



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : العلوم المالية والمحاسبية

التخصص: مالية المؤسسة

الموضوع

أثر الحوسبة السحابية على تحسين الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي – الطور الثاني ل.م.د.

إعداد الطالبتين:

- بن موسى مخطارية
- بلوفة لكحل فايزة

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

|        |                  |              |
|--------|------------------|--------------|
| رئيسا  | بلغزلي زهرة جهاد | الأستاذ (ة): |
| مشرفا  | د.بن ميمون إيمان | الأستاذ (ة): |
| ممتحنا | زناخي فوزية      | الأستاذ (ة): |

السنة الجامعية: 2025-2026





جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب  
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : العلوم المالية والمحاسبية

التخصص: مالية مؤسسة

الموضوع

أثر الحوسبة السحابية على تحسين الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي – الطور الثاني ل.م.د.

إعداد الطالبتين:

- بن موسى مخطارية
- بلوفة لكحل فايزة

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

|        |                   |              |
|--------|-------------------|--------------|
| رئيسا  | بلغزلي زهرة جهاد  | الأستاذ (ة): |
| مشرفا  | د. بن ميمون إيمان | الأستاذ (ة): |
| ممتحنا | زناخي فوزية       | الأستاذ (ة): |

السنة الجامعية: 2025-2026

## شكرو التقدير

قبل كل أحد ، الشكر للواحد الأحد ، الفرد الصمد ، الذي أمدنا بالقوة والعون والسدد  
للإنجاز هذا العمل ، ندعوه عزوجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم وبعد يسعدنا أن نتقدم  
بجزيل الشكرو عظيم الإمتنان إلى الأستاذة

{بن ميمون إيمان}

التي تفضلت بالإشراف على هذه المذكرة وأحاطتنا بالدعم ومنحتنا الكثير من وقتها لإخراج  
هذا

العمل في شكله النهائي

فلها كل الشكرو التقدير والإحترام ، كما يسرنا التوجه بجزيل شكرنا إلى

أعضاء لجنة المناقشة

الذين تفضلوا بالموافقة لي مناقشة المذكرة وإبداء ملاحظاتهم القيمة لإثراء البحث وأجادته  
أكثر

ختاما نتقدم بالشكر لكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل والله ولي  
التوفيق .

# الاهداء

الحمد لله على لذة الإنجاز و الحمد لله عند البدء و الختام

{وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين}

لن تكن الرحلة قصيرة و لا ينبغي أن تكون ، ولم يكن الحلم قريبا و لا الطريق كان محفوفاً  
بالتسهيلات لكني فعلتها.

الحمد لله حبا و شكرا وإمتنان،الذي بفضله ها أنا اليوم أنظر إلى حلما طال إنتظاره و قد أصبح  
واقعا أفخر به و بكل حب أهدي ثمرة نجاحي و تخرجي:

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها، واحتضني قلبها قبل يدها و سهلت لي الشدائد بدعائها ، من  
علمتني أن النجاح كفاح و سلاحه العلم و المعرفة

إلى سر قوتي أُمي رحمة الله عليها ، أسكنها الله و ألهمها جنة الخلد و الفردوس الأعلى ،

يارب إرحم أُمي و طهرها من الذنوب و الخطايا كما يطهر الثوب الأبيض من الدنس يا الله

وإلى أبي سندي الغالي و رفيق دربي حفظه الله بحفظه وأطال الله و بارك في عمره

وإلى زوجي وأبنائي رفقاء دربي أسؤل الله أن يحفظهما بحفظه و يرعاهما برعايته الحي القيوم الذي لا

يسهى و لا ينام

## فايزة



أعتبر خريجة بفضلها بعد الله، كل النجاح مهدى لهل و كل فرح بفضلها و كل سعادة  
أشعر بها كانت لها يد فيها

أمي التي أعطتني بدون أي مقابل التي إختارتني و أحببني  
وإلى أبي العزيز الذي لم يحرمني من شيء الذي كان درع لي في هذه الحياة و سندي،  
الذي حماني

وأعطاني وأحبني وقدرني، أبي الذي فعل كل شيء وأكثر لأصل إلى ما أنا عليه الآن  
أطال الله و بارك في عمركما

مختارية



## التلخيص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز طبيعة تأثير تبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي للعاملين داخل شركات التأمين في الجزائر، وقد تم اختيار الشركة الوطنية للتأمين من أجل دراسة الحالة. حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تم توزيعها على عينة من موظفين و مسؤولين داخل الشركة، وكذلك خارجها من مؤسسات تابعة لها.

وبعد المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج spss و اختبار الفرضيات توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود اثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتبني الحوسبة السحابية على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل الشركة الوطنية للتأمين، كما أن الحوسبة السحابية تساهم في تحسين سرعة إتخاذ القرار بفضل توفر البيانات الفورية، كما تساهم في إنخفاض التكاليف التشغيلية نظرا لعدم الحاجة إلى بنية تحتية مكلفة، وأيضا تزيد من رضا العملاء بفضل تقليل المهام الروتينية مما تعزز التعاون بين الفرق الداخلية عبر منصات سحابية موحدة.

الكلمات المفتاحية: الحوسبة السحابية، الأداء الوظيفي، الشركة الوطنية للتأمين، برنامج SPSS

## **Abstract:**

*This study aims to examine the impact of cloud computing adoption on employee job performance in insurance companies in Algeria, with a particular focus on the National Insurance Company as a case study. The research adopts a descriptive-analytical approach and relies on a questionnaire as the primary data collection tool. The questionnaire was distributed to a sample of employees and managers within the company, as well as to affiliated institutions.*

*After conducting statistical analysis using SPSS and testing the study hypotheses, the findings reveal a statistically significant positive effect of cloud computing adoption on improving employee job performance. The results also indicate that cloud computing contributes to faster decision-making due to real-time data availability, reduces operational costs by eliminating the need for expensive IT infrastructure, and enhances customer satisfaction by minimizing routine tasks. Furthermore, it strengthens collaboration among internal teams through unified cloud-based platforms.*

**Keywords:** Cloud Computing, Job Performance, National Insurance Company, SPSS

## قائمة المحتويات

|                                                                                          |                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| شكر و التقدير .....                                                                      | هـ                          |
| الاهداء .....                                                                            | Erreur ! Signet non défini. |
| الملخص .....                                                                             |                             |
| قائمة المحتويات .....                                                                    | ط                           |
| قائمة الجداول .....                                                                      |                             |
| قائمة الأشكال .....                                                                      |                             |
| توطئة: .....                                                                             | ب ب                         |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية للحوسبة السحابية والأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر |                             |
| المبحث الأول: عموميات حول الحوسبة السحابية .....                                         | 2                           |
| المطلب الأول: مفهوم الحوسبة السحابية .....                                               | 3                           |
| المطلب الثاني : خصائص الحوسبة السحابية . .....                                           | 4                           |
| المطلب الثالث : أنماط الحوسبة السحابية : .....                                           | 7                           |
| المطلب الرابع : طريقة عمل الحوسبة السحابية مع أهم الشركات الرائدة المزودة لها .....      | 10                          |
| المبحث الثاني : الأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر : .....                         | 13                          |
| المطلب الأول: ما هي الأداء الوظيفي: .....                                                | 14                          |
| المطلب الثاني: المعايير وأهم العوامل المحددة للأداء الوظيفي.....                         | 15                          |
| المطلب الثالث : أهمية قياس عنصر الأداء البشري .....                                      | 17                          |

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| المطلب الرابع : تقييم الأداء الوظيفي .....                                                 | 18 |
| المبحث الثالث: الدراسات السابقة .....                                                      | 23 |
| المطلب الأول : الدراسات السابقة الخاصة بالحوسبة السحابية .....                             | 24 |
| المطلب الثاني : الدراسات السابقة الخاصة بالأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر .....    | 27 |
| المطلب الثالث : الفجوة الدراسية .....                                                      | 30 |
| خلاصة الفصل : .....                                                                        | 33 |
| الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين |    |
| المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الشركة الوطنية للتأمين SAA .....                            | 37 |
| المطلب الأول : النشأة التاريخية للتأمين في الجزائر .....                                   | 37 |
| المطلب الثاني : مدخل إلى الشركة الوطنية للتأمين SAA .....                                  | 38 |
| المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة .....                                                  | 39 |
| المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة .....                                                | 39 |
| المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج الدراسة .....                                             | 45 |
| المطلب الثالث :إختبار الفرضيات .....                                                       | 59 |
| خلاصة الفصل الثاني: .....                                                                  | 75 |
| الخاتمة العامة: .....                                                                      | 82 |
| قائمة المصادر و المراجع : .....                                                            | 87 |

## قائمة الجداول

|    |                                                                        |
|----|------------------------------------------------------------------------|
| 41 | جدول 1معامل الارتباط سبيرمان .....                                     |
| 44 | جدول 2نتائج معامل الارتباط سبيرمان .....                               |
| 45 | جدول 3نتائج ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة .....                        |
| 45 | جدول 4توزيع أفراد العينة حسب الجنس .....                               |
| 46 | جدول 5توزيع أفراد العينة حسب العمر .....                               |
| 47 | جدول 6توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .....                    |
| 49 | جدول 7أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة .....                          |
| 50 | جدول 8تحليل أسئلة الحوسبة السحابية .....                               |
| 54 | جدول 9المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الحوسبة السحابية: .....  |
| 56 | جدول 10تحليل أسئلة محور الأداء الوظيفي .....                           |
| 57 | جدول 11 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأداء الوظيفي .....   |
| 59 | جدول 12معامل التحديد و الارتباط للحوسبة السحابية والأداء الوظيفي ..... |
| 60 | جدول 13مدى معنوية النموذج .....                                        |
| 60 | جدول 14تحليل الإنحدار الخطي البسيط .....                               |
| 61 | جدول 15معامل التحديد والارتباط للبنية التحتية والأداء الوظيفي .....    |
| 61 | جدول 16مدى معنوية النموذج .....                                        |
| 62 | جدول 17نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط .....                         |

|         |                                                                             |    |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| جدول 18 | معامل التحديد والارتباط للبرمجيات والأداء الوظيفي .....                     | 63 |
| جدول 19 | مدى معنوية النموذج .....                                                    | 63 |
| جدول 20 | نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط .....                                     | 64 |
| جدول 21 | معامل التحديد و الارتباط للاتصال و الأداء الوظيفي .....                     | 65 |
| جدول 22 | مدى معنوية النموذج .....                                                    | 65 |
| جدول 23 | نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط .....                                     | 66 |
| جدول 24 | معامل التحديد و الارتباط للمرونة و سهولة الإستخدام و الأداء الوظيفي . ..... | 67 |
| جدول 25 | مدى معنوية النموذج .....                                                    | 67 |
| جدول 26 | نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط .....                                     | 68 |
| جدول 27 | معامل التحديد و الارتباط للتكاليف و الأداء الوظيفي .....                    | 69 |
| جدول 28 | مدى معنوية النموذج .....                                                    | 69 |
| جدول 29 | نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط .....                                     | 70 |
| جدول 30 | معامل التحديد و الارتباط للأمن و الأداء الوظيفي .....                       | 71 |
| جدول 31 | مدى معنوية النموذج .....                                                    | 71 |
| جدول 32 | نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط .....                                     | 72 |

## قائمة الأشكال

- رسم توضيحي 1 خصائص الحوسبة السحابية ..... 6
- رسم توضيحي 2 نماذج خدمات الحوسبة السحابية ..... 8
- رسم توضيحي 3 أنواع الحوسبة السحابية ..... 10
- رسم توضيحي 4 أفراد العينة حسب الجنس ..... 46
- رسم توضيحي 5 أفراد العينة حسب العمر ..... 47
- رسم توضيحي 6 أفراد العينة حسب العمر ..... 48
- رسم توضيحي 7 أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة ..... 49

## قائمة الملاحق :

الملحق 01..... 93



# مقدمة عامة



### توطئة:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أصبحت المؤسسات الاقتصادية تعتمد بشكل متزايد على التقنيات الحديثة من أجل تحسين أدائها وتحقيق ميزة تنافسية في بيئة تتسم بالتغير المستمر. ومن بين أهم هذه التقنيات الحديثة الحوسبة السحابية التي تُعد من أبرز الابتكارات الرقمية التي ساهمت في تطوير طرق تخزين البيانات ومعالجتها وتبادلها، لما توفره من مرونة وسرعة وكفاءة في الأداء مع تقليل التكاليف التشغيلية.

ويُعتبر قطاع التأمين من أكثر القطاعات التي تأثرت بالتطورات التكنولوجية الحديثة، نظراً لطبيعة نشاطه القائم على معالجة كمّ هائل من المعلومات والبيانات المتعلقة بالزبائن والعقود والتعويضات. الأمر الذي دفع شركات التأمين إلى تبني الحلول الرقمية الحديثة لمواكبة التحولات التكنولوجية وتحسين جودة خدماتها، خاصة في ظل اشتداد المنافسة والسعي نحو تحقيق رضا العملاء ورفع مستوى الأداء التنظيمي والتشغيلي.

وفي هذا الإطار، برزت الحوسبة السحابية كخيار استراتيجي يساهم في تطوير أداء شركات التأمين من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، تحسين سرعة إنجاز العمليات، رفع كفاءة الخدمات الإلكترونية، وتعزيز أمن البيانات واستمرارية العمل. كما أصبحت هذه التقنية تمثل أحد أهم مقومات التحول الرقمي داخل المؤسسات الحديثة.

وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، جاءت هذه الدراسة من أجل تسليط الضوء على واقع استخدام الحوسبة السحابية داخل شركات التأمين الجزائرية، ومعرفة مدى مساهمتها في تحسين الأداء وتحقيق الكفاءة والفعالية.

### ● إشكالية الدراسة

ما مدى تأثير تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين؟

### ● الأسئلة الفرعية

- ما المقصود بالحوسبة السحابية وما أهم خصائصها وأنواعها؟
- ما واقع تبني الحوسبة السحابية داخل شركات التأمين الجزائرية؟
- ما هو أثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين ؟

### • فرضيات الدراسة

- الحوسبة السحابية يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي لشركات التأمين .
- يساهم تبني الحوسبة السحابية في تحسين أداء شركات التأمين من خلال تقليل التكاليف وتسريع العمليات وتحسين جودة الخدمات.

- يوجد أثر إيجابي لتبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين في الجزائر عند مستوى معنوية 5%.

### • أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع حديث يرتبط بالتحول الرقمي داخل المؤسسات الاقتصادية، خاصة شركات التأمين التي أصبحت مطالبة بمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة من أجل تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية. كما تبرز أهمية الدراسة في إبراز الدور الذي تؤديه الحوسبة السحابية في تحسين جودة الخدمات، تسهيل إدارة المعلومات، وتطوير الأداء التنظيمي داخل شركات التأمين الجزائرية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساهم هذه الدراسة في إثراء الجانب العلمي والمعرفي المتعلق بالحوسبة السحابية وتطبيقاتها في قطاع التأمين.

### • أهداف الدراسة

- التعرف على مفهوم الحوسبة السحابية وأهم خصائصها وأنواعها .
- إبراز واقع استخدام الحوسبة السحابية في شركات التأمين الجزائرية .
- معرفة أثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء شركات التأمين .
- توضيح أهمية التحول الرقمي في تطوير الخدمات التأمينية .
- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تساعد شركات التأمين على تحسين أدائها .

### سادسا: المنهج المتبع

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الأنسب لدراسة هذا الموضوع، حيث تم من خلاله وصف وتحليل مختلف المفاهيم المتعلقة بالحوسبة السحابية وأداء شركات التأمين، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بينهما وتحليل أثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين الأداء. كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة من أجل إسقاط الجانب النظري على الواقع العملي وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

### سابعاً: أسباب اختيار الموضوع

تعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى عدة اعتبارات ذاتية وموضوعية، فمن الناحية الذاتية يرجع ذلك إلى الاهتمام الشخصي بمجال التكنولوجيا الحديثة والتحول الرقمي داخل المؤسسات الاقتصادية. أما من الناحية الموضوعية فتتمثل في أهمية الحوسبة السحابية كأحد أهم التقنيات الحديثة التي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات لتحسين أدائها، بالإضافة إلى أهمية قطاع التأمين ودوره في دعم الاقتصاد الوطني، مع قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في البيئة الجزائرية.

### ثامناً: حدود الدراسة

- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال السنة الجامعية 2026/2025 .
- الحدود المكانية: شملت الدراسة شركات التأمين في الجزائر .
- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة أثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء شركات التأمين .

### تاسعاً: هيكل الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين، حيث تناول الفصل الأول الجانب النظري للدراسة، وتم التطرق فيه إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بالحوسبة السحابية من حيث تعريفها وخصائصها وأنواعها، بالإضافة إلى مفهوم أداء شركات التأمين ومؤشرات قياسه. أما الفصل الثاني فقد حُصص للجانب التطبيقي من خلال دراسة حالة، حيث تم عرض وتحليل البيانات المتعلقة بواقع تبني الحوسبة السحابية داخل المؤسسة محل الدراسة، ثم مناقشة النتائج واختبار الفرضيات وصولاً إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية  
للحوسبة السحابية والأداء الوظيفي  
لشركات التأمين في الجزائر



### الفصل الأول: الأدبيات النظرية للحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر

#### تمهيد:

تعتمد الحوسبة السحابية في جوهرها على الاستفادة من الموارد التقنية المشتركة عبر الإنترنت مع سداد التكاليف بناءً على حجم الاستخدام الفعلي، وقد ظهرت هذه التقنية كحل فعال لتقليل المصاريف المرتفعة التي تتطلبها البنية التحتية مع تحقيق أعباء الإدارة التقنية عن كامل المؤسسات، ومن ساهم في انتشارها تطور شبكة الإنترنت العالمية وتوفر الأجهزة الذكية والتي تسهل عملية التواصل وتبادل المعلومات والملفات، كما ساهمت تقنيات المحاكاة الافتراضية في تحقيق أقصى استفادة من موارد الحوسبة مما أتاح للمؤسسات مرونة عالية في العمل، حيث يتولى مزود الخدمة كل من مسؤولية الملكية والصيانة والتحديث، وقد شجع هذا العائد الاقتصادي المؤسسات على تبني هذه التقنيات لخفض تكاليف المعلوماتية، وهذا ما ينعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة وتعزيز الأداء الوظيفي، والوسيلة الأساسية لتحقيق الأهداف التنظيمية وكذلك لضمان إنجاز المهام بكفاءة وجودة عالية مع توفير الوقت والجهد، وتهدف هذه الدراسة في فصلها الحالي إلى تأصيل المفاهيم النظرية لكل من الحوسبة السحابية والأداء الوظيفي وتبيان طبيعة الأثر الذي تتركه هذه التقنية.

#### المبحث الأول: عموميات حول الحوسبة السحابية

انتشرت في الآونة الأخيرة استخدام تقنية الحوسبة السحابية والتي تعد من أبرز التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث تتيح للمستخدمين إمكانية الاستفادة من البرامج والخدمات والموارد الحاسوبية عبر شبكة الإنترنت بطريقة سريعة ومرنة وبتكلفة أقل، وقد ساهمت هذه التقنية في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين كفاءة الأداء مما أدى إلى انتشارها الواسع بين مختلف الفئات، ولاسيما في قطاعات الأعمال والمؤسسات الاقتصادية.

### المطلب الأول: مفهوم الحوسبة السحابية

الحوسبة السحابية بالإنجليزية **Cloud Computing** وهي عبارة عن مجموعة من خدمات تكنولوجيا المعلومات التي يتم تقديمها للعميل عبر شبكة الإنترنت على أساس تأجير مع القدرة على الزيادة أو تقليل متطلبات الخدمة، وفي معظم الأحيان يتم تقديم خدمات الحوسبة بواسطة مزود تابع لجهة خارجية يمتلك البنية الأساسية<sup>1</sup>.

عرفها البنك المركزي العراقي على أنها تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة، فهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الإنترنت<sup>2</sup>.

أما الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي فعرفت الحوسبة السحابية بأنها خدمات تقنية تقدم للمستخدمين عبر الإنترنت وتشتمل الخوادم وقواعد البيانات والشبكات والبرمجيات وغيرها، وتتميز هذه الخدمات بأنها أقل تكلفة مقارنة بغيرها من الخدمات التقنية التقليدية.

ومن هنا نستخلص من التعريف السابق بأن الحوسبة السحابية تعتبر نموذجًا لتمكين الوصول الدائم للملفات والتطبيقات وتخزين البيانات عن بعد بناءً على الطلب وبوجود الإنترنت، مما يسهل للمستخدمين إمكانية الوصول إلى هذه الخدمات، ومن مزودي الخدمات السحابية

### مثل: Microsoft azure/Amazon webservices

وبالتالي فالحوسبة السحابية تتميز بالخصائص التالية: أنها خدمة ذاتية حسب الطلب وبوجود الإنترنت، وقابلية توسيعها أو تقليصها، وكذلك لا تحتاج إلى تدخل بشري، وهي خدمة قابلة للقياس من خلال مراقبة وقياس استخدام الخدمة بدقة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> بن شيخ مريم ، تكنولوجيا الحوسبة السحابية نظرة عامة عن مزايا والتطبيقات، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية المجلد رقم 09 العدد 01، 2025، ص 202،

<sup>2</sup> بوغرة زينب وغانم نذير ، الحوسبة السحابية وابعادها ضمن متطلبات المكتبات الافتراضية الجامعية – مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية المجلد 7، العدد 4، 2022، ص 237

<sup>3</sup> نجلاء أحمد يس ، استخدام الحوسبة السحابية للمكتبات حلول وتطبيقات دار المعرفة الجامعية القاهرة العربي للنشر والتوزيع، 2014، ص 15

كما عرفها المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا بأنها نموذج يمكن من الوصول الشبكي السهل والمشارك إلى مجموعة من الموارد الحوسبية القابلة للتشكيل مثل الشبكات والخوادم والتطبيقات والبرامج، والتي تسهل توفيرها بسرعة وبأقل جهد ممكن.

كما تعرف أيضًا بأنها أداء المهام المحاسبية الأساسية كإدارة الفاتورة والموازنات وغيرها باستخدام برامج مستضافة على السحابة، والتي تتيح تمكين المحاسبين والموظفين من إدارة الحسابات والتقارير المالية والوصول إليها على مدار الساعة ومن أي جهاز متصل بشبكة الإنترنت.

