القيام بدراسات الجدوى التفصيلية للمقترحات الاستثمارية					
52	تفوض مهمة القيام بدراسات الجدوى التفصيلية (التسويقية، الفنية، المالية، ... الخ) للأقسام					

					صاحبة الصلاحية في الشركة	
					جودة القرار الاستثماري	2-2-3
					يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية باللحظة المناسبة	53
					يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية بالسرعة المناسبة	54
					يتم اتخاذ القرار الاستثماري بعد الفهم الكامل للمتغيرات المحيطة ببيئة الاستثمار	55
					تحظى القرارات الاستثمارية المتخذة بالقبول والتأييد من كافة المستويات الإدارية	56
					يتم اتخاذ القرارات الاستثمارية بعد التقييم الكامل لكافة البدائل المتاحة	57
					يتم اتخاذ القرار الاستثماري بناءً على معلومات تتصف بالجودة العالية	58
					تساهم القرارات الاستثمارية المتخذة في تعظيم القيمة السوقية للشركة	59
					تتفق القرارات الاستثمارية المتخذة مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة	60

شكرا جزيلا لحسن لتعاونكم

□Abstract□

Business intelligence popped in the past few years, (especially after the golden launch of the social networks in the middle of the year 2005) as an essential foundation for organizations that want to success and to continue in the business world, through providing them the appropriate data and information about the environment in which they operate, from the growing importance of (BI), the researcher study in this letter the role played by the level of business intelligence systems maturity in the process of investment decisions making in the Syrian insurance companies, and so on the grounds that investment decisions is the first step to success in the business world.

The study problem includes the following main question (a) what is the nature of the relationship between the level of business intelligence maturity in the Syrian insurance companies? and the investment decisions making, and through studying this problem, the study sought to achieve a set of objectives, the most important of it is determining the level of business intelligence maturity in Syrian insurance companies, as well as clarifying the nature of relationship between business intelligence maturity and investment decisions making.

This researcher adopt descriptive approach (survey) in his study based on both problem and objectives. The study population included all the Syrian insurance companies, and the researcher uses the questionnaire as a tool for collecting primary data, where he adapted questionnaire developed in advance to assess the maturity level of Business intelligence prepared by (Tan, et al., 2011), and to answer the questions and objectives of the study, the researcher does the proper descriptive analysis to preliminary data (frequencies, the percentage, the mean and standard error of estimation), and to validate the hypothesis, the researcher applying some inferential statistics on the data collected by the survey, the most important person correlation coefficient and T-test using the program SPSS (SPSS.18). The most important findings of the research are:

- (1) - The maturity level of the business intelligence in the Syrian insurance companies is at the second level (Repeatable level), according to a study model this level of maturity does not meet the requirements of the insurance companies of data and information about the external environment in which it operates, we suggest that they must raise the level of maturity to be able to detect cases of fraud and erroneous estimates of the damage.
- (2) - There is a correlation between the maturity level of business intelligence and investment decision making, as the correlation coefficient (0.758), a positive correlation, and described the relationship between the two variables as a strong relationship, and this relationship is statistically significant as the level of significance (0.045) is smaller than the significance level standard (0.05) .

Keywords: Business Intelligence, Business Intelligence maturity, Investment Decision Making.

**SYRIAN ARAB REPUBLIC
TISHREEN UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMIC- II
BUSINESS ADMINISTRATION MASTER**



**EVALUATION OF BUSINESS INTELLIGENCE MATURITY
LEVEL AND ITS ROLE IN INVESTMENT DECISION MAKING**

“A SURVEY STUDY ON THE SYRIAN INSURANCE COMAPNIES”

**((A MASTER THESIS PREPARED FOR THE MASTER DEGREE IN BUSINESS
ADMINISTRATION - DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC- II))**

**PREPARED BY:
WALAA HUSSEIN ZRIKA**

**THE SUPERVISION OF:
Dr. MOHAMMAD ABBAS DAYOUB
A PROF. IN BUSINESS ADMINISTRATION DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMIC- II - TISHREEN UNIVERSITY**

2014