وفي حين يقول بوتيل بأنها نقل تطبيقات الكمبيوتر الخاص بك والبرامج على الإنترنت بدلاً من سطح المكتب. ويمكن تعريفها أيضًا بأنها الثورة المعاصرة في عالم استخدام الشبكة العنكبوتية المرتبطة بالأعمال المحتسبة، وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا إعداد الحسابات المستندة إلى برنامج محاسبي مستنبط من قبل مزود خدمة آخر عبر الإنترنت وفق المعيارية الحوسبة السحابية<sup>1</sup>

و بالتالي تعدد وجهات النظر و تنوعت التعاريف و يمكننا تعريف الحوسبة السحابية بأنها نظاما محاسبيا يسهل للمستخدمين الوصول إلى البيانات والتطبيقات المحاسبية عبر الإنترنت في أي وقت ومن أي موقع دون الحاجة إلى تثبيت برنامج على الأجهزة المحلية، وتتميز هذه الأنظمة بتوفير معلومات مالية آنية تدعم عملية اتخاذ القرار بسرعة وكفاءة، وتساهم في التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني : خصائص الحوسبة السحابية .

تتميز الحوسبة السحابية بعدة خصائص وهي:

— **مركزية المستخدم:** وتعني أنه بمجرد أن يتصل المستخدم بالحاسبة فإنه يصبح مالكاً لما يخزن عليها وتتم مشاركة ما يقوم بتخزينه عبر الإنترنت مع غيره من المستخدمين.

<sup>1</sup> بن عزة يسرى بن دحمان فريدة : أثر تطبيق الحوسبة السحابية على جودة المعلومات السحابية دراسة حالة بنك التنمية الريفية ، 2024 ، ص 6

<sup>2</sup> مفتاحي محمد ، متطلبات تنفيذ مهمة التدقيق الخارجي ، بيئة الحوسبة السحابية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة لونيبي علي الجزائر بليدة 2 ، 2023 ،

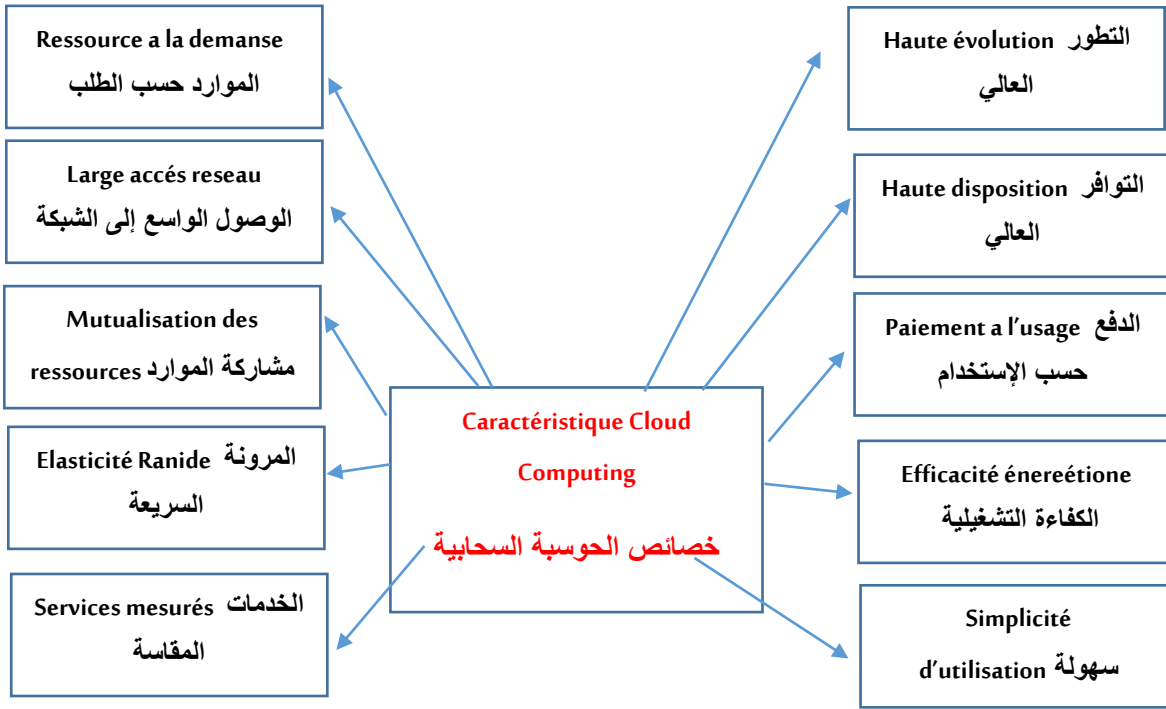
## الفصل الأول : الأدبيات النظرية للحوسبة السحابية والأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر

- **مركزية المهام :** بدلاً من تركيز السحب على التطبيقات مثل معالجة النصوص وجداول البيانات والبريد الإلكتروني وما يمكنه القيام به، ينصب تركيزها على تلبية احتياجات المستخدمين من خلال هذه التطبيقات.
- **مركزية البنية التحتية :** توفر السحابة الخوادم الضخمة والتي تساعد في إجراء العمليات مما يساعد على التحرر من أعباء إنشاء وإدارة البنية التحتية.
- **مركزية التطبيقات المستندات :** والتي يتم تشغيلها وتخزينها وتحريرها بخوادم السحابة من خلال أي جهاز متصل بخط إنترنت مما يوفر الإتاحة الدائمة، ويحق للمالك الأصلي حق الوصول والتعديل والحذف والإضافة لمن يشاء من العملاء وهذا يعزز التعاون بين أعضاء المجموعة.
- **الطاقة الحوسبية:** تنتج من خلال ارتباط الآلاف من الأجهزة والخوادم معًا.
- **الذكاء:** وهو مطلب استخراج وتحليل البيانات الضخمة المخزنة على مختلف.
- **البرمجية:** وهي مطلب أساسي عند التعامل مع العديد من المهام والضروريات للسحابة مثل حماية أمن المعلومات<sup>1</sup>.
- **المرونة:** تتميز الحوسبة السحابية بقدرتها على توفير موثوقية عالية في تكيف موارد تكنولوجيا المعلومات مع متطلبات العمل المختلفة، كما تسمح بمشاركة الموارد بسهولة مما يساهم في إنجاز المهام بكفاءة وسرعة أكبر.
- سهولة التنفيذ تمكن الحوسبة السحابية المؤسسات من تشغيل وتثبيت التطبيقات بسرعة دون الحاجة إلى اقتناء أجهزة جديدة أو شراء تراخيص برامج، إضافة إلى الاستغناء عن تكاليف التركيب والتشغيل والصيانة.
- وقابلية التوسع تتيح الحوسبة السحابية للمؤسسات إمكانية زيادة الموارد والخدمات حسب الحاجة دون الاضطرار إلى إضافة معدات أو برمجيات جديدة مثل الحاسوب أو وحدات التخزين أو أجهزة الشبكة، كما يمكن توسيع الخدمات بسهولة عبر منصة مزود الخدمة مما يضمن سرعة التكيف مع الزيادة في عدد المستخدمين ومواكبة التطبيقات الحديثة عبر الإنترنت.

<sup>1</sup> أحمد حمودي شلال ، تصميم وتنفيذ نموذج تعليمي باستخدام تقنيات الحوسبة السحابية في بيئة كلية الحاسوب، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير ، تخصص علوم الحاسوب ، جامعة النيلين ، كلية الدراسات العليا ، السودان 2017، ص 27

### الشكل الأول :

رسم توضيحي 1 خصائص الحوسبة السحابية



المصدر : من إعداد الطالبتين إعتماذا على تعريف NIST للحوسبة السحابية، 2011

#### ● السحابية:

قام المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا بتحديد الخمس سمات الأساسية للحوسبة السحابية وهي:

- ✓ موارد حسب الطلب، يستطيع المستخدم تخفيض موارد الحوسبة السحابية حسب الحاجة تلقائيًا دون التفاعل مع مزود الخدمة .
- ✓ وصول واسع للشبكة: تتوفر موارد الحوسبة السحابية من خلال الشبكة ويمكن الوصول إليها عبر آليات قياسية والتي تعزز استعمالها عن طريق الأجهزة المتنوعة وحتى المحمولة، الحواسيب المحمولة، الهواتف، الأجهزة اللوحية.

## الفصل الأول : الأدبيات النظرية للحوسبة السحابية والأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر

✓ تجميع الموارد: باستخدام نموذج متعدد، يتم تخصيص موارد تكنولوجيا المعلومات لمزود الحوسبة السحابية لخدمة العملاء متعددين، ويتم تخصيص هذه الموارد المادية أو الافتراضية وتحريرها ديناميكياً وفقاً لطلب العميل، وبشكل عام لا يمتلك المستخدم التحكم ولا معرفة المواقع الدقيقة للموارد المخصصة.

✓ مرونة سريعة: تتميز الحوسبة السحابية بقدرتها على تخصيص الموارد وإتاحتها أو سحبها بطريقة آلية ومرنة، مما يسمح بالتكيف السريع مع تغيرات الطلب سواء بالزيادة أو النقصان، كما تبدو الموارد للمستخدم وكأنها غير محدودة ويمكن الحصول عليها في أي وقت.

✓ الخدمات المقاسة، يمكن مراقبة جميع الموارد المخصصة والتحكم فيها لقياس استهلاكها بمستوى مناسب من التجريد حسب نوع الخدمة<sup>1</sup>.

المطلب الثالث : أنماط الحوسبة السحابية :

أولاً: نماذج خدمات الحوسبة السحابية

تتخذ الحوسبة السحابية عدة نماذج خدمات، تتجلى فيما يلي:

1- البرمجيات كخدمة: (soft ware as a service SaaS)

هذه الطبقة هي الطبقة الخارجية، وهي عبارة عن مجموعة من التطبيقات التي تعمل في بيئة سحابية ويمكن الوصول إليها من خلال الاستخدام المتصفح.

بعض أمثلة هذه المستندات : (micro soft share paas ، google ، facebook)

أو أشهر الشركات التي تقدم هذه الخدمة.

الشخص الذي لديه بريد إلكتروني على (Hotmail)، gmail، yahoo

يُعتبر عملياً أحد مستخدمي خدمات الحوسبة السحابية.

2- المنصة كخدمة (plat forme as a service PaaS)

<sup>1</sup> أحمد حمدي سلال ، تصميم وتنفيذ نموذج تعليمي باستخدام تقنيات الحوسبة السحابية في بيئة كلية علوم الحاسوب ،رسالة مقدمة ضمن

متطلبات نيل شهادة الماجستير ، تخصص علوم الحاسوب ، جامعة النيلين ،كلية الدراسات العليا ، السودان ص 27

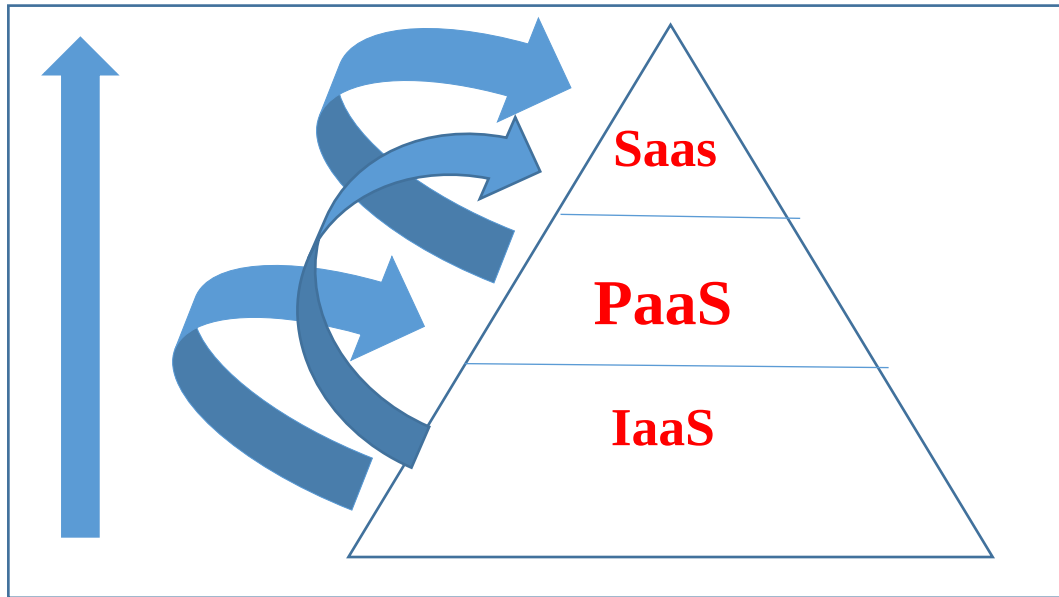
إنها الطبقة الوسطى من النماذج المفاهيمي للحوسبة السحابية، حيث توفر أنظمة التشغيل للمستهلكين ، ومنصات تطوير البرامج، ولغات البرمجة، بالإضافة إلى قواعد التخزين و البيانات ومن بعض الأمثلة نجد:

Amazon web service Google Apps engine Microsoft windous Azur  
Aneka.<sup>1</sup>

### 2- البنية التحتية كخدمة (IaaS)

هي الأساس أو الطبقة السفلية من الحوسبة السحابية، وتُسمى أيضاً بالأجهزة كخدمة **Haas**، و يتم من خلالها إتاحة الموارد على شكل أنظمة افتراضية و التي يمكن الوصول إليها باستخدام الإنترنت. كما توفر لمالكي الخدمة الاتصال من أجل السيطرة على الموارد الأساسية الأخرى<sup>2</sup>

رسم توضيحي 2 : نماذج خدمات الحوسبة السحابية



المصدر: ثروت العليبي، سبل الاستفادة من تطبيقات الحوسبة السحابية في تقديم الخدمات بدولة الامارات العربية

<sup>1</sup>بودينار شيراز، رمضان لطفي ، تحديات انتقال المؤسسات الاقتصادية للحوسبة السحابية في ظل الاقتصاد الرقمي (دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال بالجزائر) . مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة المجلد 06/ العدد 02، 2021 ص 193-210

<sup>2</sup>أواصل خولة، أثرتبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي في دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للتأمين، أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2019 ص 9-10

ثانيا : نماذج النشر الخاصة بالحوسبة السحابية :

حدد المعهد الوطني الأمريكي للمعايير والتكنولوجيا NIST أربعة نماذج للحوسبة السحابية :

### 1- السحابة الخاصة :[Private Cloud]:

يخصص هذا النموذج لمنظمة أو مؤسسة واحدة، مما يتم فيه استغلال البنية التحتية ومواردها، سواء كانت داخليا أو عبر طرف ثالث، لتلبية احتياجات مستخدم الواحد ويهدف هذا النمط إلى كل من رفع كفاءة إدارة الموارد المعلوماتية مع توفير الوقت الكافي و تقليل الجهد المبذول لصيانة الأنظمة التقنية داخل المؤسسة<sup>1</sup>.

### السحابة الجماعية: [community cloud]

يوجه هذا النموذج لخدمة مجموعة من المؤسسات أو المنظمات، ذات اهتمامات وأهدافها المشتركة، كتوفير متطلبات أمنية أو أداء مهام وظيفي محدد أو تطبيق سياسات معينة كما تتميز أيضا استضافتها داخليا أو خارجيا مع إتاحة ادارتها من قبل المنظمات المشاركة أو جهة خارجية متخصصة<sup>2</sup>

### السحابة العامة: [Public cloud]

هي سحابة متاحة لعامة الناس بطريقة فورية المنفعة ، وفي هذا النموذج، يتولى مزود الخدمة المسؤولية الكاملة في كل من الملكية وإدارة البنية التحتية، في الوقت نفسه بدون وجود تعاقدات مباشرة مسبقة مع المستخدمين. وكما تعد خدمة أمازون كنموذجاً مثالياً صحيحا لبنية سحابية افتراضية مرنة والتي تتيح واجهات خدمات الويب للناس<sup>3</sup>.

### السحابة الهجينة : [Hybrid cloud]

يعد هذا النمط مزيجاً تكاملياً بين نموذجين أو أكثر من الأنماط السحابية، (السحابة الخاصة، العامة، أو الجماعية)، بحيث يتم فيها احتفاظ كل سحابة بكيانها المستقل، إلا أنه يرتبط تقنياً

<sup>1</sup>عبد الجبار واخرون ، دراسة مرجعية عن مفهوم ،الحوسبة السحابية ، مجلة جامعة أم درمان الإسلامية ، المجلد 20 العدد (1) (224)ص

<sup>2</sup>Journal of economic Administrative and legal sciences (jeals) vol 8 I ssue 1(2024) p:86-74

//journals.ajsrp.com/index.php/jeals cloud computing and the future of higher e du cation : https

jmstitutions Mr.Bek kari mokhtar.

<sup>3</sup> Prorst thibout evaluation et analyse des mecanismes de securite des reseaux amsls in frastru ctures virtuelles de cloud computing these se doctorat UNIV-de toulouse -de toulouse 2015 P 08-09

بعضها البعض و مما يتعد الأمر على البيئة التقنية ولكنه في المقابل يمنح المؤسسة مرونة تشغيلية عالية، مما تسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها الاستراتيجية بفعالية أكبر<sup>1</sup>.

### رسم توضيحي 3 أنواع الحوسبة السحابية



المصدر: واصل خولة ، مصدر سبق ذكره

### المطلب الرابع : طريقة عمل الحوسبة السحابية مع أهم الشركات الرائدة المزودة لها

عند وصول المستخدم إلى خدمة سحابية عبر موقع إلكتروني يمكن أن تحدث عدة عمليات، فمثل ذلك يتم تحديد عنوان لموقع المستخدم الجغرافي عبر الإنترنت، كما تستخدم أيضاً خدمات نظام اسماء النطاقات لتوجيه طلب المستخدم إلى أقرب خادم متاح مما يساهم ذلك في تحسين سرعة الاستجابة مع توفير محتوى لغوي أنسب ولا يتم الاتصال الخادم بصفة مباشرة ليتم ذلكبل يتم عبر اليات وساطة مثل معرف الجلسات sessionid أو ملفات تعريف الارتباط cookies التي يتم تخزينها في متصفح الويب الخاص به أما المحتوى الذي يتلقاه المستخدم فهو عبارة عن معالجة تتم على مستوى خوادم متعددة ضمن بيئة الإنترنت حيث تقوم حثيات الخوادم بتشغيل تطبيقات تركز على واجهات تفاعلية والتي تسمح للمستخدم بإدخال الأوامر أو البيانات سواء عبر النقل أو الكتابة ثم بعد ذلك تعالج هذه المدخلات أو البيانات بواسطة خوادم التطبيقات ويتم لاحقاً تخزينها أو استرجاعها

<sup>1</sup>وليد واخرون ، الحوسبة السحابية ودورها في خدمة المال والاعمال تجربة المملكة العربية السعودية ، المجلد 6، العدد3 سبتمبر 2022 ص

من خلال خوادم قواعد البيانات أو أنظمة التخزين قبل إرسال النتائج النهائية الى المستخدم في شكل صفحات محدثة و محكمة بشكل آمن

وتتميز البيانات داخل بيئة الحوسبة السحابية بخاصية التزامن والمرونة بين الخوادم المختلفة مما تسمح بإتاحتها لعدد كبير من المستخدمين وفق مواقع جغرافية متباينة ومتلازمة والتي تضمن سهولة الوصول إليها مع استمرارية توفرها<sup>1</sup>.

وتتخذ الحوسبة السحابية أشكال عديدة تختلف باختلاف خصائصها ووظائفها من بينها نذكر مايلي :

### • الحوسبة الإدارية: Autonomie computing

هي عبارة عن أنظمة حاسوبية قادرة على إدارة نفسها ذاتيا وتلقائها دون تدخل بشري<sup>2</sup>.

### • نموذج الزبائن: chent Server model

يشير هذا المفهوم إلى بنية تطبيقية مقسمة وقابلة للتوزيع يتم فيها الفصل بين مقدمي الخدمات الخوادم والطلبيةا تعني العملاء أو الزبائن.

### • الحوسبة الشبكية

تعتبر شكل من أشكال الحوسبة المتوازنة والموزعة حيث يتم فيها ربط مجموعة من الحواسيب لتعمل مع بعضها البعض كوحدة واحدة ومتكاملة بهدف إنجاز مهام كبيرة ومعقدة<sup>3</sup>.

### • الحوسبة الكبيرة

هي خوادم ذات قدرات عالية يجب أن تستخدم أساسا من قبل مؤسسات كبرى لتنفيذ التطبيقات والمهام الحساسة وال ضخمة وغالبا مزودة بمعالجات كمية ضخمة وشاسعة من البيانات مثل بيانات التعداد الشكلي والإحصاءات الاستهلاكية بإضافة إلى تخطيط موارد المؤسسات مع معالجة العمليات المالية.

<sup>1</sup> خالد رجم واخرون ، واقع استخدام خدمة الحوسبة السحابية بمؤسسة موبيليس مجلد العلوم الإنسانية المجلد 09 ، العدد 2019 ، ص 47 27

<sup>2</sup> Grance mell thenist definition of cloud computing natomal institute of stan – dordsand technolog (2011) -145

<sup>3</sup> بن وريدة واخرون ، الحوسبة السحابية المفهوم والخصائص وتجارب الدول والشركات الرائدة ، مجلة إرضاء للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد 204-184 (2019) ص 2

### • الحوسبة الأدواتية

تعتبر كأسلوب تقديم الموارد الحاسوبية كخدمة بحيث يتم التعامل بها بطريقة متشابهة للخدمات العامة كخدمة الكهرباء والغاز.

### • الحوسبة عند الطلب

تعتبر نموذجاً جيداً يتيح الموارد الحاسوبية عند الحاجة لذلك بدون وجود تناسق مركزي مع إمكانية تبادل الأدوار بين المشاركين يعني بين مزودي الخدمة و مستخدمي الموارد.

### • الحوسبة خدمية للتوجه : programme service oriented

يقوم هذا الشكل على تقديم خدمات الحوسبية بشكل قابل للاستخدام والتكامل والتزامن بشكل تلقائي، ومن أبرز الأمثلة لذلك نماذج برمجيات كخدمة، يعني يتم فيه توزيع البرامج عبر السحابة عن طريق الإنترنت مع علم العملاء الذين يدفعون ثمن الاستخدام<sup>1</sup>.

### • أهم الشركات الرائدة في مزود الخدمة الحوسبية السحابية

برزت في الآونة الأخيرة العديد من الشركات التي تتنافس في مجال التكنولوجيا عبر الأوساط العالمية ، حيث ساعدت كل من هذه الشركات في تقديم خدمات تنافسية تميزها عن غيرها من قريباتها في هذا الاهتمام ويتمدكرها في مايلي .

### • شركة أمازون (Amazon)

هي شركة رائدة في تقنية الحوسبة السحابية وتقدم خدماتها السحابية للمؤسسات وخاصة المكتبات منها، وكذلك تعتبر شركة من أعظم شركات الابتكارية والإبداعية حيث تسعى دائما لإيجاد كل ما هو جديد ومفيد للأفراد والمؤسسات من أشهر خدمات السحابية خدمة AWS وهي تدرج تحت خدمات السحاب العامة.

### • شركة مايكروسوفت (micro soft)

دخلت هذه الأخيرة في عالم الحوسبة السحابية ولكنها لم تبقى كذلك فقد أصبحت من شركات الرائدة في تقديم خدمات سحابية، وأطلقت أزور AZURE وهي منصة سحابية يمكن للمطورين أن يبرمجوا

<sup>1</sup> التميم وجعفر و اخرون ، الحوسبة السحابية الأساسيات والأنظمة جامعة ملك سعود ، 2017 ص 45

نفس التطبيقات التي تعمل على نظم التشغيل متعددة مثل المنصة المذكورة سابقاً AZURE تقدم خدمات الوسائط متعددة وتقوم كذلك ببث مباشر للفيديوهات بأسعار منافسة، وتملك الشركة تطبيقات خاصة بالسحاب office365 و Skydrive<sup>1</sup>.

### • شركة Red hat:

يعد هذه الشركة بمزود للسحاب وتستمد قوتها من تطبيق OpenStack المفتوح المصدر لإنشاء السحب ويعتبر هذا التطبيق للحوسبة السحابية بمثابة نظام أندرويد للهواتف المحمولة وتهدف هذه الشركة ليكون هذا التطبيق مجانياً وحالياً قد ممكنها متلف كبير لتحقيق هذا الهدف<sup>2</sup>.

### • شركة جوجل google:

تعمل هذه الشركة في مجال الحوسبة السحابية من خلال العديد من الاصدعة مثل المحرك Google App يسمح للمطورين بتأسيس تطبيقاتهم بمختلف لغات البرمجة، وهناك كذلك Google Drive الذي سينافس كثير من خدمات تخزين السحابي، وكذلك نظام التشغيل Chrome os الذي تعمل عليه الشركة، ومن المتوقع أن يكون بالكامل مبني على السحاب بدلاً من تشغيل التطبيقات من القرص الصلب.

تعتبر هذه الشركات الأشهر والواسعة للاستخدام ولكنها ليست الوحيدة في هذا المجال، فهناك العديد من الشركات الكبيرة في نظام الحوسبة السحابية و لكنها تقدم خدماتها للشركات والكيانات الضخمة لذلك فهي غير متداولة ومتاحة لكافة الناس، بل لأنها تقدم خدماتها بمقابل مثل:

VMware، Citrix Systems، Salesforce.com، Lenovo، VMware، Verizon<sup>3</sup>.

### المبحث الثاني : الأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر :

يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية والرافد الأهم للأداء داخل أي منظمة إذا لا يمكن الاستفادة من الموارد الأخرى سواء إن كانت موارد مالية، تقنية أو تنظيمية بدون العنصر البشري الكفاء وبناء على هذه الأهمية الجوهرية للدور الذي يلعبه الموظف في كافة المستويات الإدارية والتنفيذية، سوف

cloud weaks .com 2011/02/htory of cloud computing (accssed 19/08/2018) //souryaB history of cloud computng swas 2011 http

Mell et grance<sup>2</sup> مرجع سبق ذكره ص

194- 139 حمزة بن وريدة العياشي مرجع سبق ذكره ص

نتطرق في هذا المبحث إلى تحليل مفهوم الأداء الوظيفي مع تسليط الضوء على كيفية تأثير بتبني مدى تقنيات الحوسبة السحابية.

**المطلب الأول: ما هي الأداء الوظيفي:**

**الفرع الأول: تعريف الأداء الوظيفي:**

يعرف الأداء الوظيفي بأنه مجموعة المهام والأنشطة التي يقدمها الفرد أو العامل من خلال استثمار مجهوداته الشخصية لتقديم مخرجات ذات جودة ومواصفات عالية ومحددة في إطار أداء معين بأقل التكاليف الممكنة، يعني الوصول إلى الأهداف المرجوة بأقصى جهد ممكن مع أقل التكاليف اللازمة، وتحقيق ذلك في بيئة عمل محفزة تساعد على إتمام المهام بدقة وسرعة وبأعلى كفاءة اقتصادية. ويشير مفهوم الأداء لغويًا إلى أنه عملية إنجاز عمل ما، وبناء عليه فإن أداء العامل يتمثل في تقييمه بمجموعة من المهام خلال فترة زمنية معينة<sup>1</sup>.

وكذلك يرى بعض الباحثين أن الأداء الوظيفي هو الناتج الفعلي للجهد الذي بدله الفرد والذي يتأثر بقدراته ومستوى إدراكه لطبيعة عمله، كما يعكس ذلك على مدى مساهماته الفعالة في تنفيذ الواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه<sup>2</sup>.

ويذهب اتجاه آخر من الباحثين إلى ضرورة التمييز بين كل من السلوك والإنجاز، حيث يمثل السلوك الأنشطة والمهارات والممارسات التي يقوم بها الموظف أثناء العمل، أما الإنجاز فيعني مخرجات أو نتائج متوقعة بعد إنهاء العمل. أما أداء الموظف في جوهره هو التفاعل المتكامل والمتسق بين كل من السلوك والإنجاز معًا. أما الأداء الوظيفي لشركة التأمين فهو عبارة عن الخدمات التأمينية التي تقدمها منشأة التأمين لمن يحتاجها ويطلبها.

وفي نفس الوقت تقوم بتحصيل الأموال من المؤمن لهم مقابل عائد يشتركون فيه، وذلك بطريقة مباشرة من خلال دفع أقساط التأمين، كما تؤدي شركة التأمين دورًا أساسيًا في إدارة المخاطر ووسائل الإنتاج المختلفة في المشاريع الإنتاجية، ومنها ترفع إدارة الأخطار عن كاهل تلك الوحدات الإنتاجية مخلفة لكل

<sup>1</sup> عادل عاشور، تأثير الأساليب القيادية على مستوى الأداء الوظيفي لشركات التأمين دراسة تطبيقية على شركات التأمين بالاغواط، رسالة ماجستير

جامعة الوادي الجزائر 2017 ص 135

<sup>2</sup> عاوي، هبة، ايمان، دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي، جامعة الجزائر باب الزوار، مذكرة ماستر المدرسة الوطنية العليا للتسيير

2025، ص 38-48

من العاملين الإداريين والمسيرين عباء إدارة أعمالها فقط. كما لا يمكن إخفاء مساهمة هذه الشركات في اتساع نطاق العمالة والتوظيف من أجل تخفيض معدلات البطالة، مما ينطبق عليه كذلك أن ظهور أي نمو في قطاع التأمين سينطبق عليه نمو مماثل في خلق فرص العمل أمام الأفراد.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: المعايير وأهم العوامل المحددة للأداء الوظيفي

#### الفرع الأول :تحديد معايير الأداء:

تعتبر معايير الأداء تلك المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيداً أو مرضياً، كما يقصد بها الأساس الذي يُنسب إليه الفرد ومنه يُقارن به للحكم عليه لذلك وبصورة عامة فإن هذه المعايير تؤكد على جانبين أساسيين هما :

**الموضوعي:** يعبر على المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل مثل: السرعة، النوعية، كمية الإنتاج، وتحقيق الأهداف.<sup>2</sup>

**الذاتي السلوكي:** يكشف عن صفات الفرد الشخصية كالقابلية والسرعة في التعلم والاستفادة من التدريب وإمكانية الاعتماد عليها وعلاقة الرؤساء و المديرين.

ويشترط في المعايير ومهما كانت نوعية الثقة في التعبير عن الأداء المراد قياس هو من خصائصه :

● **صدق المقياس:** يجب أن تعبر العوامل الداخلية في المقياس عن تلك الخصائص التي تتطلبها أداء العمل بدون زيادة أو نقصان.

● **ثبات المقياس:** أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابتاً، وتختلف نتائج القياس باختلاف درجات أو مستويات أدائه.

● **التمييز:** التمييز بين أداء الفرد ومجموعة من الأفراد، وتعني درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلاف في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة.

● **القبول:** يتمثل في المعيار العادل الذي يعكس الأداء الفعلي للفرد ويجب أن يكون مقبولاً من طرف العميل.

● **سهولة الاستخدام:** يتم تسهيل وضوح المقاييس وإمكانية استخدامها من قبل الرؤساء في العمل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صبيد مريم ، تقييم الأداء المالي في شركات التأمين الجزائرية في ظل الملاءمة 2، أطروحة دكتوراه ، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، 2023

<sup>2</sup> خالد عبد الرحيم المني ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الأولى ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عماد ص 180

<sup>3</sup> عادل عاشور ، مرجع سبق ذكره ص 131-149

### • أهم العوامل المحددة للأداء الوظيفي:

هناك العديد من العوامل المختلفة والمتشابهة والمتشابكة التي تؤثر في أداء الأفراد، ويمكن تحديدها حسب مقولة باجيت التي تؤكد وجود ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الاجتماعية أو الحياة عموماً تؤثر في الأداء. كما أن الزمن والمكان والعوامل الفيزيائية هي أيضاً عوامل مؤثرة على الأداء. ويتضح أنه توجد عوامل تؤدي إلى رفع الأداء وأخرى تؤدي إلى تخفيضه، ويمكن حصرها في نوعين:

#### 1. العوامل الداخلية

تتكون من مجموعة من العوامل التي يتمحور حولها

**العنصر البشري،** ويعتبر أهم عنصر في المؤسسة، فالتطور والنمو والتنافسية للمؤسسة مرهون بمدى استقطاب عناصر بشرية متميزة في المهارات والمعارف، وكذا قدرة هذه الفئة على الانسجام في العمل الاجتماعي.

كما ترتبط أيضاً بالعناية بالتكوين والتأهيل، والتركيز على إيجاد الدافع لدى العاملين لبذل جهد أكبر وأداء أفضل.

**الإدارة:** تعمل الإدارة على أنها مسؤول عن تخطيط والتنظيم والتنسيق وكذا القيادة والرقابة على جميع الموارد التي تقع في نطاق مسؤوليتها وسيطرتها، فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة، وبذلك فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن قياس معدلات الأداء داخل المؤسسة.<sup>1</sup>

**التنظيم:** يتمثل في فتح وتوزيع المهام والمسؤوليات على العمال وفق التخصصات داخل المؤسسة، أي تقسيم العمال حسب مهامهم ومهاراتهم وإمكانياتهم الخاصة، ودرجة التنظيم وإحداث المتغيرات اللازمة وفق المستجدات في أساليب العمل والتوظيف ومنظومة الحوافز والتدريب من شأنها أن تؤثر على الأداء، مما يتوجب أن تكون أي مؤسسة مرنة وديناميكية في تنظيمها بحيث تجعلها قابلة للتغيير وفق المستجدات الراهنة.<sup>2</sup>

#### بيئة العمل:

هي العنصر الأساسي في العمل، حيث تشمل مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأدية وظيفته، حيث إن عدم انتظام العمل والانسحاب والغياب والحوادث يعود سبب رئيسي إلى سلبات بيئة العمل.

<sup>1</sup> خالد عبد الرحيم الميني مرجع سبق ذكره ص 180-181

<sup>2</sup> علي عبد الله، أثر البيئة التسويقية على أداء المؤسسات الاقتصادية أطروحة الدكتوراه في علوم التسير جامعة الجزائر ص 69

### طبيعة العمل:

تشير إلى الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى توفير فرص النمو والترقية المتاحة أمامه، حيث كلما زاد درجة توافق الفرد ووظيفته الدقيقة زادت دافعيته وحبه للعمل وولائه للمؤسسة.

### العوامل الفنية:

تتمثل في المعدات والآلات ووسائل الاتصال وغيرها من العوامل التكنولوجية التي لها تأثير كبير على الأداء الجيد، ولا يكفي الفرد أن يكون على علم بكيفية استعمال هذه الوسائل بل يجب تطوير مهاراته<sup>1</sup>.

### العوامل الخارجية:

تتكون من مجموعة من العوامل هي:

- البيئة الاجتماعية والقانونية
  - العادات والتقاليد الموروثة
  - العرف وأمر الدين
  - المستوى التعليمي، مدى ثقة الأفراد في التعلم ورغبتهم في الحصول عليه.
- البيئة السياسية والقانونية:** طبيعة النظام السياسي، مدى الاستقرار السياسي، ملائمة القوانين والتشريعات، السياسة الخارجية المتبعة من قبل الدولة، العلاقات الدولية ونوعيتها.

النظام البنكي ومدى تأثير السياسة التشريعية على نشاط البنوك، الأسواق المالية ومدى وجود أسواق الأسهم والسندات، والسياسة المالية المتبعة من قبل الدولة.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث : أهمية قياس عنصر الأداء البشري

يُعد قياس الأداء البشري عنصراً أساسياً في نجاح أي مؤسسة، حيث يتيح تقييم كفاءة العاملين وقدرتهم على تحقيق الأهداف المحددة. وتبرز أهمية هذا القياس في عدة جوانب أبرزها:

– يساعد قياس الأداء البشري في معرفة مستوى كفاءة الموظفين وتحديد نقاط القوة والضعف لديهم، مما يساهم في تحسين الأداء بشكل مستمر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بوعبد الله، مميزات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي جامعة الجزائر 3 ص 20-21

<sup>2</sup> برو هشام، العوامل المحددة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية دراسة حالة وحدة العصور والمصدرات نقاوس باتنة، مجلة 05 العدد 1 (2022) ص 518-556

<sup>3</sup> ديب نورة، تقييم أداء العنصر البشري، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، مجلة العلوم الإنسانية جامعة عنابة المجلد العدد 2012 ص 246-247

- يساهم في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة عبر توفير بيانات دقيقة حول إنتاجية العاملين ومدى إنجازهم للمهام.
  - يعد وسيلة فعالة لتطوير الموارد البشرية، من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية الملائمة لكل موظف.
  - يساهم في تحقيق العدالة المؤسسية من خلال ربط التقييم بالترقية والمكافآت والتحفيز.
  - يساعد في رفع مستويات الإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، عبر حث الموظفين على الأداء الأمثل.
  - يدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة من خلال التأكد من توافق الأداء الفردي مع الأهداف العامة.
- وبالتالي فإن قياس الأداء البشري يُعد أداة أساسية لتعزيز فاعلية المؤسسات وتطوير رأس المال البشري بشكل مستمر.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع : تقييم الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل ليتم مكافأهم بقدر أعمالهم وإنتاجهم وذلك استنادا الى عناصر و معدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة اليهم.<sup>2</sup>

كما تعتبر عملية منتظمة تهدف الى تحقيق العدالة الداخلية في دفع التعويضات و يقصد بالعدالة الداخلية هنا تحقيق الانصاف و المساواة في دفع التعويضات لجميع العاملين في المنظمة فقط، لأنه هنالك مساواة و عدالة خارجية تشير الى أن التعويضات التي تدفع للعاملين في المنظمة يجب أن تكون معادلة كما تدفع المنظمات ، لمنافسة للعاملين لها<sup>3</sup>

<sup>1</sup> اسعد احمد عكاشة، اثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية أطروحة دكتوراه علوم التسيير جامعة الجزائر 3

(2016)ص 79

<sup>2</sup> عمر وصفي عقيلي:

<sup>3</sup> عمر وصفي عقيلي:إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، دار للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ط2005، 1، ص 209.

وهي العملية التي تكمن المؤسسة من تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف للأفراد اتجاه وضعية معينة و الحصول على المعلومات الضرورية عن الأفراد في جميع المستويات باستخدام مجموعة من الأساليب المناسبة لاستخدامها في اتخاذ القرارات الأربعة<sup>1</sup>.

### الفرع الأول: أهمية تقييم الأداء :

#### ● على مستوى المنظمة :

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة و التعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوي الموظفين اتجاه المنظمة.
- رفع مستوى أداء الموظفين و استثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم و التطور.
- تقييم برامج و سياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستعمل كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات .
- مساعدة المنظمة على وضع معدلات معيارية دقيقة<sup>2</sup>.

#### ● على مستوى المديرين :

- دفع المديرين الى تنمية مهاراتهم وامكانياتهم الفكرية و تعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول الى تقييم سليم وموضوعي لاداء تابعيتهم
- دفع المديرين الى تطوير العلاقات الجيدة مع الرؤوسين و التقرب اليهم للتعرف على المشاكل و الصعوبات .

### على مستوى الموظفين:

- تجعل الموظفين أكثر شعورا بالمسؤولية وذلك لزيادة شعورهم بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار من قبل المنظمة .
- دفع الموظف للعمل باجتهاد و جدية و اخلاص ليترب فوزه باحترام و تقدير رؤسائه ماديا ومعنويا<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>إسماعيل حجازي، معاليم سعاد ، تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عملن ، الأردن ، ط1، 2013، ص 2009

<sup>2</sup>نزار عوني اللبيدي : تنمية الأداء الوظيفي والإدارة الوظيفي والإدارة ، دار دجلة للنشر و التوزيع عمان ، الأردن ، ط2015، ص17

<sup>3</sup>محمود عبد الفتاح رضوان ، الاستراتيجيات في إدارة الموارد البشرية ، المجموعة العربية للتدريب و النشر القاهرة ، مصر ، ط1 ، 2013 ص 58 ص 53.

### الفرع الثاني: أهداف تقييم الأداء :

#### تستهدف عملية تقييم الأداء مايلي :

- الكشف عن الخلل ونقاط الضعف في نشاط المنظمة بهدف وجود حلول ملائمة .
- التكفل بإنجاز الوحدة الاقتصادية مقارنة بالأهداف المدرجة في خطتها الإنتاجية .
- الموازنة بين الإمكانيات و الأهداف المرسومة حيث تشكل نتائج تقييم الأداء قاعدة معلوماتية كبيرة .<sup>1</sup>
- تنمية الإحساس بروح المسؤولية لدى العاملين من خلال توليد القناعة لديهم بأن الجهود المبذولة في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة .
- تنمية قدرات ومهارات المقيمين في مجال الاشراف و التوجيه .
- تساعد عملية تقييم الأداء في توفير الأساس الموضوعي و العادل للكثير من الأنشطة و الأعمال المرتبطة باستخدام الموارد البشرية، مثل الترقية، التحفيز، النقل و الأجور<sup>2</sup> .
- تفادي المحسوبية من خلال توحيد الأسس التي بناء عليها تتحقق الترقية و زيادة الأجور و المكافآت و العقوبات أيضا.
- المساعدة في الكشف عن القدرات و الطاقات الخاصة لدى العاملين و منه يساعد في عملية توزيع العمل و الاحداث<sup>3</sup> .

### الفرع الثالث: الطرق الأساسية لتقييم الأداء :

تستعمل المؤسسات مختلف الطرق لأجل تقييم الأداء ومن أهمها:

- التقرير: هي أكثر الطرق استعمالا حيث يتم تقسيم أداء الفرد في آخر السنة بتقدير يعده المسؤول المباشر، يبيدي فيه رأيه حول أدائه، يتضمن وصف لأداء الموظف ، نقاط القوة الضعف و النتائج العامة

<sup>1</sup> مجيد الكرفي: تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، للنشر 2014، ص 32

<sup>2</sup> محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية، العبيكان للنشر و التوزيع الرياض، السعودية، ط2، 2008، ص 164

<sup>3</sup> سعد زناد درويش مصطفى أحمد مصطفى، اعداد بتادا الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي المنظمات الحكومية المنظمة العربية للتنمية

- **الترتيب البسيط:** يقوم المشرف بترتيب الأفراد محل التقييم تنازليا حسب كفاءتهم من الأحسن إلى الأضعف بعد مقارنة أداء الأفراد ، و تعتبر هذه الطريقة سهلة التطبيق و المقارنة بطريقة واضحة، ومن عيوبها أنه يصعب تطبيقها في حالة وجود أعداد كبيرة من الأفراد ، حيث لا تظهر نواحي الضعف و القصور في أداء الموظف بالنسبة لكل مجال<sup>1</sup> .
- **المقارنة بين العاملين:**
- **تستخدم هذه الطريقة في حالة التفرقة بين مستويات أداء العاملين لأنها تقلل من مشاكل النزعة المركزية حيث يقوم بمقارنة كل عامل مع جميع الأفراد العاملين في المجموعة نفسها .**

### طريقة التوزيع الاجباري :

تأخذ هذه الطريقة شكل المقارنة و الترتيب عند التطبيق لكن الترتيب هذا على أساس مجموعات وليس أفراد ، اذ يقوم المشرف بكتابة أسماء رؤسياه المراد تقييم أدائهم على بطاقات صغيرة حيث يكون لكل اسم بطاقة واحدة فقط ، ثم ترتب هذه البطاقات على مجموعات وفقا لظاهرة التوزيع الطبيعي و ذلك بعد مقارنة أداء الأشخاص بعضهم ببعض ، و بعدها يوزع البطاقات على خمس مجموعات<sup>2</sup> مثال :

- **المجموعة الأولى : ضعيف**
- **المجموعة الثانية : أقل من المتوسط**
- **المجموعة الثالثة : متوسط**
- **المجموعة الرابعة : أعلى من المتوسط**
- **المجموعة الخامسة : متوسط<sup>3</sup> .**

**طريقة التدرج الباقي :** تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات أو الخصائص المساهمة في الأداء ومن ثم تقييم أداء كل فرد وفقا لدرجة امتلاكه لهذه الصفة حيث المسؤول يشير الى المقياس الذي يحتوي على الصفات و الخصائص ثم يحدد الصفة التي يعتقد أن الموظف يمتلكها<sup>4</sup> .

<sup>1</sup>مرجع سبق ذكره

<sup>2</sup>نور الدين عزوز

<sup>3</sup>علي السلي: إدارة الموارد البشرية ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ص 278

<sup>4</sup>بولودان محمد : دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية ، إدارة الموارد البشرية . جامعة جيجل ، الجزائر ، 2018، ص 57

### طريقة تسجيل الحوادث العامة:

يقوم المشرف بمتابعة جميع السلوكيات و تصرفات كل الموظفين و تسجيل كل مايشير الى نقاط الضعف أو نقاط القوة لديهم ، فهي بذلك تسبب اجهادا للمشرف أو الى قيم من حيث أنه يتطلب ملاحظة سلوك كل موظف على حدي، في حين أن تقييم الأداء الأمثل يجب أن يكون بشكل عام وليس نقاط القوة و الضعف<sup>1</sup>.

### طريقة قوائم المراجعة :

تعتبر هذه الطريقة من أحداث الطرق المتبعة في تقييم الأداء و يعتمد بشكل رئيسي على دراسة كل نوع من الوظائف، وذلك بتحديد قائمة من الأسئلة تتضمن مجموعة من العبارات الوصفية التي تصف الأداء الكفء للعمل ، ويطلب من الرئيس المباشر وضع علامة نعم أو لا حسب رأيه في الموظف، وتتميز بالدقة و الموضوعية و السرية<sup>2</sup>.

### 1. مراحل تقييم الأداء الوظيفي:

#### ● مرحلة التخطيط :

ان تصميم نظام لتقييم الأداء يشمل:

- تحديد أهداف المنظمة
- تحديد أهداف تقييم الأداء
- تحديد السياسات و الإجراءات
- تحديد المسؤولية عن اجراء التقييم
- تحديد مجالات التقييم
- تحديد النمط والمعايير و التوقيت المناسب
- تحديد الطريقة المناسبة لتقييم الأداء

#### — مرحلة تنفيذ نظام تقييم الأداء :

وتشمل هذه المرحلة مايلي :

<sup>1</sup> مصطفى يوسف

<sup>2</sup> شهدان عادل العزيوي : القيادة الإدارية كوسيلة لتحسين أداء العاملين في المؤسسات دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر ، ط1 2020 ، ص

- شرح طريقة التقييم للرؤساء و المرؤوسين .
- تدريب الرؤساء على طرق التقييم المعتمدة .
- تحديد الية تنفيذ التقييم.
- تحديد المسؤولين الذين تحاط بهم المسؤوليات.

### مرحلة تقييم الأداء :

يتم اجراء تقييم مستمر للأداء بشكل دوري أو سنوي للوقوف على مدى تحقيقه للأهداف المرجوة منه ، مثل مدى زيادة أداة العاملين وذلك بالمقارنة مع بداية السنة ونهايتها، أداة العاملين و ذلك بالمقارنة مع بداية السنة ونهايتها ، كذلك معرفة نقاط القوة و نقاط الضعف وسبل تحسين الأداء<sup>1</sup> .

فعملية تقييم الأداء الوظيفي غايتها تحليل أداء الموظف و معرفة كل مشاكله و معالجتها من أجل تحقيق أهداف المنظمة .

### 2. مشكلات عملية تقييم الأداء :

من مشكلات الشائعة في عملية تقييم الأداء المالي :

#### تأثير الهالة :

وتعني أن تقييم القائم بهذه العملية لأحد عناصر الأداء ينسحب وبالتالي بقية العناصر الأخرى ، و تظهر هذه المشكلة حينما تكون هذه العلاقة بين الرئيس و الرؤوس جيدة أو سيئة، فالعلاقات الجيدة تنعكس على جميع عناصر التقييم والعكس صحيح ومنه تكون النتائج غير دقيقة .

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من الأولويات الأساسية لمنهجية البحث العلمي فهناك العديد من الدراسات التي سلطت الضوء على موضوع الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي ، وهو الموضوع بالغ الأهمية ، حيث أدركت كل دراسة القيم و المبدئ الأساسية المتعلقة بالموضوع مع ابراز النتائج التي ثم التوصيل إليها، وكذلك أظهرت أهم التوصيات المقدمة ، كما تم التعقيب على هذه الدراسات وهوما سيتم توضيحه فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة باللغتين العربية و الأجنبية .

<sup>1</sup> بناء محمود سليمان : أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، كلية إدارة الاعمال ، جامعة عمان العربية ، 2014، ص 46 ص 48

المطلب الأول : الدراسات السابقة الخاصة بالحوسبة السحابية .

أولاً: الدراسات باللغة العربية

**الدراسة الأولى :** أجريت الباحثة واصل خولة دراسة بعنوان : اثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة التأمينات وهي أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة سنة :2022

تهدف هذه الدراسة الى مدى قياس أثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي للعاملين داخل مؤسسة التأمينات الجزائرية 2a

وقد تكون اعتمدت الباحثة على منهج دراسة الحالة ، حيث تم توزيع استبيان على عينة من الإطارات و المسؤولين وكذلك الموظفين داخل المؤسسة وخارجها وتم تحليل ( 49 ) استبياناً باستخدام برنامج spss ثم بعدها أظهرت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ، وتحسين الأداء الوظيفي بنسبة 5 بالمئة .

**الدراسة الثانية :**

أجري الباحث إسماعيل عثمان شريف 2022 دراسة بعنوان أثر تطبيق الحوسبة السحابية على ملائمة المعلومات المحاسبية دراسة حالة المصاريف التجارية بولاية الخرطوم (2020 / 2021)

والمنشورة في مجلة ابن خلدون للابداع و التنمية هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق الحوسبة السحابية على ملائمة المعلومات المحاسبية في التقارير المالية داخل المصاريف التجارية بولاية الخرطوم وقد بدأت الدراسة من فرضية رئيسية جوهرها بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة .

وقد تركزت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم فيه استخدام كل المصادر الأولية و الثانوية .

وكما أوصت الدراسة بضرورة التوسع في تطبيق الحوسبة السحابية داخل المصاريف التجارية الى جانب الاهتمام بتأهيل وتجنيد الموارد البشرية وتدريبها .

**الدراسة الثالثة :** لقد ألقى كل من الباحثين فاييزة محمود، عبيد الله ، وإيمان محمود، عاطف أبو دقيقة ، 2025 دراسة بعنوان أثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء المالي وغير المالي للشركة دراسة الحالة باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا المعدل (TAM2) والمنشورة في مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية كلية الأعمال المجلد 09 تهدف هذه الدراسة الى تحليل أثر تبني تقنية الحوسبة السحابية على الأداء المالي و غير المالي للشركات الصناعية ، و تم اعتماد على دراسة حالة تطبيقية في احدى الشركات المصرية التي تعتمد على الحوسبة السحابية مع بداية عام 2017

الى أن أيضا أن الحوسبة السحابية تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف و تعزيز المرونة التنظيمية و تدعم أمن المعلومات وأبرزت الدراسة أهمية الدعم الإداري في تعزيز فرص نجاح التبني كما أوصت الدراسة بضرورة بناء قدرات العاملين في المجالات المحاسبية و التكنولوجيا لضمان تعظيم الاستفادة من الحوسبة السحابية .

### الدراسة الرابعة:

أجرى الباحث بدر بن جزا الحربي دراسة 2025 ، بعنوان أثر القيادة الرقمية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تبني القيادة الرقمية و التكنولوجيا الحديثة من تطبيقات الحوسبة السحابية و كذلك الذكاء الاصطناعي على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية السعودية، وقد إعتد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما إستخدم الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات من عينة بلغت 366 موظف ، و بينت النتائج وجود علاقة قوية موجبة بين كل من التغيرين للدراسة لهما القيادة الرقمية و الأداء الوظيفي بنسبة بلغت 65.9، كما أظهرت الدراسة أن البيئة الرقمية الحديثة تساهم في تعزيز التواصل الإداري و رفع كفاءة و مهارة العمال و كذلك تحسن سرعة الإنجاز، زيادة على ذلك تشجع الموظفين على إستخدام الوسائط الرقمية الحديثة في أداء مهامهم اليومي.

ثانيا : الدراسات باللغة الأجنبية :

الدراسة الأولى : zhamdQ. cheng . L8 Boutaba R 2010

“Cloud Computing: State-of-the-Art and Research Challenges”

أجرى كل من Qi Zhang و Lu Cheng و Raouf Boutaba دراسة بعنوان

### “Cloud Computing: State-of-the-Art and Research

Challenges” سنة 2010، والتي هدفت إلى توضيح مفهوم الحوسبة السحابية وبيان أهم

تطبيقاتها والتحديات المرتبطة بها.

وركزت الدراسة على تحليل البنية الأساسية للحوسبة السحابية، وخصائصها المتمثلة في المرونة، وتقليل التكاليف، وسهولة الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت، إضافة إلى دورها في تطوير المؤسسات وتحسين إدارة البيانات والموارد التقنية.

كما تناولت الدراسة أهم التحديات التي تواجه تطبيق الحوسبة السحابية، مثل أمن المعلومات، والخصوصية، وإدارة الموارد، وقابلية التوسع، واعتمد الباحثون على المنهج التحليلي الوصفي في دراسة واقع الحوسبة السحابية وتطبيقاتها المختلفة.

وتوصلت الدراسة إلى أن الحوسبة السحابية تمثل تحولاً مهماً في مجال تكنولوجيا المعلومات، لما توفره من كفاءة تشغيلية عالية وخفض للتكاليف وتحسين للخدمات الإلكترونية، مع ضرورة تعزيز الجوانب الأمنية لضمان حماية البيانات.

واستفاد البحث الحالي من هذه الدراسة في توضيح الأساس النظري للحوسبة السحابية وإبراز أهميتها في تطوير القطاعات الخدمية ومنها قطاع التأمين.

الدراسة الثانية : Thomas D (2009) cloud computing benefits.and challenges journal of object te chmologg 8 (3) 37– 41

أجرى Thomas D دراسة سنة 2009 بعنوان “Cloud Computing” تناولت مفهوم

الحوسبة السحابية وأهميتها في تطوير نظم المعلومات الحديثة، حيث هدفت الدراسة إلى توضيح كيفية تقديم خدمات الحوسبة عبر الإنترنت بدل الاعتماد على البنية التحتية التقليدية.

وركزت الدراسة على الخصائص الأساسية للحوسبة السحابية مثل المرونة، وتقليل التكاليف، وسهولة الوصول إلى البيانات والخدمات الإلكترونية، إضافة إلى دورها في تحسين كفاءة المؤسسات وزيادة سرعة معالجة المعلومات.

كما ناقشت الدراسة نماذج الخدمات السحابية المختلفة مثل:

البرمجيات كخدمة (SaaS)

البنية التحتية كخدمة (IaaS)

المنصات كخدمة (PaaS)

واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي لتحليل واقع الحوسبة السحابية وتطبيقاتها في المؤسسات الحديثة، وتوصلت إلى أن الحوسبة السحابية تمثل تحولاً مهماً في مجال تكنولوجيا المعلومات بسبب قدرتها على خفض التكاليف التشغيلية وتحسين الأداء المؤسسي وتسهيل إدارة البيانات. كما أشارت الدراسة إلى وجود تحديات تتعلق بأمن المعلومات وحماية الخصوصية عند استخدام الخدمات السحابية.

### الدراسة الثالثة : Islam et L(2023) th futur of cloud computing and challenges

أجرى كل من Islam et al. دراسة سنة 2023 بعنوان “The Future of Cloud Computing and Challenges”، والتي تناولت مستقبل الحوسبة السحابية وأبرز التحديات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات الحديثة.

وهدف الدراسة إلى تحليل التطورات المستقبلية للحوسبة السحابية ودورها في دعم التحول الرقمي وتحسين كفاءة الخدمات الإلكترونية، مع التركيز على التقنيات الحديثة المرتبطة بها مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة وإنترنت الأشياء.

واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي لدراسة واقع الحوسبة السحابية والتغيرات المتوقعة في هذا المجال، كما ناقشت أهم المزايا التي توفرها الحوسبة السحابية مثل المرونة، وتقليل التكاليف، وسهولة الوصول إلى البيانات والخدمات عبر الإنترنت.

وتوصلت الدراسة إلى أن الحوسبة السحابية ستستمر في التوسع مستقبلاً نظراً لأهميتها في تطوير المؤسسات وتحسين الأداء التشغيلي، إلا أنها تواجه عدة تحديات من أبرزها الأمن السيبراني، وحماية البيانات، ومشكلات الخصوصية، والاعتماد على البنية التحتية الرقمية.

المطلب الثاني : الدراسات السابقة الخاصة بالأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر  
أولاً : الدراسات باللغة العربية :

الدراسة الأولى : د سالم و د بوزيدة نعيمة أثر برامج التدريب على الاداء الوظيفي دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT عنابة 2021.

أجرى كل من سالم وبوزيدة نعيمة دراسة سنة 2021 بعنوان “أثر برامج التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT عناية”، والتي هدفت إلى التعرف على مدى تأثير برامج التدريب في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة التأمينية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات الموجهة للعاملين بالشركة الجزائرية للتأمينات بولاية عناية، بهدف قياس أثر التدريب على كفاءة الموظفين وتحسين مستوى الأداء.

وتوصلت الدراسة إلى أن برامج التدريب تساهم بشكل إيجابي في تطوير مهارات العاملين ورفع مستوى الكفاءة المهنية وتحسين جودة الأداء الوظيفي، كما تساعد على زيادة قدرة الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة والتكيف مع التغيرات التنظيمية داخل المؤسسة.

الدراسة الثانية : للباحثين سارة بنت غانم الشهري ، الرفاعي ، نجوى 2017 الحوسبة السحابية وعلاقتها في أداء موظفي القطاعات الحكومية ، مجلة جامعة للعلوم التربوية و النفسية (4). 7 108.81

أجرت كل من سارة بنت غانم الشهري ونجوى الرفاعي دراسة سنة 2017 بعنوان “الحوسبة السحابية وعلاقتها بأداء موظفي القطاعات الحكومية”، والمنشورة في مجلة جامعة تبوك للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 7، العدد 4، الصفحات 81-108.

وهدفَت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الحوسبة السحابية في تحسين أداء العاملين داخل القطاعات الحكومية، من خلال دراسة مدى مساهمة التقنيات السحابية في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين سرعة إنجاز الأعمال الإدارية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي القطاعات الحكومية، بهدف قياس العلاقة بين استخدام الحوسبة السحابية ومستوى الأداء الوظيفي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق تقنيات الحوسبة السحابية وتحسين أداء الموظفين، من خلال رفع كفاءة العمل، وتسهيل تبادل المعلومات، وتقليل الوقت والجهد في إنجاز المهام الإدارية.

الدراسة الثالثة : بن عزة هشام وموفق وآخرون (2023) تطبيقات التكنولوجيا الناشئة الذكاء

الاصطناعي و الحوسبة السحابية في شركات التأمين لتعزيز الشمول المالي الرقمي مجلة الدراسات القانونية

9 (1) 814 793

أجرى كل من بن عزة هشام وموفق وآخرون دراسة سنة 2023 بعنوان “تطبيقات التكنولوجيا الناشئة:

الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية في شركات التأمين لتعزيز الشمول المالي الرقمي”، والمنشورة في

مجلة الدراسات القانونية، المجلد 9، العدد 1، الصفحات 814-793.

وهدفت الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا الناشئة، وخاصة الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، في

تطوير شركات التأمين وتعزيز الشمول المالي الرقمي، من خلال تحسين الخدمات التأمينية وتسهيل وصول

العملاء إلى الخدمات الإلكترونية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع استخدام التقنيات الحديثة داخل شركات

التأمين، وبيان أثرها في تحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير الخدمات الرقمية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية تساهم في تسريع معالجة

البيانات، وتحسين إدارة المخاطر، ورفع جودة الخدمات التأمينية، إضافة إلى دعم التحول الرقمي وتعزيز

الشمول المالي داخل المؤسسات التأمينية.

ثانيا : الدراسات الأجنبية :

الدراسة الأولى :

تناولت دراسة **Ahmed R Hassan** بعنوان **“Cloud Computing and Its Role in Insurance”** سنة 2025 موضوع دور الحوسبة السحابية في تطوير قطاع التأمين،

حيث هدفت الدراسة إلى بيان كيفية مساهمة التقنيات السحابية في تحسين كفاءة شركات التأمين من

خلال تسريع معالجة البيانات، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتعزيز أمن المعلومات.

واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي لدراسة أثر استخدام الحوسبة السحابية في المؤسسات التأمينية،

وتوصلت إلى أن تطبيق الأنظمة السحابية يساعد على تحسين جودة الخدمات التأمينية، ورفع سرعة

الاستجابة للعملاء، ودعم اتخاذ القرار عبر تحليل البيانات الضخمة. كما أشارت الدراسة إلى وجود بعض

التحديات المرتبطة بالأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات العملاء.

واستفاد البحث الحالي من هذه الدراسة في توضيح العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير الخدمات التأمينية، خاصة فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة المعلومات وتقليل المخاطر.

### الدراسة الثانية :

أجرت دراسة **Kamiyar Lee Majumder** دراسة تناولت أثر التقنيات الحديثة والحوسبة السحابية في تطوير قطاع التأمين، حيث ركزت على دور الأنظمة الرقمية في تحسين إدارة البيانات التأمينية ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء.

وهدفَت الدراسة إلى توضيح كيفية مساهمة الحوسبة السحابية في تسهيل عمليات تخزين المعلومات وتحليلها داخل شركات التأمين، إضافة إلى تقليل التكاليف التشغيلية وتحسين سرعة معالجة المطالبات التأمينية.

واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي لتحليل استخدام الحلول السحابية في المؤسسات التأمينية، وأظهرت النتائج أن تطبيق تقنيات الحوسبة السحابية يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وزيادة مرونة العمل ودعم اتخاذ القرار من خلال البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي.

كما بينت الدراسة وجود بعض التحديات المرتبطة بأمن المعلومات والخصوصية الإلكترونية، وأوصت بضرورة تطوير أنظمة الحماية الرقمية وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية داخل شركات التأمين.

### المطلب الثالث : الفجوة الدراسية

#### أولا : مناقشة و التعقيب على الدراسات السابقة

المقارنة الدراسات الحالية و الدراسات السابقة

#### أوجه الاختلاف :

من حيث موضوع الدراسة: تناولت بعض الدراسات السابقة مفهوم الحوسبة السحابية بشكل عام والتحديات المتعلقة بها، مثل دراسة Qi Zhang و Lu Cheng و Raouf Boutaba (2010). أما الدراسة الحالية، فتركز بصورة خاصة على دور الحوسبة السحابية داخل قطاع التأمين وكيفية إسهامها في تحسين الأداء وجودة الخدمات التأمينية.

من حيث مجال التطبيق: ركزت العديد من الدراسات السابقة على قطاعات حكومية أو مؤسسات عامة، مثل دراسة سارة بنت غانم الشهري ونجوى الرفاعي (2017). في المقابل، تستهدف الدراسة الحالية قطاع شركات التأمين باعتباره من المجالات التي تشهد تسارعًا كبيرًا في التحول الرقمي.

من حيث المتغيرات المدروسة: اهتمت بعض الدراسات بتحليل تأثير التدريب على الأداء الوظيفي، كما هو الحال في دراسة بوزيدة نعيمة وآخرين (2021). بينما تركز الدراسة الحالية على استكشاف أثر الحوسبة السحابية في تحسين الخدمات التأمينية وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

من حيث الفترة الزمنية: تنفرد الدراسة الحالية بمواكبة الابتكارات التكنولوجية الراهنة في مجالي الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي، خاصة مع تسارع وتيرة التحول الرقمي خلال الأعوام الأخيرة. أما معظم الدراسات السابقة فقد أجريت في سنوات أقدم، وركزت بشكل أساسي على الجوانب النظرية للحوسبة السحابية.

من حيث الهدف: ركزت الدراسات السابقة بالدرجة الأولى على تعريف الحوسبة السحابية ومناقشة تحدياتها التقنية. بينما تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على تأثير الحوسبة السحابية في تعزيز أداء شركات التأمين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

من حيث البيئة الدراسية: أجريت معظم الأبحاث السابقة ضمن سياقات أجنبية أو في بيئات حكومية متنوعة. بالمقابل، تهتم الدراسة الحالية بدراسة قطاع التأمين العربي، وتحديدًا الجزائري، مما يضيف عليها طابعًا خاصًا يعكس خصوصيات المؤسسات المحلية وانتقالها نحو الرقمنة .

### ثانيا : مدى الاستفادة من الدراسات السابقة :

ساهمت الدراسات السابقة في لفت الانتباه و جلب الاهتمام الدراسة الحالية من خلال ابراز أهم المحاور البحثية و تحديد الفجوات العلمية التي يمكن معالجتها .

ساعدت هذه الدراسات في الإحاطة الشاملة بموضوع البحث حيث وقرت خلفية معرفية أساسية مكنتنا من تحديد إشكالية الدراسة بدقة ووضوح .

كان لها دور بارز في دعم عملية التحليل من خلال الاستفادة من نتائجها في بناء الفرضيات واستخلاص الاستنتاجات .

كما ساهمت كذلك في اعداد خطة البحث و تحديد منهجية بما يتراكم مع طبيعة الموضوع

بزيادة الى ذلك ، مكنت من تحديد متغيرات الدراسة و صياغتها بشكل عملي دقيق .

### خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بكل من الحوسبة السحابية والأداء الوظيفي داخل شركات التأمين، حيث تبين أن الحوسبة السحابية تُعد من أهم التقنيات الحديثة التي ساهمت في تطوير أنظمة المعلومات وتحسين كفاءة المؤسسات من خلال توفير خدمات رقمية مرنة وآمنة بأقل التكاليف. كما تم التعرف على خصائص الحوسبة السحابية وأنواعها المختلفة، إضافة إلى المزايا التي تقدمها للمؤسسات الاقتصادية خاصة في مجال تخزين البيانات ومعالجتها وتسهيل الوصول إلى المعلومات.

كما تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي باعتباره أحد العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية، حيث يتأثر الأداء الوظيفي بعدة عوامل تنظيمية وتكنولوجية وبشرية. وقد تم إبراز أهمية تحسين الأداء الوظيفي داخل شركات التأمين نظراً لطبيعة نشاطها القائم على السرعة والدقة في معالجة المعلومات وتقديم الخدمات للزبائن.

ومن خلال الدراسة النظرية تبين أن تبني الحوسبة السحابية يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر، وذلك من خلال تسريع العمليات الإدارية، تحسين جودة الخدمات، تسهيل تبادل المعلومات، تقليل التكاليف التشغيلية، ورفع كفاءة العاملين. كما أن اعتماد هذه التقنية يساعد شركات التأمين على مواكبة التحول الرقمي وتعزيز قدرتها التنافسية في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة.

وعليه، فإن هذا الفصل شكّل قاعدة نظرية مهمة للدراسة، ومهد للانتقال إلى الجانب التطبيقي الذي سيتم من خلاله دراسة واقع تبني الحوسبة السحابية وأثرها على الأداء الوظيفي داخل شركات التأمين محل الدراسة.



## الفصل الثاني :

دراسة حالة لأثرتبني الحوسبة  
السحابية على تحسين أداء شركات  
التأمين في الجزائر



الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء شركات التأمين في الجزائر

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الشركة الوطنية للتأمين SAA

المطلب الأول : النشأة التاريخية للتأمين في الجزائر

أصدرت الحكومة الجزائرية بالشراكة مع الحكومة المصرية مرسوم وزاري مؤرخ لتأسيس قطاع التأمين في الجزائر في 27/05/1963.

حيث بفضل القانون 122/26 تم تأمين قطاع التأمينات و أصبح مسيرا ذاتيا بصفه كاملة و ذلك بتاريخ 1966/05/07. حيث نتج عن ذلك تأسيس شركات جزائرية للتأمين محتكرة من طرف الدولة الجزائرية و هي:

-الشركة الجزائرية لتأمين النقل : مختصة بتأمين نقل البضائع على متن مختلف وسائل النقل.

-الصندوق الجهوي للتعاون القلاحي : مختص بتأمين الأراضي الفلاحية, الحيوانات, و العتاد الفلاحي.

-الشركة الوطنية للتأمين : المختصة بتأمين وسائل النقل, تأمين المصانع وتأمين المصانع, الأشخاص و الممتلكات .

في بداية التسعينات بدأت الجزائر تحضر للدخول في مجال إقتصاد السوق مما أجبر شركات التأمين على خلق جو المنافسة من أجل تقديم أحسن و أفضل الخدمات للزبون المؤمن له مما أدى إلى فتح جميع مجالات التأمين في كل الاختصاصات و تفادياً للخسائر المحتملة لشركات التأمين أسست فيما بينها شركة وطنية لإعادة التأمين لتؤمن نفسها CCR سنة 1996.

### المطلب الثاني : مدخل إلى الشركة الوطنية للتأمين SAA

#### 1. تعريف الشركة الوطنية للتأمين:

تأسست الشركة الجزائرية للتأمين بشراكة مع مصر في 22 ديسمبر 1963 برأس مال مقسم للجزائر و 49% لمصر حيث تمثلت المساهمة المصرية في الجانب التقني, لأن 51% بنسبة الجزائر كانت تعاني قلة في الإطارات و الهياكل القاعدية.

انطلقت الشركة الجزائرية في عمليات التأمين ابتداءً من فيفري 1964 و هذا بموظفي تأطير مصريين و يد عاملة قاعدية جزائرية, إلا أن هذا الوضع لم يستمر كثيرا و هذا بعد ظهور الصراعات و المشاكل التي أدت إلى وجوب إيجاد حلول جذرية في مؤسسة و قد اعترضت الشركة في سنواتها الأولى لنشاطها عدة مشاكل و لذلك سعت هذه الأخيرة إلى إيجاد حلول, أنشأت مديريات جهوية و وحدات و وكالات.

أصبحت الشركة الوطنية للتأمين مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية و تتمتع بالإستقلال المالي, و تعد تاجرة في علاقتها بمقتضى المرسوم 85/80 المؤرخ في 30 أفريل 1985, يقع مقرها بالجزائر العاصمة

#### 2. التنظيم التجاري للشركة

تخضع الشركة للتأمينات التي تبيعها, و بالتالي فإن عقد التأمين يعتبر كمنتج تقوم بإنتاجه ثم يبيعه , فعملية البيع هنا تتم بين الشركة و الأشخاص و يتم ذلك بالإتفاق بين الطرفين فالأول يقدم الضمانات و الثاني يقدم الأموال, يرجع إليها في حالة وقوع حادث و المتفق عليه في عقد التأمين و بالتالي فهي خدمة جيدة للمواطن.

#### 3- مهام و أهداف الشركة الوطنية للتأمين

تتمثل مهام و أهداف الشركة الوطنية للتأمين فيما يلي :

- إنشاء عقود التأمين و تسويقها.
- إبرام العقود التي تفوق 35.000 دج في مختلف الحالات.
- مراقبة نشاط الوكالات التابعة لها.

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

- المساهمة في الحدود المسموح لها في تطوير قطاع التأمين باستخدام كل التدابير كترقية نشاط التأمين.
- المساهمة في نشر ثقافة التأمين.
- المتعلقة بالأشخاص كالتأمين على الحياة، الحوادث، و كذا التأمين على المهنية، الصناعية، التجارية و السكن.
- دراسة اقتراح على التدابير و الإحتياطات للخسائر المتوقعة.

### المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة

#### المطلب الأول : الإطار المنهجي للدراسة

##### الفرع الأول : منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى تحديد الظاهرة موضوع الدراسة، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (*SPSS V.25*) من أجل معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية للعينة المبحوثة، وبالتحديد فقد قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار "ألفا كرونباخ" لمعرفة ثبات فقرات استمارة الاستبيان.
- معامل الارتباط "سبيرمان" من أجل معرفة درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.
- النسب المئوية والتكرارات، وذلك من أجل معرفة تكرار فئات المتغير المراد تحليله والمساعد في وصف عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك من أجل معرفة مستوى أهمية كل متغير لدى عينة الدراسة.
- اختبار الانحدار الخطي البسيط من أجل قياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

##### الفرع الثاني : متغيرات الدراسة

لقد تم تصميم متغيرات الدراسة والمتمثلة في كل من الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي، من أجل تحقيق أهداف الدراسة والتعرف على إمكانية تدعيم خيارات الحوسبة السحابية.

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

### الفرع الثالث : مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين بالشركة الوطنية للتأمين وكالة عين تموشنت، وكالة سيدي بلعباس، مديرية سيدي بلعباس ، وقد تم توزيع 40 استمارة استبيان وتم استرجاع 39 استمارة.

### الفرع الرابع : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم الاعتماد على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات:

**المصادر الثانوية:** تم استخدام مصادر متعددة للحصول على المعلومات الثانوية تمثلت في المراجع العربية من مذكرات ومقالات ذات العلاقة بموضوع الدراسة

**المصادر الأولية:** لتحقيق هدف الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وقد اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، بحيث تأخذ كل إجابة أهمية نسبية، ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي **SPSS V.25** وتكونت أداة الدراسة من جزئين رئيسيين:

**الجزء الأول:** ويتضمن البيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المستوى العلمي.

**الجزء الثاني:** وقسم إلى محورين وهما:

- الحوسبة السحابية: وتم قياسه من خلال الفقرات من 1 إلى 29
  - الأداء الوظيفي: وتم قياسه من خلال الفقرات من 30 إلى 38.
- وتتراوح مدى الاستجابة من 1 إلى 5 حسب مقياس ليكرت الخماسي كالاتي:

| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 1              | 2         | 3     | 4     | 5          |

وقد تم تحديد مستوى الأهمية بالنسبة للمتوسطات الحسابية التي سوف تصل إليها الدراسة لتفسير البيانات على أساس المعيار التالي:

طول الفئة = (أعلى طول فئة – أدنى طول فئة في المقياس الخماسي) / عدد الفئات

$$0.8 = (5 - 1) / 5$$

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

وعليه يكون المقياس المعتمد لاتخاذ القرار كالتالي:

- منخفض جدا [ 1 - 1.8 ]
- منخفض [ 1.8 - 2.6 ]
- متوسط [ 2.6 - 3.4 ]
- مرتفع [ 3.4 - 4.2 ]
- مرتفع جدا [ 4.2 - 5 ]

الفرع الخامس : صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: صدق أداة الدراسة

- **الصدق الظاهري:** ويقصد به التأكد من أن الفقرات التي تحتويها الاستمارة تؤدي إلى جمع البيانات بدقة، وقد تم عرض الاستبيان على هيئة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص.
- **صدق المحتوى:** وهو صدق أو صحة أداة الدراسة، بحيث تم التأكد من أن مضمون الفقرات شامل وذات وصف دقيق لفقرات الدراسة، بحيث تكون مفهومة وواضحة، وللتأكد من ذلك تم حساب الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل من فقرات مجالات الاستبيان الواحدة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

**1- نتائج الاتساق الداخلي لمحور الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي :**

جدول 1معامل الارتباط سبيرمان

| فقرات محور التكامل بين الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي                                                         | معامل سبيرمان | القيمة الاحتمالية Sig |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|
| 1 تبني الحوسبة السحابية يساهم في الحفاظ على قواعد البيانات في حال أي كوارث طبيعية أو حوادث سواء تقنية أو حرائق . | 0,276         | 0,088                 |
| 2 تبني الحوسبة السحابية يوفر مرونة عالية على توسع قدرات التخزين.                                                 | 0.743**       | 0,000                 |
| 3 تغني الحوسبة السحابية عن إهتمام المؤسسة بخصائص و قدرات و الخوادم و الحواسيب المستخدمة.                         | 0.554**       | 0.000                 |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|    |                                                                                            |         |       |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| 4  | تتحكم الحوسبة السحابية في السعة التخزينية لقواعد البيانات دون عوائق فنية.                  | 0.492** | 0.001 |
| 5  | تبني الحوسبة السحابية يخفض الضغط الفني على الأجهزة الموجودة في المؤسسة.                    | 0.483** | 0.002 |
| 6  | تبني الحوسبة السحابية يساهم في المواكبة التقنية للأجهزة و البرمجيات.                       | 0.599** | 0.000 |
| 7  | توفر الحوسبة السحابية برمجيات حسب متطلبات العمل.                                           | 0.613** | 0.000 |
| 8  | مرونة نظم التشغيل و التطبيقات السحابية تسمح بالتعامل مع كل أنظمة التشغيل التقليدية .       | 0.601** | 0.000 |
| 9  | تسمح الحوسبة السحابية بالإستفادة من خبرات البرمجة لمزود الخدمة السحابية.                   | 0,671** | 0,000 |
| 10 | يسعى مورد خدمة الحوسبة السحابية إلى تطوير البرمجيات المستخدمة بالإعتماد على كفاءات متخصصة. | 0,770** | 0.000 |
| 11 | يضمن مورد خدمة الحوسبة السحابية خدمات الإتصال الدائم.                                      | 0,330*  | 0,040 |
| 12 | تضمن الحوسبة السحابية فعالية الإتصال و تخفيض الضغط على قسم الإتصال في المؤسسة.             | 0,410** | 0,009 |
| 13 | تضمن الحوسبة السحابية وصول المعلومات و التقارير في الوقت المناسب .                         | 0,628** | 0,000 |
| 14 | تدعم الحوسبة السحابية العمل الجماعي و فرق العمل.                                           | 0,685** | 0,000 |
| 15 | تمكن الحوسبة السحابية من إستخدام التطبيقات و التوسع فيها بكل سهولة.                        | 0,529** | 0,001 |
| 16 | تساعد الحوسبة السحابية على الدخول إلى التطبيقات في أي وقت و مكان ومن أي جهاز.              | 0,215   | 0,188 |
| 17 | تتيح الحوسبة السحابية مرونة في التغيير حسب الأهداف و الأعمال المطلوبة.                     | 0,653** | 0,000 |
| 18 | تضمن الحوسبة السحابية مرونة عالية في التعامل مع متصفحات الأنترنت.                          | 0,497** | 0,001 |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|    |                                                                                                                 |         |       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------|
| 19 | تبني الحوسبة السحابية يتيح للمستخدم المرخص لو القيام بالمهام عن بعد، و الوصول لقواعد البيانات في أي وقت و مكان. | 0,549** | 0,000 |
| 20 | تتيح الحوسبة السحابية العمل المشترك في وقت واحد.                                                                | 0,464** | 0,003 |
| 21 | توفر الحوسبة السحابية مرونة في إجراءات التحديث للبيانات كالحذف و الإضافة و التعديل.                             | 0,647** | 0,000 |
| 22 | تساعد الحوسبة السحابية على خفض عدد موظفي قسم الإعلام الآلي.                                                     | 0,414** | 0,009 |
| 23 | تقلل الحوسبة السحابية من تكلفة تدريب العنصر البشري.                                                             | 0,562** | 0,000 |
| 24 | تقلل الحوسبة السحابية من تكلفة إقتناء الأجهزة، الخوادم، البرمجيات.                                              | 0,588** | 0,000 |
| 25 | تقلل الحوسبة السحابية من الأعباء الخاصة بصيانة الأجهزة و تطوير البرمجيات.                                       | 0,652** | 0,000 |
| 26 | توفر الحوسبة السحابية تقنية النسخ الاحتياطي لحل مشاكل التلف و ضياع البيانات في حالة الأخطار الطبيعية.           | 0,387*  | 0,015 |
| 27 | توفر الحوسبة السحابية أمن عالي للبيانات في حال تطبيق شروط الأمن.                                                | 0,576** | 0,000 |
| 28 | تضمن الحوسبة السحابية إمكانية إسترجاع البيانات في حال وقوع بعض المشاكل.                                         | 0,581** | 0,000 |
| 29 | تضمن الحوسبة السحابية تشفير بعض المعلومات و تحديد المتاح و غير متاح من البيانات (تحديد الصلاحيات).              | 0,788** | 0,000 |

\*الارتباط دال عند 0.05

\*\*الارتباط دال عند 0.01

### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss v.25

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط سييرمان لكل فقرة من فقرات محور التكامل بين الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي ، والذي يوضح أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبالتالي يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

### 2- نتائج الاتساق لمحور التكامل بين الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي:

جدول 2 نتائج معامل الارتباط سبيرمان

| القيمة<br>Sig<br>الاحتمالية | معامل<br>سبيرمان | فقرات محور التكامل بين الحوسبة السحابية و<br>الأداء الوظيفي                   |    |
|-----------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 0,000                       | 0,800**          | إستخدام الوسائل الإلكترونية يساعدني في إنجاز أكبر قدر من العمل.               | 30 |
| 0,000                       | 0,651**          | البرمجيات المستخدمة ساهمت في تخفيض الخطأ و الحصول على مستوى عالي من الأداء.   | 31 |
| 0,000                       | 0,590**          | التكنولوجيا المستخدمة ساعدتني على تحسين أدائي باستمرار .                      | 32 |
| 0,000                       | 0,618**          | إستخدام التكنولوجيا يساعدني على الإبداع و تطوير العمل.                        | 33 |
| 0,000                       | 0,632**          | تساهم التكنولوجيا المستخدمة بتوفير الجهد في إنجاز المهام.                     | 34 |
| 0,000                       | 0,607**          | التكنولوجيا المستخدمة ساهمت في تبسيط عملي.                                    | 35 |
| 0,000                       | 0,603**          | يتم إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه.                              | 36 |
| 0,000                       | 0,578**          | التكنولوجيا المستخدمة أدت إلى سرعة في إنجاز العمل و تحسين مستوى جودة الخدمات. | 37 |
| 0,000                       | 0,684**          | أحرص على الوصول و إيصال المعلومات الخاصة بالعمل في الوقت المناسب.             | 38 |

\*الارتباط دال عند 0.05

\*\*الارتباط دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v. 25

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

يبيّن الجدول أعلاه نتائج معامل الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات محور التكامل بين الحوسبة السحابية والأداء الوظيفي الدرجة الكلية للمحور، والذي يوضح أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى المعنوية 0.05، ومنه يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

ويعني استقرار النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة القياس عدة مرات، حيث تم استخراج معامل الثبات بالاعتماد على معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ لكل متغير من متغيرات الدراسة، وقد كانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول 3 نتائج ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

| محاور الاستمارة | عدد الفقرات | قيمة ألفا كرونباخ |
|-----------------|-------------|-------------------|
| الاستمارة       | 38          | 0,937             |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات *spss v.25*.

ويشير الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ قد بلغ 0,937 وهي نسبة محصورة بين المجال المسموح به 0.5 و 0.9 وبالتالي فهي نسبة مقبولة تعكس ثبات أداة الدراسة.

المطلب الثاني : عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل نتائج محور البيانات الشخصية

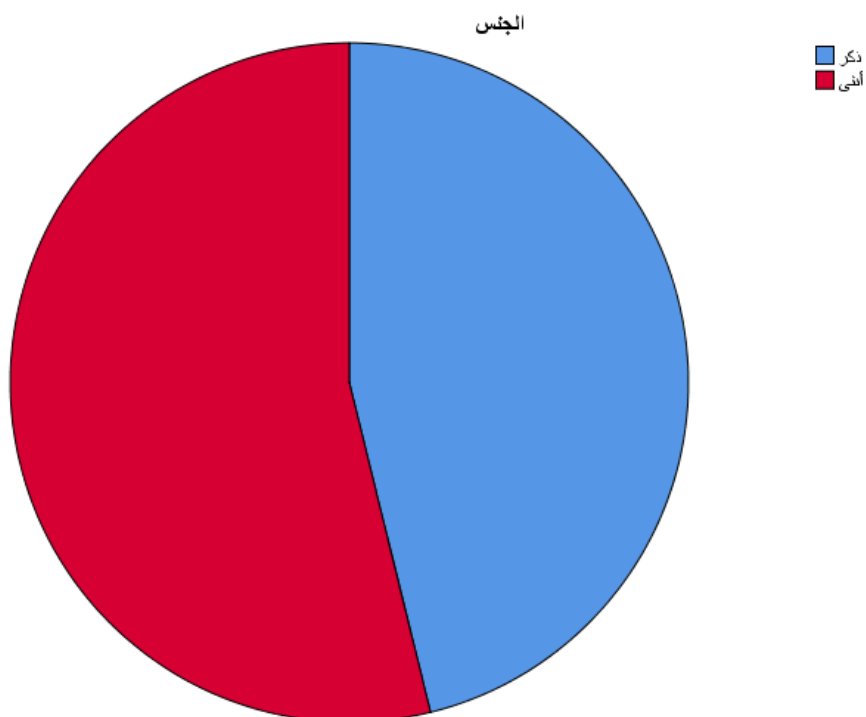
1- الجنس:

جدول 4 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

| الجنس   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر     | 18      | 46,2           |
| أنثى    | 21      | 53,8           |
| المجموع | 39      | 100,0          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات *spss v.25*

شكل رقم 01: أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSSV.25

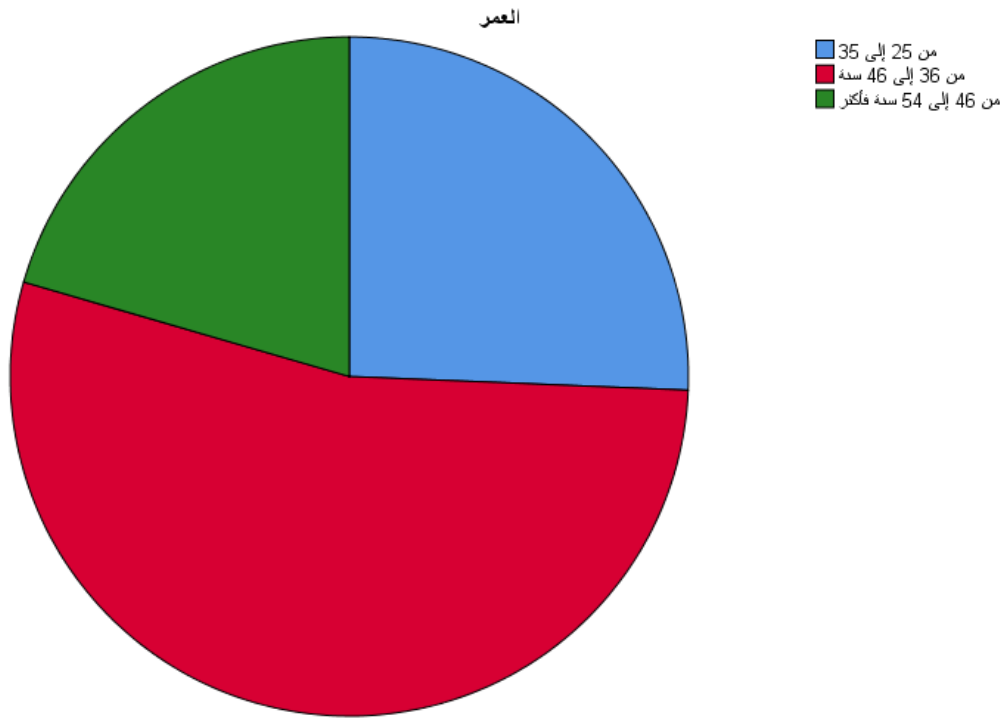
2- العمر:

جدول 5 توزيع أفراد العينة حسب العمر

| العمر            | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| أقل من 25 سنة    | 00      | 0,0            |
| من 25 إلى 35 سنة | 10      | 25,6           |
| من 36 إلى 49 سنة | 21      | 53,8           |
| من 50 سنة فأكثر  | 8       | 20,5           |
| المجموع          | 39      | 100,0          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spss v.25

شكل رقم 02: أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSSV.25

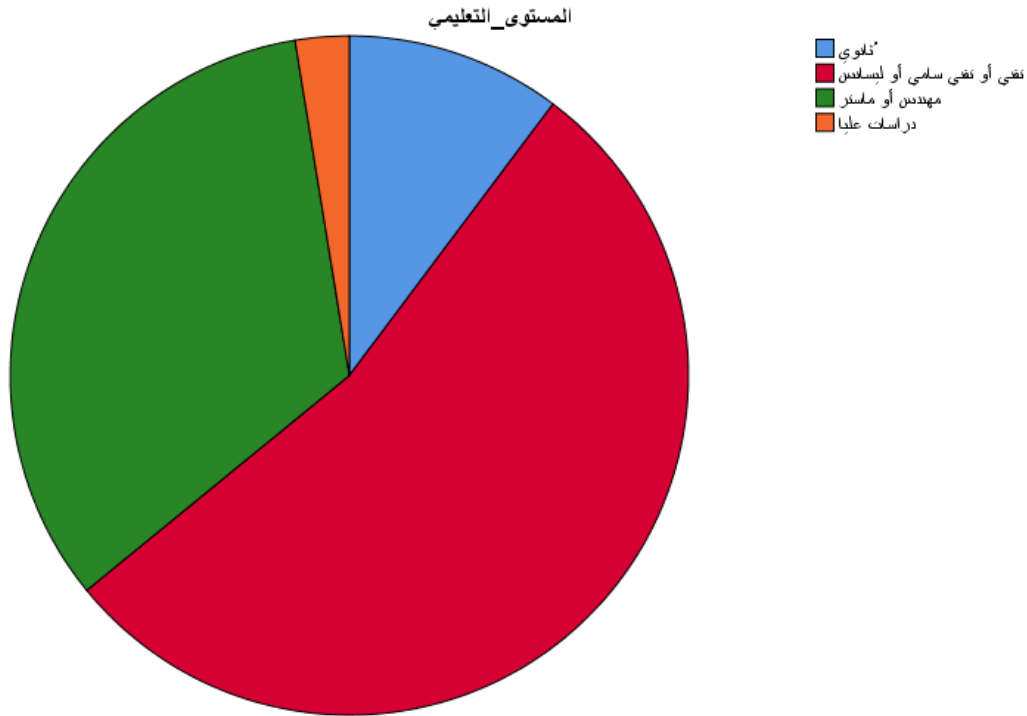
3- المستوى التعليمي:

جدول 6 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

| الشهادات العلمية      | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------------|---------|----------------|
| ثانوي                 | 4       | 10,3           |
| تقني أو تقني سامي أول | 21      | 53,8           |
| مهندس أو ماستر        | 13      | 33,3           |
| دراسات عليا           | 1       | 2,6            |
| المجموع               | 39      | 100,0          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج التحليل الإحصائي, SPSSV.25

شكل رقم 03: أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



#### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يبين الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة المستجوبين وما نسبتهم 53,8% حاصلين على شهادة الليسانس، وما نسبتهم 10.3% حاصلين على مستوى ثانوي، أما المتحصلين على شهادة ماستر فبلغت نسبتهم 33,3% أما باقي الأفراد المتحصلين على دراسات عليا تبلغ نسبتهم 2.6%.

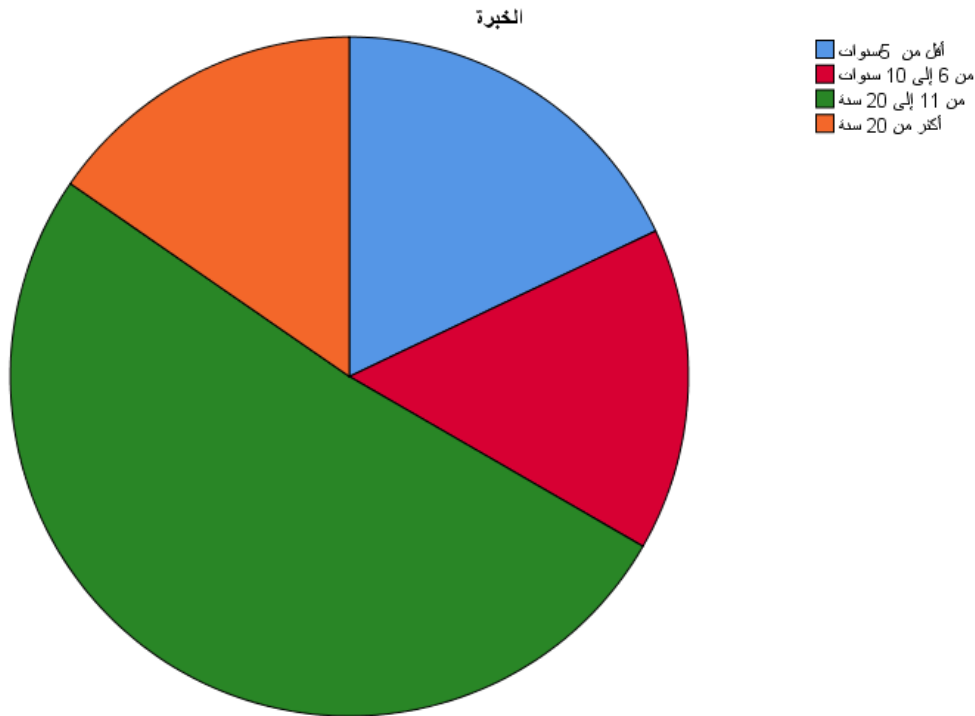
#### 4- الخبرة:

جدول رقم 07: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

| الدرجة العلمية    | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------|---------|----------------|
| أقل من 25 سنة     | 7       | 17,9           |
| من 6 إلى 10 سنوات | 6       | 15,4           |
| من 11 إلى 20 سنة  | 20      | 51,3           |
| أكثر من 20 سنة    | 6       | 15,4           |
| المجموع           | 39      | 100,0          |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي SPSS25

جدول 7 أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي SPSS25

أما فيما يخص عدد سنوات الخبرة فنجد أن أغلب أفراد العينة ذوي 11 إلى 20 سنة خبرة تقدر نسبتهم ب 51,3%، وأفراد العينة الأقل من 25 سنة خبرة فيقدرون ب 17,9%، أما أفراد العينة الذين لديهم من 6 إلى 10 سنوات خبرة و كذلك أفراد العينة الأخيرة فنسبتهم 10.3% فنسبتهم 15.4%.

كما يظهر لنا أيضا أن توزيع عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة من فئة أقل من 5 سنوات قد بلغت نسبتها 10.3%، وبنسبة 12.8% فئة من 6 إلى 10 سنوات، كما قدرت الفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 35.9%، أما فئة أكثر من 15 سنة فقدت نسبتها 41%. وهي أعلى نسبة ما يظهر أن أغلبية أفراد العينة المستجوبين هم ذوي خبرة مهنية تفوق 15 سنة.

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

ثانيا: عرض وتحليل نتائج بعد الحوسبة السحابية:

1- عرض وتحليل بعد الحوسبة السحابية:

جدول 8 تحليل أسئلة الحوسبة السحابية

| غير موافق بشدة |    | موافق |    | محايد |    | غير موافق |    | موافق بشدة |   |                                                                                                                 |
|----------------|----|-------|----|-------|----|-----------|----|------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| %              | F  | %     | F  | %     | F  | %         | F  | %          | F |                                                                                                                 |
| 5,1            | 2  | 66,7  | 26 | 25,6  | 10 | 2,6       | 1  | 0          | 0 | تبني الحوسبة السحابية يساهم على الحفظ على قواعد البيانات في حال أي كوارث طبيعية<br>او حوادث سواء تقنية او حرائق |
| 25,6           | 10 | 53,8  | 21 | 17,9  | 7  | 2,6       | 1  | 0          | 0 | تبني الحوسبة السحابية يوفر مرونة عالية على توسع قدرات التخزين                                                   |
| 10,3           | 4  | 61,5  | 24 | 23,1  | 9  | 5,1       | 2  | 0          | 0 | تُغني الحوسبة السحابية عن اهتمام المؤسسة بخصائص وقدرات الخوادم والحواسيب المستخدمة (من إختصاص مورد الخدمة)      |
| 23,1           | 9  | 59,0  | 23 | 17,9  | 7  | 0         | 0  | 0          | 0 | تتحكم الحوسبة السحابية في السعة التخزينية لقواعد البيانات دون عوائق فنية                                        |
| 5,1            | 2  | 84,6  | 33 | 10,3  | 4  | 0         | 0  | 0          | 0 | تبني الحوسبة السحابية يخفض الضغط الفني على الاجهزة الموجودة في المؤسسة                                          |
| 17,9           | 7  | 64,1  | 25 | 15,4  | 6  | 2,6       | 1  | 0          | 0 | يضمن مورد خدمة الحوسبة السحابية خدمات الاتصال الدائم.                                                           |
| 10,3           | 4  | 66,7  | 26 | 20,5  | 8  | 2,6       | 1  | 0          | 0 | تضمن الحوسبة السحابية فعالية الاتصال وتخفيض الضغط على قسم الاتصال في المؤسسة                                    |
| 15,4           | 6  | 43,6  | 17 | 30,8  | 12 | 7,7       | 3  | 2,6        | 1 | تضمن الحوسبة السحابية وصول المعلومات والتقارير في الوقت المناسب                                                 |
| 20,5           | 8  | 64,1  | 25 | 12,8  | 5  | 2,6       | 1  | 0          | 0 | تدعم الحوسبة السحابية العمل الجماعي وفرق العمل                                                                  |
| 35,9           | 14 | 51,3  | 20 | 10,3  | 4  | 2,6       | 1  | 0          | 0 | تمكن الحوسبة السحابية من استخدام التطبيقات والتوسع فيها بكل سهولة                                               |
| 15,4           | 6  | 74,4  | 29 | 7,7   | 3  | 2,6       | 01 | 0          | 0 | تساعد الحوسبة السحابية على الدخول الى التطبيقات في اي وقت ومكان ومن اي جهاز                                     |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|      |   |      |    |      |    |      |    |     |   |                                                                                                                |
|------|---|------|----|------|----|------|----|-----|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23,1 | 9 | 69,2 | 27 | 5,1  | 2  | 2,6  | 01 | 0   | 0 | تتيح الحوسبة السحابية مرونة في التغيير حسب الاهداف والاعمال المطلوبة                                           |
| 15,4 | 6 | 61,5 | 24 | 12,8 | 5  | 2,6  | 1  | 0   | 0 | تضمن الحوسبة السحابية مرونة عالية في التعامل مع متصفحات الانترنت                                               |
| 15,4 | 6 | 61,5 | 24 | 17,9 | 7  | 5,1  | 2  | 0   | 0 | تبني الحوسبة السحابية يتيح للمستخدم المرخص لو القيام بالمهام عن بعد، والوصول لقواعد البيانات في أي وقت و مكان. |
| 20,5 | 8 | 59,0 | 23 | 15,4 | 6  | 5,1  | 2  | 0   | 0 | تتيح الحوسبة السحابية العمل المشترك في وقت واحد                                                                |
| 7,7  | 3 | 74,4 | 29 | 15,4 | 6  | 2,6  | 1  | 0   | 0 | توفر الحوسبة السحابية مرونة في اجراءات التحديث للبيانات كالحذف والاضافة والتعديل                               |
| 20,5 | 8 | 71,8 | 28 | 5,1  | 2  | 2,6  | 1  | 0   | 0 | تساعد الحوسبة السحابية على خفض عدد موظفي قسم الاعلام الالي                                                     |
| 23,1 | 9 | 61,5 | 24 | 15,4 | 6  | 0    | 0  | 0   | 0 | تقلل الحوسبة السحابية من تكلفة تدريب العنصر البشري                                                             |
| 17,9 | 7 | 66,7 | 26 | 12,8 | 5  | 2,6  | 1  | 0   | 0 | تقلل الحوسبة السحابية من تكلفة اقتناء الاجهزة، الخوادم، البرمجيات                                              |
| 20,5 | 8 | 74,4 | 29 | 5,1  | 2  | 0    | 0  | 0   | 0 | تقلل الحوسبة السحابية من الاعباء الخاصة بصيانة الاجهزة وتطوير البرمجيات                                        |
| 23,1 | 9 | 66,7 | 26 | 10,3 | 4  | 0    | 0  | 0   | 0 | توفر الحوسبة السحابية تقنية النسخ الاحتياطي لحل مشاكل التلف وضياع البيانات في حالة الأخطار الطبيعية.           |
| 15,4 | 6 | 51,3 | 20 | 30,8 | 12 | 2,6  | 1  | 0   | 0 | توفر الحوسبة السحابية أمن عالي للبيانات في حال تطبيق شروط الأمن.                                               |
| 15,4 | 6 | 46,2 | 18 | 23,1 | 9  | 15,4 | 6  | 0   | 0 | تضمن الحوسبة السحابية امكانية استرجاع البيانات في حال وقوع بعض المشاكل                                         |
| 10,3 | 4 | 59,0 | 23 | 20,5 | 8  | 7,7  | 3  | 2,6 | 1 | تضمن الحوسبة السحابية تشفير بعض المعلومات وتحديد المتاح وغير المتاح من البيانات (تحديد الصلاحيات)              |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|      |    |      |    |      |    |      |   |   |   |                                                                              |
|------|----|------|----|------|----|------|---|---|---|------------------------------------------------------------------------------|
| 12,8 | 5  | 51,3 | 20 | 28,2 | 11 | 7,7  | 3 | 0 | 0 | تقف القوانين والتشريعات المبهمة عائق أمام التوسع في استخدام الحوسبة السحابية |
| 12,8 | 5  | 61,5 | 24 | 23,1 | 9  | 2,6  | 1 | 0 | 0 | الخوف من فقدان السيطرة على جزء من عمليات التشغيل (التحكم من طرف المورد)      |
| 25,6 | 10 | 43,6 | 17 | 20,5 | 8  | 10,3 | 4 | 0 | 0 | ارتفاع الاسعار وغياب شفافية التسعير                                          |
| 20,5 | 8  | 53,8 | 21 | 23,1 | 9  | 2,6  | 1 | 0 | 0 | ضعف سرعة الانترنت وانقطاعها                                                  |
| 23,1 | 9  | 53,8 | 21 | 20,5 | 8  | 2,6  | 1 | 0 | 0 | الامن والموثوقية                                                             |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss v.25**

يبيّن الجدول أعلاه أن معظم فقرات بعد الحوسبة السحابية تم الإجابة عنها بنسب متفاوتة بين غير موافق، محايد، موافق وموافق بشدة، حيث بلغت نسبة الموافقة على العبارة Q1، نسبة الموافقة مرتفعة ، حيث بلغت نسبة الموافقين 66,7% تليها نسبة المحايدين 25,6% في حين بلغت نسبة الموافقين بشدة 5,1% مقابل 2,6% فقط لي غير الموافقين و عدم تسجيل أي نسبة لغير الموافقين بشدة مما يدل على وجود إتجاه إيجابي نحو مضمون البعد أما العبارة Q2، فقد حققت نسبة موافقة 53,8%، تلتها نسبة الموافقة بشدة 25.6% في حين بلغت نسبة الحياد 17,9%، و نسبة الغير موافقين 2,6% و هو ما يعكس ميلا واضحا نحو الموافقة على هذه العبارة

كما أظهرت نتائج العبارة Q4 أن نسبة الموافقين بلغت 50 %، تليها نسبة الموافقين بشدة 23,1%، ثم نسبة المحايدين ب 17,9%، دون تسجيل أي نسبة لعدم الموافقة أو عدم الموافقة بشدة وهو ما يعكس درجة عالية من الاتفاق بين أفراد العينة.

أما العبارة Q5، فقد سجلت أعلى نسبة موافقة ضمن العبارات السابقة حيث بلغت 84,6%، في حين بلغت نسبة المحايدين 10,3% ونسبة الموافقين بشدة 5,1% مع عدم تسجيل أي نسب لعدم الموافقة ، و هذا ما يدل على وجود إتفاق قوي بين أفراد العينة حول مضمون البعد ، اما العبارة Q6، فقد أظهرت أن نسبة الموافقين بلغت 64,1 %، وموافقة بشدة بلغت 17,9%، في حين بلغت نسبة الحياد 15,4%، وعدم الموافقة 2,6%، و فيما يتعلق بالعبارة Q7 فقد بلغت نسبة الموافقة 66,7%، و موافقة بشدة 10,3%، مقابل 20,5%، من المحايدين و 2,6%، من غير الموافقين أما العبارة Q8، فقد سجلت نسبة موافقة بلغت

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

43,6% , وموافقة بشدة 15,4% , في حين بلغت نسبة الحياد 30,8% , وعدم الموافقة 7,7% , وعدم الموافقة بشدة بلغت 2,6% .

كما أظهرت نتائج العبارة Q9, نسبة الموافقة بلغت 64,1% , و موافقة شديدة 20,5% , مقابل 12,8% محايدين , و 2,6% من غير الموافقين , و قد سجلت العبارة Q10, نسبة موافقة بلغت 51,3% , و موافقة بشدة 51,3% , ونسبة الموافقة بشدة قدرها 35,9% , في حين نسبة الحياد 10,3% , وعدم الموافقة 2,6% , و منه نجد مستوى مرتفع من الاتفاق بين أفراد العينة حول فقرات محور الحوسبة السحابية و هذا ما يعكس إدراك المبحوثين لأهمية الأبعاد التي تقيسها هذه العبارات ( Q5 Q9 Q10 ) في حين جاءت العبارة Q8 بأقل مستوى من التأييد .

وقد سجلت العبارة Q11 نسبة موافقة بلغت 74,4% , مقابل 2,6% لغير موافقين , 7,7% , للمحايدين , و 15,4% لغير الموافقين بشدة , أما العبارة Q12, فقد بلغت نسبة الموافقة عليها 69,2% , و 23,1% نسبة الموافقين بشدة , 2,6% لغير الموافقين مقابل نسبة 5,1% , للمحايدين .

وقد سجلت العبارة Q13, نسبة موافقة 61,5% , و 15,4% نسبة موافقة بشدة , و 12,8% نسبة الحياد , و 2,6% لغير موافقين كما حققت العبارة Q14, نسبة موافقة بلغت 61,5% , و موافقة بشدة 15,4% , مقابل نسبة حياد 17,9% , و نسبة عدم الموافقة 17,1% .

العبارة Q15 فقد سجلت نسبة موافقة بلغت 79.5% ( 59% موافق و 20.5% موافق بشدة ) , مقابل 15.4% محايدين و 5.1% غير موافقين . وسجلت العبارة Q16 نسبة موافقة مرتفعة قدرت ب 82.1% ( 74.4% موافق و 7.7% موافق بشدة ) , في حين بلغت نسبة الحياد 15.4% وعدم الموافقة 2.6% . كما أظهرت نتائج العبارة Q17 نسبة موافقة بلغت 92.3% ( 71.8% موافق و 20.5% موافق بشدة ) , وهي من أعلى النسب المسجلة ضمن هذا المحور , مقابل 5.1% من المحايدين و 2.6% من غير الموافقين . أما العبارة Q18 فقد سجلت نسبة موافقة قدرها 84.6% ( 61.5% موافق و 23.1% موافق بشدة ) , بينما بلغت نسبة الحياد 15.4% دون تسجيل أي نسبة لعدم الموافقة . وبالنسبة للعبارة Q19 فقد بلغت نسبة الموافقة 84.6% ( 66.7% موافق و 17.9% موافق بشدة ) , مقابل 12.8% محايدين و 2.6% غير موافقين . كما سجلت العبارة Q20 نسبة موافقة مرتفعة بلغت 94.9% ( 74.4% موافق و 20.5% موافق بشدة ) , وهي من أعلى النسب المسجلة , مقابل 5.1% فقط من المحايدين . أما العبارة Q21 فقد بلغت نسبة الموافقة عليها 89.8% ( 66.7% موافق و 23.1% موافق بشدة ) , مقابل

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

10.3% من المحايدين. في حين سجلت العبارة Q22 نسبة موافقة بلغت 66.7% (51.3% موافق و15.4% موافق بشدة)، مع نسبة حياد مرتفعة بلغت 30.8%، و2.6% غير موافقين. وسجلت العبارة Q23 نسبة موافقة قدرها 61.6% (46.2% موافق و15.4% موافق بشدة)، مقابل 23.1% محايدون و15.4% غير موافقين، وهي من أقل نسب الموافقة ضمن البعد. كما بلغت نسبة الموافقة على العبارة Q24 ما نسبته 69.3% (59% موافق و10.3% موافق بشدة)، مقابل 20.5% محايدون و10.3% غير موافقين و2.6% غير موافقين بشدة. أما العبارة Q25 فقد سجلت نسبة موافقة بلغت 64.1% (51.3% موافق و12.8% موافق بشدة)، مقابل 28.2% محايدون و7.7% غير موافقين. وسجلت العبارة Q26 نسبة موافقة مرتفعة بلغت 74.3% (61.5% موافق و12.8% موافق بشدة)، مقابل 23.1% محايدون و2.6% غير موافقين. كما حققت العبارة Q27 نسبة موافقة قدرها 72.2% (43.6% موافق و28.6% موافق بشدة)، مقابل 20.5% محايدون و10.3% غير موافقين. أما العبارة Q28 فقد سجلت نسبة موافقة بلغت 74.3% (53.8% موافق و20.5% موافق بشدة)، مقابل 23.1% محايدون و2.6% غير موافقين. وأخيراً، سجلت العبارة Q29 نسبة موافقة بلغت 76.9% (53.8% موافق و23.1% موافق بشدة)، مقابل 20.5% من المحايدين و2.6% من غير الموافقين.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الحوسبة السحابية:

جدول 9 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الحوسبة السحابية:

| المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب الأهمية | مستوى الأهمية |
|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| Q1              | 3,7436            | 20            | مرتفع         |
| Q2              | 4,0256            | 7             | مرتفع         |
| Q3              | 3,7692            | 12            | مرتفع         |
| Q4              | 4,0513            | 15            | مرتفع         |
| Q5              | 3,9487            | 29            | مرتفع         |
| Q6              | 4,0256            | 21            | مرتفع         |
| Q7              | 4,1282            | 18            | مرتفع         |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|       |    |         |        |     |
|-------|----|---------|--------|-----|
| مرتفع | 6  | 0,74475 | 4,1538 | Q8  |
| مرتفع | 10 | 0,73196 | 3,8718 | Q9  |
| مرتفع | 27 | 0,50612 | 4,0449 | Q10 |
| مرتفع | 22 | 0,58432 | 4,0256 | Q11 |
| مرتفع | 17 | 0,61471 | 4,1282 | Q12 |
| مرتفع | 5  | 0,74475 | 4,1538 | Q13 |
| مرتفع | 9  | 0,73196 | 3,8718 | Q14 |
| مرتفع | 28 | 0,50612 | 4,0449 | Q15 |
| مرتفع | 26 | 0,57029 | 3,8718 | Q16 |
| مرتفع | 19 | 0,59802 | 4,1026 | Q17 |
| مرتفع | 16 | 0,62343 | 4,0769 | Q18 |
| مرتفع | 14 | 0,64889 | 4,0000 | Q19 |
| مرتفع | 24 | 0,57029 | 4,1538 | Q20 |
| مرتفع | 25 | 0,57029 | 4,1282 | Q21 |
| مرتفع | 11 | 0,73196 | 3,7949 | Q22 |
| مرتفع | 1  | 0,93514 | 3,6154 | Q23 |
| مرتفع | 3  | 0,86855 | 3,6667 | Q24 |
| مرتفع | 4  | 0,7980  | 3,6923 | Q25 |
| مرتفع | 13 | 0,67037 | 3,8462 | Q26 |
| مرتفع | 2  | 0,93298 | 3,8462 | Q27 |
| مرتفع | 8  | 0,73930 | 3,9231 | Q28 |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|       |    |         |        |     |
|-------|----|---------|--------|-----|
| مرتفع | 23 | 0.57273 | 3.9744 | Q29 |
|-------|----|---------|--------|-----|

### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات *spss v.25*

يبين الجدول أن جميع فقرات بُعد الحوسبة السحابية جاءت بمستوى أهمية مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 3.6154 و 4.1538، مما يعكس إدراكًا إيجابيًا لدى أفراد العينة لأهمية تبني الحوسبة السحابية في شركات التأمين. كما تراوحت قيم الانحراف المعياري بين 0.39395 و 0.93514، وهي قيم تدل على درجة مقبولة من التجانس في آراء المبحوثين وعدم وجود تشتت كبير في استجاباتهم.

وقد سجلت الفقرتان Q20 و Q8 و Q13 أعلى متوسط حسابي بلغ 4.1538، وهو ما يشير إلى اتفاق مرتفع بين أفراد العينة حول مضمون هذه الفقرات، تليها الفقرتان Q7 و Q12 و Q21 بمتوسط حسابي قدره 4.1282. في المقابل، سجلت الفقرة Q23 أدنى متوسط حسابي بلغ 3.6154، تلتها الفقرة Q24 بمتوسط 3.6667، إلا أن هاتين القيمتين بقيتا ضمن مستوى الأهمية المرتفع.

وبصفة عامة، تعكس النتائج وجود اتجاه إيجابي قوي لدى أفراد العينة نحو تبني الحوسبة السحابية، مما يدل على اقتناعهم بدورها في تحسين العمليات وتطوير الأداء داخل شركات التأمين محل الدراسة، وهو ما يؤكد الأهمية الاستراتيجية للحوسبة السحابية كأحد المداخل الحديثة الداعمة للكفاءة والفعالية التنظيمية.

## 2- عرض وتحليل محور الخيارات المحاسبية:

### جدول 10 تحليل أسئلة محور الأداء الوظيفي

|     | غير موافق بشدة |   | موافق |   | محايد |      | غير موافق |     | موافق بشدة |      |
|-----|----------------|---|-------|---|-------|------|-----------|-----|------------|------|
|     | F              | % | F     | % | F     | %    | F         | %   | F          | %    |
| Q30 | 0              | 0 | 0     | 0 | 2     | 5,1  | 0         | 0   | 16         | 41,0 |
| Q31 | 0              | 0 | 0     | 0 | 6     | 15,4 | 1         | 2,6 | 8          | 20,5 |
| Q32 | 0              | 0 | 0     | 0 | 2     | 5,1  | 0         | 0   | 9          | 23,1 |
| Q33 | 0              | 0 | 0     | 0 | 1     | 2,6  | 0         | 0   | 12         | 30,8 |
| Q34 | 0              | 0 | 0     | 0 | 4     | 10,3 | 0         | 0   | 8          | 20,5 |
| Q35 | 0              | 0 | 0     | 0 | 1     | 2,6  | 1         | 2,6 | 9          | 23,1 |
| Q36 | 0              | 0 | 0     | 0 | 8     | 20,5 | 0         | 0   | 7          | 17,9 |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|      |    |      |    |     |   |     |   |   |   |     |
|------|----|------|----|-----|---|-----|---|---|---|-----|
| 33,3 | 13 | 59,0 | 23 | 7,7 | 3 | 0   | 0 | 0 | 0 | Q37 |
| 30,8 | 12 | 61,5 | 24 | 5,1 | 2 | 2,6 | 1 | 0 | 0 | Q38 |

### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات *spss v.25*

يتضح من نتائج الجدول أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أبدوا موافقتهم على العبارات المتعلقة الحوسبة السحابية على تحسين الأداء الوظيفي لشركات التأمين، حيث تراوحت نسب الموافقة بين 53.8% و 71.8%، في حين كانت نسب الموافقة الشديدة بين 17.9% و 41.0%. أما نسب الحياد فقد تراوحت بين 2.6% و 20.5%، بينما كانت نسب عدم الموافقة وعدم الموافقة الشديدة ضعيفة جدًا أو منعدمة في معظم العبارات، مما يعكس اتجاهًا إيجابيًا لدى أفراد العينة نحو دور الحوسبة السحابية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية. وقد سجلت العبارة Q35 أعلى نسبة موافقة بلغت 71.8%، تلتها العبارة Q32 بنفس النسبة (71.8%)، وهو ما يدل على اتفاق غالبية الباحثين على أهمية هذه الجوانب في تعزيز تطبيق الحوسبة السحابية، كما سجلت العبارة Q34 نسبة موافقة بلغت 69.2%، تليها العبارة Q33 بنسبة 66.7%، مما يعكس إدراك أفراد العينة للدور الإيجابي للحوسبة السحابية في تحسين أداء شركات التأمين. في المقابل، سجلت العبارة Q30 أدنى نسبة موافقة بلغت 53.8%، رغم أنها مدعومة بنسبة موافقة شديدة مرتفعة نسبيًا بلغت 41.0%، وهو ما يشير إلى وجود إجماع عام حول مضمون العبارة مع اختلاف درجة التأييد بين الباحثين.

كما يلاحظ أن العبارة Q36 سجلت أعلى نسبة حياد بلغت 20.5%، تليها العبارة Q31 بنسبة 15.4%، مما قد يعكس تباينًا نسبيًا في آراء الباحثين إتجاه بعض الجوانب المرتبطة بالحوسبة السحابية مقارنة ببقية العبارات.

وبصفة عامة، تؤكد نتائج الجدول وجود مستوى مرتفع من الاتفاق بين أفراد العينة حول مساهمة الحوسبة السحابية في تحسين الأداء الوظيفي لشركات التأمين، وهو ما يدعم الفرضية القائلة بوجود أثر إيجابي لتبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء شركات التأمين واتخاذ القرارات الإدارية.

### - حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأداء الوظيفي

#### جدول 11 المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الأداء الوظيفي

| المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب الأهمية | مستوى الأهمية |
|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| 4,3590          | 0.58432           | 1             | مرتفع جدًا    |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|           |   |         |        |                                          |
|-----------|---|---------|--------|------------------------------------------|
| مرتفع /   | 8 | 0.68825 | 4,0000 | Q31                                      |
| مرتفع     | 5 | 0.50637 | 4,1795 | Q32                                      |
| مرتفع جدا | 2 | 0.59462 | 4,2564 | Q33                                      |
| مرتفع     | 7 | 0.55226 | 4,1026 | Q34                                      |
| مرتفع     | 6 | 0.58663 | 4,1538 | Q35                                      |
| مرتفع     | 9 | 0.62774 | 3,9744 | Q 36                                     |
| مرتفع جدا | 3 | 0.59462 | 4,2564 | Q37                                      |
| مرتفع جدا | 4 | 0.65612 | 4,2051 | Q38                                      |
| مرتفع     |   | 0,5990  | 4,1653 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي |

**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات *spss v.25*

يبين الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الأهمية لعبارات المحور (Q30-Q38) المتعلق بأثر تبني المؤسسة للحوسبة السحابية على تحسين أداء شركات التأمين. ويمكن تحليل النتائج كما يلي:

جاءت العبارة Q30 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.3590 وانحراف معياري 0.58432، وبمستوى أهمية مرتفع، مما يدل على اتفاق كبير بين أفراد العينة حول مضمون هذه العبارة.

احتلت العبارة Q33 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.2564 وانحراف معياري 0.59462، وبمستوى أهمية مرتفع، وهو ما يعكس درجة عالية من الموافقة.

جاءت العبارة Q37 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.2564 وانحراف معياري 0.59462، وبمستوى أهمية مرتفع جداً، مما يشير إلى إدراك قوي لأهمية مضمونها.

حلت العبارة Q38 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4.2051 وانحراف معياري 0.65612، وبمستوى أهمية مرتفع جداً.

أما العبارة Q32 فقد جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.1795 وانحراف معياري 0.50637، وهو أقل انحراف معياري بين العبارات، مما يدل على تجانس آراء المبحوثين حولها، وقد صنفت ضمن مستوى أهمية مرتفع.

جاءت العبارة Q35 في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 4.1538 وانحراف معياري 0.58663، وبلغ مستوى أهميتها متوسطاً.

احتلت العبارة Q34 المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 4.1026 وانحراف معياري 0.55226، وبمستوى أهمية مرتفع.

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

جاءت العبارة Q31 في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 4.0000 وانحراف معياري 0.68825، وهو أعلى درجة تشتت نسبياً بين إجابات أفراد العينة، إلا أنها حافظت على مستوى أهمية مرتفع. أخيراً، حلت العبارة Q36 في المرتبة التاسعة والأخيرة بمتوسط حسابي 3.9744 وانحراف معياري 0.62774، لكنها ما زالت ضمن مستوى أهمية مرتفع.

### المطلب الثالث :إختبار الفرضيات

#### الفرع الأول :إختبار الفرضية الرئيسية :

H0: لا يوجد أثر إيجابي للحوسبة السحابية على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

H1: يوجد أثر إيجابي للحوسبة السحابية على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

لغرض اختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط باعتبار الحوسبة السحابية متغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع.

**جدول 12** معامل التحديد و الارتباط للحوسبة السحابية والأداء الوظيفي

| Récapitulatif des modèles                                 |                   |        |               |                                 |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                                                    | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                                         | ,668 <sup>a</sup> | ,446   | ,431          | ,29846                          |
| a. Prédicteurs : (Constante), المحور الثانيالأداء الوظيفي |                   |        |               |                                 |

المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت ب 0,668 وهي قيمة متوسطة تدل على وجود ارتباط موجب بين متغير مستقل الحوسبة السحابية و المتغير التابع الأداء الوظيفي أما فيما يخص معامل

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

التحديد  $R = 0,446$  وهي ما تفسر أن 44,6% من التغير الحاصل في الحوسبة السحابية ناتج عن التغير في الإهتمام بالأداء الوظيفي.

جدول 13: مدى معنوية النموذج

| ANOVA <sup>a</sup>                                         |            |                  |     |             |        |                   |
|------------------------------------------------------------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Modèle                                                     |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
| 1                                                          | Régression | 2,658            | 1   | 2,658       | 29,835 | ,000 <sup>b</sup> |
|                                                            | de Student | 3,296            | 37  | ,089        |        |                   |
|                                                            | Total      | 5,954            | 38  |             |        |                   |
| a. Variable dépendante : المحاسبة السحابية                 |            |                  |     |             |        |                   |
| b. Prédicteurs : (Constante), المحور الثاني الأداء الوظيفي |            |                  |     |             |        |                   |

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة SIG قدرت بـ 0,000 و هي قيمة أقل من مستوى المعنوية 0,05 مما يدل على معنوية النموذج.

جدول 14: تحليل الانحدار الخطي البسيط

| Coefficients <sup>a</sup>                  |                              |                               |                 |                           |       |      |
|--------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| Modèle                                     |                              | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|                                            |                              | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1                                          | (Constante)                  | 1,182                         | ,506            |                           | 2,336 | ,025 |
|                                            | المحور الثاني الأداء الوظيفي | ,660                          | ,121            | ,668                      | 5,462 | ,000 |
| a. Variable dépendante : المحاسبة السحابية |                              |                               |                 |                           |       |      |

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0,660 هذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل الحوسبة السحابية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0,660 في المتغير التابع الأداء الوظيفي و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة T المحسوبة والتي قدرت بـ 5,462 و هي دالة عند مستوى معنوية 5% حيث بلغت  $SIG=0.000$  و هي

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

أقل من مستوى المعنوية 5 % و هذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية  $H_0$  و بالتالي نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  بأنه يوجد أثر إيجابي عند مستوى معنوية

$\alpha=0.05$  لمتغير الحوسبة السحابية على تحسين الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين.

□ اختبار الفرضية الفرعية الأولى

$H_0$ : لا يوجد أثر إيجابي للبنية التحتية على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

$H_1$ : يوجد أثر إيجابي للبنية التحتية على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

لغرض اختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط باعتبار البنية التحتية متغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع.

جدول 15 معامِل التحديد والارتباط للبنية التحتية والأداء الوظيفي.

| Récapitulatif des modèles                    |                   |        |               |                                 |
|----------------------------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                                       | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                            | ,378 <sup>a</sup> | ,143   | ,120          | ,37581                          |
| a. Prédicteurs : (Constante), البنية التحتية |                   |        |               |                                 |

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS 25.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامِل الارتباط قدرت ب 0,378 وهي قيمة متوسطة تدل على وجود ارتباط موجب بين متغير مستقل البنية التحتية و المتغير التابع الأداء الوظيفي أما فيما يخص معامِل التحديد  $R=0,143$  وهي ما تفسر أن 14,3% من المتغير الحاصل في البنية التحتية ناتج عن التغير في الإهتمام بالأداء الوظيفي

جدول 16 مدى معنوية النموذج

| ANOVA <sup>a</sup> |                  |     |             |       |                   |
|--------------------|------------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Modèle             | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F     | Sig.              |
| 1 Régression       | ,870             | 1   | ,870        | 6,159 | ,018 <sup>b</sup> |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|                                                       |            |       |    |      |  |  |
|-------------------------------------------------------|------------|-------|----|------|--|--|
|                                                       | de Student | 5,226 | 37 | ,141 |  |  |
|                                                       | Total      | 6,096 | 38 |      |  |  |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي |            |       |    |      |  |  |
| b. Prédicteurs : (Constante), البنية التحتية          |            |       |    |      |  |  |

### المصدر : مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

نلاحظ أن قيمة SIG قدرت ب 0,018 و هي قيمة أقل من مستوى المعنوية 0,05 مما يدل على معنوية النموذج.

### جدول 17 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

| Coefficients <sup>a</sup> |                |                               |                 |                           |       |      |
|---------------------------|----------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| Modèle                    |                | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|                           |                | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1                         | (Constante)    | 2,821                         | ,545            |                           | 5,175 | ,000 |
|                           | البنية التحتية | ,344                          | ,139            | ,378                      | 2,482 | ,018 |

a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي

### المصدر مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

نلاحظ أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0,344 هذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل البنية التحتية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0,344 في المتغير التابع الأداء الوظيفي و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة T المحسوبة و التي قدرت ب 2,482 و هي دالة عند مستوى معنوية 5% حيث بلغت SIG=0.018 و هي أقل من مستوى المعنوية 5% و هذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية H0 و بالتالي نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة H1 بأنه يوجد أثر إيجابي عند مستوى معنوية

$\alpha=0.05$  لمتغير البنية التحتية على تحسين الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين .

### ● اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H0: لا يوجد أثر إيجابي للبرمجيات على تحسين الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%..

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

H1: يوجد أثر إيجابي للبرمجيات على تحسين الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%.

لغرض اختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط باعتبار البرمجيات متغير مستقل والأداء الوظيفي متغير تابع

جدول 18 معامل التحديد والارتباط للبرمجيات والأداء الوظيفي.

| Récapitulatif des modèles    |                   |        |               |                                 |
|------------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                       | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                            | ,563 <sup>a</sup> | ,317   | ,299          | ,33536                          |
| a. Prédictors : (Constante), |                   |        |               |                                 |

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت بـ 0,563 وهي قيمة متوسطة تدل على وجود ارتباط موجب بين المتغير المستقل البرمجيات و المتغير التابع الأداء الوظيفي، أما في يخص معامل التحديد  $R^2$  فبلغت قيمته 0,317 وهي ما تفسر أن 31,7% من التغير الحاصل في الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في الاهتمام بالبرمجيات.

جدول 19 مدى معنوية النموذج

| ANOVA <sup>a</sup>                                    |            |                  |     |             |        |                   |
|-------------------------------------------------------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Modèle                                                |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
| 1                                                     | Régression | 1,934            | 1   | 1,934       | 17,199 | ,000 <sup>b</sup> |
|                                                       | de Student | 4,161            | 37  | ,112        |        |                   |
|                                                       | Total      | 6,096            | 38  |             |        |                   |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي |            |                  |     |             |        |                   |
| b. Prédictors : (Constante),                          |            |                  |     |             |        |                   |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

### المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة SIG بلغت 0,000 و هي قيمة أقل من مستوى المعنوية مما يدل على معنوية النموذج.

### جدول 20 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

| Coefficients <sup>a</sup> |             |                               |                 |                           |       |      |
|---------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| Modèle                    |             | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|                           |             | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1                         | (Constante) | 2,618                         | ,377            |                           | 6,948 | ,000 |
|                           | البرمجيات   | ,393                          | ,095            | ,563                      | 4,147 | ,000 |

a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي

### المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0,393 ، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل البرمجيات بوحدة واحدة يقابله التغير بمقداره 39,3% في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة T المحسوبة و التي قدرت ب 4,147 وهي دالة على مستوى معنوية 5 % حيث بلغت قيمة SIG = 0.000 و هي أقل من مستوى المعنوية 5%، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية  $H_0$  ، و بالتالي نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  بأنه يوجد أثر عند مستوى المعنوية  $\alpha = 0,05$  لمتغير البرمجيات على تدعيم الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين .

### إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_0$ : لا يوجد أثر إيجابي للاتصال على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05

$H_1$ : يوجد أثر إيجابي للاتصال على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05

لغرض إختبار هذه الفرضية قمنا بإستخدام تحليل الانحدار البسيط بإعتبار الإتصال متغير مستقل و الأداء الوظيفي كمتغير تابع .

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

جدول 21 معامل التحديد و الارتباط للإتصال و الأداء الوظيفي.

| Récapitulatif des modèles             |                   |        |               |                                 |
|---------------------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                                | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                     | ,658 <sup>a</sup> | ,434   | ,418          | ,30548                          |
| a. Prédicteurs : (Constante), الإتصال |                   |        |               |                                 |

المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت ب0,658 وهي قيمة متوسطة تدل على وجود ارتباط موجب بين المتغير المستقل الإتصال و المتغير التابع الأداء الوظيفي ،أما في يخص معامل التحديد  $R^2$  فبلغت قيمته 0,434 و هي ما تفسر أن 43,4% من الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في الاهتمام بالإتصال.

جدول 22 مدى معنوية النموذج

| ANOVA <sup>a</sup>                                    |            |                  |     |             |        |                   |
|-------------------------------------------------------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Modèle                                                |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
| 1                                                     | Régression | 2,643            | 1   | 2,643       | 28,319 | ,000 <sup>b</sup> |
|                                                       | de Student | 3,453            | 37  | ,093        |        |                   |
|                                                       | Total      | 6,096            | 38  |             |        |                   |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي |            |                  |     |             |        |                   |
| b. Prédicteurs : (Constante), الإتصال                 |            |                  |     |             |        |                   |

المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

نلاحظ أن قيمة SIG بلغت 0,000 و هي قيمة أقل من مستوى المعنوية مما يدل على معنوية النموذج.

### جدول 23 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

| Coefficients <sup>a</sup> |             |                               |                 |                           |       |      |
|---------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| Modèle                    |             | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|                           |             | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1                         | (Constante) | 2,058                         | ,399            |                           | 5,156 | ,000 |
|                           | الإتصال     | ,521                          | ,098            | ,658                      | 5,322 | ,000 |

a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي

### المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0,521، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل الإتصال بوحدة واحدة يقابله التغير بمقداره 0,521 في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة T المحسوبة و التي قدرت ب 5,322 وهي دالة على مستوى معنوية 5 % حيث بلغت قيمة SIG = 0.000 و هي أقل من مستوى المعنوية 5%، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية  $H_0$  ، و بالتالي نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة  $H_1$  بأنه يوجد أثر عند مستوى المعنوية  $\alpha = 0,05$  لمتغير الإتصال على تدعيم الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين.

#### ● اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

$H_0$ : لا يوجد أثر إيجابي للمرونة و سهولة الاستخدام على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05

$H_1$ : يوجد أثر إيجابي للمرونة و سهولة الاستخدام على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

لغرض اختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط بإعتبار المرونة و سهولة الإستخدام متغير مستقل و الأداء الوظيفي كمتغير تابع .

جدول 24معامل التحديد و الارتباط للمرونة و سهولة الإستخدام و الأداء الوظيفي .

| Récapitulatif des modèles                           |                   |        |               |                                 |
|-----------------------------------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                                              | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                                   | ,685 <sup>a</sup> | ,469   | ,454          | ,29589                          |
| Prédicteurs : (Constante), المرونة وسهولة الإستخدام |                   |        |               |                                 |

المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت ب0,685 وهي قيمة متوسطة تدل على وجود ارتباط موجب بين المتغير المستقل المرونة و سهولة الإستخدام و المتغير التابع الأداء الوظيفي، أما فيما يخص معامل التحديد  $R^2$  فبلغت قيمته 0,469 و هي ما تفسر أن 46,9% من المتغير الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في الاهتمام بالمرونة و سهولة الإستخدام .

جدول 25مدى معنوية النموذج

| ANOVA <sup>a</sup> |                |                  |     |             |            |                   |
|--------------------|----------------|------------------|-----|-------------|------------|-------------------|
| Modèle             |                | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F          | Sig.              |
| 1                  | Régressio<br>n | 2,856            | 1   | 2,856       | 32,62<br>1 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | de<br>Student  | 3,239            | 37  | ,088        |            |                   |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|                                                        |       |       |    |  |  |  |
|--------------------------------------------------------|-------|-------|----|--|--|--|
|                                                        | Total | 6,096 | 38 |  |  |  |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي  |       |       |    |  |  |  |
| b. Prédicteurs : (Constante), المرونة وسهولة الاستخدام |       |       |    |  |  |  |

### المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة SIG بلغت 0,000 و هي قيمة أقل من مستوى المعنوية مما يدل على معنوية النموذج.

### جدول 26 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

| Coefficients <sup>a</sup>                             |                          |                               |                 |                           |       |      |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| Modèle                                                |                          | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|                                                       |                          | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1                                                     | (Constante)              | 1,288                         | ,506            |                           | 2,545 | ,015 |
|                                                       | المرونة وسهولة الاستخدام | ,712                          | ,125            | ,685                      | 5,711 | ,000 |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي |                          |                               |                 |                           |       |      |

### المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0,712 ، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل المرونة وسهولة الاستخدام بوحدة واحدة يقابله التغير بمقداره 0,712 في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة T المحسوبة و التي قدرت ب 1,765 وهي دالة على مستوى معنوية 5 % حيث بلغت قيمة SIG = 0.000 و هي أقل من مستوى المعنوية 5%، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية H0 ، و بالتالي نرفض الفرضية العدمية و نقبل الفرضية البديلة H1 بأنه يوجد أثر عند مستوى المعنوية  $\alpha = 0,05$  لمتغير المرونة وسهولة الاستخدام على تدعيم الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين.

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

### • اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

H0: لا يوجد أثر إيجابي للتكاليف على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05

H1: يوجد أثر إيجابي للتكاليف على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05.

لغرض اختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط بإعتبار للتكاليف متغير مستقل و الأداء الوظيفي كمتغير تابع .

جدول 27 معامل التحديد و الارتباط للتكاليف و الأداء الوظيفي

| Récapitulatif des modèles              |                   |        |               |                                 |
|----------------------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Modèle                                 | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                      | ,279 <sup>a</sup> | ,078   | ,053          | ,38982                          |
| a. Prédicteurs : (Constante), التكاليف |                   |        |               |                                 |

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت ب 0,279 وهي قيمة ضعيفة تدل على وجود ارتباط موجب بين المتغير المستقل التكاليف و المتغير التابع الأداء الوظيفي، أما في يخص معامل التحديد  $R^2$  فبلغت قيمته 0,078 و هي ما تفسر أن 7,8% من التغير الحاصل في الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في الاهتمام بالتكاليف.

جدول 28 مدى معنوية النموذج

| ANOVA <sup>a</sup> |                  |     |             |   |      |
|--------------------|------------------|-----|-------------|---|------|
| Modèle             | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

|                                                       |            |       |    |      |       |                   |
|-------------------------------------------------------|------------|-------|----|------|-------|-------------------|
| 1                                                     | Régression | ,473  | 1  | ,473 | 3,114 | ,086 <sup>b</sup> |
|                                                       | de Student | 5,622 | 37 | ,152 |       |                   |
|                                                       | Total      | 6,096 | 38 |      |       |                   |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي |            |       |    |      |       |                   |
| b. Prédicteurs : (Constante), التكاليف                |            |       |    |      |       |                   |

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة SIG بلغت 0,086 و هي قيمة أكبر من مستوى المعنوية مما يدل على عدم معنوية النموذج.

جدول 29 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

| Coefficients <sup>a</sup>                             |             |                               |                 |                           |       |      |
|-------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| Modèle                                                |             | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|                                                       |             | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1                                                     | (Constante) | 3,539                         | ,361            |                           | 9,816 | ,000 |
|                                                       | التكاليف    | ,170                          | ,096            | ,279                      | 1,765 | ,086 |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي |             |                               |                 |                           |       |      |

المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0,170 ، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل التكاليف بوحدة واحدة يقابله التغير بمقداره 0,170 في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، و قد بلغت قيمة T المحسوبة و التي قدرت ب 1,765 وهي غير دالة عند مستوى معنوية 5 % حيث بلغت قيمة SIG = 0.086 و هي أكبر

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

من مستوى المعنوية 5%، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية العدمية  $H_0$ ، و بالتالي نقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه لا يوجد أثر عند مستوى المعنوية  $\alpha=0,05$  لمتغير التكاليف على تحسين الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين .

### • اختبار الفرضية الفرعية السادسة

$H_0$ : لا يوجد أثر إيجابي للأمن على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05.

$H_1$ : يوجد أثر إيجابي للأمن على تحسين مستوى الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0,05.

لغرض اختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط بإعتبار الأمن متغير مستقل و الأداء الوظيفي كمتغير تابع .

جدول 30 معامل التحديد و الارتباط للأمن و الأداء الوظيفي

| Récapitulatif des modèles           |                   |        |               |                                 |
|-------------------------------------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| Mod èle                             | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1                                   | ,573 <sup>a</sup> | ,328   | ,310          | ,33266                          |
| a. Prédicteurs : (Constante), الأمن |                   |        |               |                                 |

### المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت ب 0,573 وهي قيمة متوسطة تدل على وجود ارتباط موجب بين المتغير المستقل الأمن و المتغير التابع الأداء الوظيفي، أما في يخص معامل التحديد  $R^2$  فبلغت قيمته 0,328 و هي ما تفسر أن 32,8% من التغير الحاصل في الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في الاهتمام بالأمن.

### جدول 31 مدى معنوية النموذج

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

| ANOVA <sup>a</sup>                                    |            |                  |     |             |        |                   |
|-------------------------------------------------------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Modèle                                                |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
| 1                                                     | Régression | 2,001            | 1   | 2,001       | 18,083 | ,000 <sup>b</sup> |
|                                                       | de Student | 4,095            | 37  | ,111        |        |                   |
|                                                       | Total      | 6,096            | 38  |             |        |                   |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي |            |                  |     |             |        |                   |
| b. Prédicteurs : (Constante), الأمن                   |            |                  |     |             |        |                   |

المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة SIG بلغت 0,000 و هي قيمة أقل من مستوى المعنوية مما يدل على معنوية النموذج.

جدول 32 نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط

| Coefficients <sup>a</sup>                             |             |                               |                 |                           |       |      |
|-------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|------|
| Modèle                                                |             | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     | Sig. |
|                                                       |             | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |      |
| 1                                                     | (Constante) | 2,604                         | ,371            |                           | 7,017 | ,000 |
|                                                       | الأمن       | ,401                          | ,094            | ,573                      | 4,252 | ,000 |
| a. Variable dépendante : المحور الثاني الأداء الوظيفي |             |                               |                 |                           |       |      |

المصدر : من مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

نلاحظ أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0,401 ، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل الأمن بوحدة واحدة يقابله التغير بمقداره 0,401 في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، و يؤكد معنوية هذا التأثير قيمة T المحسوبة و التي قدرت ب 4,252 وهي دالة على مستوى معنوية 5 % حيث بلغت قيمة SIG = 0.000 و هي أقل من مستوى المعنوية 5%، وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية H0 ، و بالتالي نرفض الفرضية

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

العدمية و نقبل الفرضية البديلة  $H1$  بأنه يوجد أثر عند مستوى المعنوية  $\alpha=0,05$  لمتغير الأمن على تدعيم الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين .

### الفرع الثاني: إستنتاجات الدراسة

#### 1. الإستنتاجات المتعلقة بوصف و تحليل المتغيرات :

تشير نتائج الدراسة إلى وجود موافقة مرتفعة على تبني الحوسبة السحابية ينخفض الضغط الفني على الأجهزة الموجودة في المؤسسة و يضمن مورد خدمة الحوسبة السحابية خدمات الاتصال الدائم.، تكمن الحوسبة السحابية من استخدام التطبيقات والتوسع فيها بكل سهولة، تساعد الحوسبة السحابية على الدخول الى التطبيقات في اي وقت ومكان ومن اي جهاز، تتيح الحوسبة السحابية العمل المشترك في وقت واحد،(6,84% و 4,74%)، أي أن المحاسبة السحابية تحسن ملائمة الأداء الوظيفي، مما يدعم إتخاذ القرار في وقت مناسب. يعكس المتوسط الحسابي المرتفع(3,6154) قبول واسع للحوسبة السحابية كأداة لتحسين الأداء الوظيفي ، بحيث يعد تكمن الحوسبة السحابية من استخدام التطبيقات والتوسع فيها بكل سهولة ، كأدنى متوسط حسابي (4,0449) وأعلى نسبة حياد 30,8%، مما جعل بعض المؤسسات مترددة في تبني الحوسبة السحابية. الانخفاض في الانحراف المعياري 0,39395 يؤكد تجانس نسبي في الآراء و عدم وجود تباين كبير في وجهات النظر ، إلا أن تقلل الحوسبة السحابية من تكلفة تدريب العنصر البشري سجل إنحراف معياري مرتفع 0,93514 الذي بدوره يكشف عن تباين واضح في مواقف المؤسسات إتجاه التبني الفعلي . بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور الحوسبة السحابية( ) ، هذا يعكس مستوى موافقة مرتفع من قبل أفراد العينة المدروسة .

تراوحت المتوسطات الحسابية بين العبارات من 3,6154 إلى 4,0449 مما يدل على تقارب في تقييم العبارات مع وجود فوارق طفيفة في درجات الموافقة.

يشير الانحراف المعياري المنخفض 0,39395 إلى وجود نسب في آراء أفراد العينة المدروسة، مما يدعم موثوقية النتائج.

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

### 2. الإستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضيات:

العلاقة بين الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي قوية جدا، حيث أن هناك تأثير كبير للحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي، هذا ما أظهره معامل الارتباط  $R=0,668$  حيث أن الحوسبة السحابية لها تأثير على الأداء الوظيفي.

بلغت قيمة التحديد  $R^2$  نحو 0,446 ، ما يعني أن 44,6% من التغير في الأداء الوظيفي يفسر بتغير مستوى تطبيق الحوسبة السحابية و تشير النسبة المتبقية 55,4% إلى أن الأداء الوظيفي يتأثر بعوامل أخرى.

مستوى الدلالة  $\text{sig}=0.000$  أصغر من المستوى المعتمد للدلالة الإحصائية  $\alpha=0,05$ ، و هذا يعني أن النموذج الإحصائي معنوي من الناحية الإحصائية، أي أن يوجد ارتباط قوي موجب بين كل من الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي.

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي لدى العينة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0,05 .

### 3 الإستنتاجات العامة للدراسة التطبيقية:

بوجود الإيجابية العامة، فإن العلاقة الارتباطية المباشرة بين إهتمام بتطبيق الحوسبة السحابية و تأثيرها على الأداء الوظيفي قوية جدا.

تشير نتائج الدراسة إلى أن أفراد العينة يدركون أهمية كل من الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي و العلاقة بينهما. إن التأثير الإيجابي المباشر و بالدلالة الإحصائية لتطبيق الحوسبة السحابية في الشركة الوطنية للتأمين و أثره على الأداء الوظيفي قد تم إثباته في هذه الدراسة عند مستوى المعنوية المحدد. تؤكد نتائج الدراسة على إتفاق قوي و مرتفع بين أفراد العينة على الأهمية البالغة للحوسبة السحابية و دورها الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة و تقييم أدائها الوظيفي و المالي .

العلاقة بين الحوسبة السحابية و الأداء الوظيفي قد تكون علاقة متكاملة من الجانبين تؤدي إلى رفع من إنتاجية و مردودة الشركة الوطنية للتأمين في القطاع المالي و الاقتصادي.

### خلاصة الفصل الثاني:

تناول هذا الفصل الدراسة التطبيقية لموضوع “أثر تبني الحوسبة السحابية في تحسين الأداء الوظيفي للشركة الوطنية للتأمين في الجزائر”، حيث تم إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني من خلال دراسة عينة من

## الفصل الثاني : دراسة حالة لأثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين أداء الشركة الوطنية للتأمين

العاملين بالشركة الوطنية للتأمين ، بهدف التعرف على مدى مساهمة الحوسبة السحابية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة محل الدراسة .

وقد اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ثم تم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة. وقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لتبني الحوسبة السحابية على تحسين الأداء الوظيفي، من خلال مساهمتها في تسريع إنجاز الأعمال، وتحسين جودة الخدمات، وتسهيل تبادل المعلومات، ورفع كفاءة العاملين داخل المؤسسة.

كما بينت الدراسة أن نجاح تطبيق الحوسبة السحابية يرتبط بمدى توفر البنية التحتية التكنولوجية الملائمة، إضافة إلى أهمية تكوين الموارد البشرية وتطوير مهاراتها التقنية لمواكبة متطلبات التحول الرقمي. وعليه، يمكن القول إن الحوسبة السحابية تمثل أداة فعالة لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز القدرة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، إذا ما تم تبنيها وتوظيفها بطريقة علمية ومنظمة.



### الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة الموسومة بـ “أثر تبني الحوسبة السحابية على تحسين الأداء الوظيفي لشركات التأمين في الجزائر”، يتضح أن الحوسبة السحابية أصبحت من أبرز التقنيات الحديثة التي فرضت نفسها في بيئة الأعمال المعاصرة، لما توفره من مرونة وسرعة في معالجة البيانات وتخزينها وتبادلها، إضافة إلى مساهمتها في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات داخل المؤسسات الاقتصادية، خاصة في قطاع التأمين الذي يشهد تحولات رقمية متسارعة.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز طبيعة العلاقة بين تبني الحوسبة السحابية وتحسين الأداء الوظيفي داخل شركات التأمين الجزائرية، من خلال التطرق إلى مختلف الجوانب النظرية المرتبطة بالحوسبة السحابية والأداء الوظيفي، ثم إسقاطها ميدانيا عبر دراسة تطبيقية اعتمدت على أداة الاستبيان وتحليل البيانات إحصائيا من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن اعتماد الحوسبة السحابية يساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتسريع إنجاز المهام، وتقليل الوقت والتكاليف التشغيلية، إضافة إلى دعم عملية اتخاذ القرار ورفع مستوى التنسيق والتعاون بين العاملين. كما بينت النتائج أن تطبيق الحوسبة السحابية يساعد شركات التأمين على تحسين كفاءتها التشغيلية وتعزيز قدرتها على التكيف مع التطورات التكنولوجية ومتطلبات البيئة التنافسية.

ورغم المزايا العديدة التي توفرها الحوسبة السحابية، إلا أن الدراسة أظهرت وجود بعض التحديات التي قد تعيق تبنيها بشكل فعال، من بينها ضعف البنية التحتية الرقمية، ومحدودية الوعي التقني، إضافة إلى التخوفات المتعلقة بأمن المعلومات وحماية البيانات. وعليه، فإن نجاح تطبيق الحوسبة السحابية داخل شركات التأمين يتطلب توفير بيئة تنظيمية وتقنية مناسبة، إلى جانب الاستثمار في تكوين الموارد البشرية وتطوير مهاراتها الرقمية.

وانطلاقا من النتائج المتوصل إليها، توصي الدراسة بضرورة تعزيز التوجه نحو التحول الرقمي داخل شركات التأمين الجزائرية، والعمل على تبني تقنيات الحوسبة السحابية بشكل تدريجي ومدروس، مع توفير برامج تدريبية متخصصة للعاملين، وتحديث البنية التحتية التكنولوجية بما يضمن تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات التأمينية.

## نتائج الدراسة :

### 1. نتائج الجانب النظري:

. الحوسبة السحابية هي أحدث نموذج للتكنولوجيا المعلومات و تقنية حديثة تواكب التقدم الرقمي و التكنولوجي، و تستخدم لمعالجة البيانات المحاسبية و تخزينها في السحابة و تعتمد في تشغيلها على الأنترنت.

تساهم الحوسبة السحابية في رفع كفاءة الأداء التنظيمي من خلال تحسين سرعة الوصول إلى المعلومات، وتسهيل تبادل البيانات، وتعزيز المرونة التشغيلية.

. يساعد تبني الحوسبة السحابية المؤسسات على تخفيض تكاليف البنية التحتية التقنية والصيانة والتحديث مقارنة بالأنظمة التقليدية.

. تؤدي الحوسبة السحابية دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء من خلال توفير معلومات دقيقة وآمنة ودعم سرعة الاستجابة للطلبات.

. يُعد الأداء الوظيفي أحد المؤشرات الأساسية لقياس نجاح المؤسسات، ويتأثر بعدة عوامل من بينها التكنولوجيا المستخدمة، وتدفق المعلومات، وكفاءة الموارد البشرية.

وبناءً على ما سبق، تم التوصل نظرياً إلى وجود علاقة إيجابية متوقعة بين تبني الحوسبة السحابية وتحسين الأداء الوظيفي داخل شركات التأمين.

### 2 نتائج الجانب التطبيقي:

أسفرت الدراسة الميدانية المنجزة بالشركة الوطنية للتأمين عن النتائج الآتية:

أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع نسبياً من تبني الحوسبة السحابية داخل المؤسسة محل الدراسة.

بينت النتائج أن الحوسبة السحابية تسهم في تحسين سرعة إنجاز الأعمال وتسهيل الوصول إلى المعلومات ومشاركتها بين مختلف المصالح.

أكدت النتائج أن استخدام الحوسبة السحابية يساهم في تقليل الوقت والجهد والتكاليف المرتبطة بالعمليات الإدارية والتشغيلية.

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للحوسبة السحابية على جودة الخدمات المقدمة للمؤمن لهم، من خلال تحسين سرعة الاستجابة ودقة معالجة البيانات.

أثبتت النتائج الإحصائية وجود أثر معنوي موجب للحوسبة السحابية في تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الوطنية للتأمين عند مستوى معنوية 0,05.

### ● توصيات و إقتراحات الدراسة:

- تعزيز تبني تقنيات الحوسبة السحابية داخل شركات التأمين الجزائرية لما لها من دور في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تطوير البنية التحتية التكنولوجية وشبكات الاتصال بما يضمن الاستغلال الأمثل للخدمات السحابية وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية.
- توفير برامج تدريبية وتأهيلية مستمرة للعاملين لتنمية مهاراتهم في استخدام التطبيقات السحابية والتكيف مع متطلبات التحول الرقمي.
- تعزيز الوعي بأهمية الحوسبة السحابية بين العاملين والإدارات العليا من خلال الندوات وورش العمل المتخصصة.
- تخصيص موارد مالية وتقنية كافية لدعم مشاريع التحول الرقمي وتبني الحلول السحابية الحديثة.
- تعزيز إجراءات أمن المعلومات وحماية البيانات لضمان سرية المعلومات التأمينية والمحافظة على ثقة العملاء.
- تحديث الأنظمة التقليدية ودمجها مع الأنظمة السحابية الحديثة لتحقيق المرونة وسرعة الاستجابة لمتطلبات العمل.
- تشجيع شركات التأمين على الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة بالتكامل مع الحوسبة السحابية لتحسين الأداء واتخاذ القرارات.
- وضع إطار تنظيمي وتشريعي يدعم استخدام الحوسبة السحابية في قطاع التأمين ويعزز موثوقيتها وأمنها.
- إجراء تقييم دوري لمدى تأثير تطبيقات الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي بهدف تحسين الاستفادة منها ومعالجة النقائص المحتملة.

### آفاق الدراسة المستقبلية:

- . دراسة أثر الحوسبة السحابية على جودة الخدمات التأمينية ورضا العملاء في شركات التأمين الجزائرية.
- . دراسة دور الحوسبة السحابية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات التأمينية.
- . بحث أثر الحوسبة السحابية على الكفاءة التشغيلية واتخاذ القرار داخل شركات التأمين.
- . دراسة العلاقة بين الحوسبة السحابية والتحول الرقمي في المؤسسات المالية والتأمينية.
- . تحليل أثر أبعاد الحوسبة السحابية (البرمجيات كخدمة، المنصة كخدمة، البنية التحتية كخدمة) على الأداء المؤسسي.
- . إجراء دراسات مقارنة بين شركات التأمين التي تتبنى الحوسبة السحابية وتلك التي لا تعتمد علىها لقياس الفروق في الأداء الوظيفي.



قائمة المصادر

والمراجع



### قائمة المصادر و المراجع :

#### أولاً: الكتب العربية

1. التميم، جعفر، وآخرون. (2017). الحوسبة السحابية: الأساسيات والأنظمة. جامعة الملك سعود.
2. السلمي، علي. إدارة الموارد البشرية. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
3. اللبدي، نزار عوني. (2015). تنمية الأداء الوظيفي والإدارة. دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.
4. المهني، خالد عبد الرحيم. إدارة الموارد البشرية. الطبعة الأولى. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
5. القحطاني، محمد بن دليم. (2008). إدارة الموارد البشرية. العبيكان للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، ط2.
6. حجازي، إسماعيل، ومعاليم، سعاد. (2013). تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات. دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.
7. رضوان، محمود عبد الفتاح. (2013). الاستراتيجيات في إدارة الموارد البشرية. المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، ط1.
8. عزيراوي، شهدان عادل. (2020). القيادة الإدارية كوسيلة لتحسين أداء العاملين في المؤسسات. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ط1.
9. عقيلي، عمر وصفي. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.
10. الكرفي، مجيد. (2014). تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية. دار النشر.
11. يس، نجلاء أحمد. (2014). استخدام الحوسبة السحابية للمكتبات: حلول وتطبيقات. دار المعرفة الجامعية، القاهرة.

### ثانياً: الرسائل العلمية والأطروحات

1. أحمد، شلال حمودي. (2017). تصميم وتنفيذ نموذج تعليمي باستخدام تقنيات الحوسبة السحابية في بيئة كلية الحاسوب. رسالة ماجستير، تخصص علوم الحاسوب، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
2. سلال، أحمد حمدي. تصميم وتنفيذ نموذج تعليمي باستخدام تقنيات الحوسبة السحابية في بيئة كلية علوم الحاسوب. رسالة ماجستير، تخصص علوم الحاسوب، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، السودان.
3. سليمان، بناء محمود. (2014). أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية.
4. الشهري، سارة بنت غانم، والرفاعي، نجوى. (2017). الحوسبة السحابية وعلاقتها بأداء موظفي القطاعات الحكومية. مجلة جامعة تبوك للعلوم التربوية والنفسية، مج7، ع4، ص 81-108.
5. صيد، مريم. (2023). تقييم الأداء المالي في شركات التأمين الجزائرية في ظل الملاءة. أطروحة دكتوراه، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة.
6. عاشور، عادل. (2017). تأثير الأساليب القيادية على مستوى الأداء الوظيفي لشركات التأمين: دراسة تطبيقية على شركات التأمين بالأغواط. رسالة ماجستير، جامعة الوادي، الجزائر.
7. عبد الله، علي. أثر البيئة التسويقية على أداء المؤسسات الاقتصادية. أطروحة دكتوراه في علوم التسويق، جامعة الجزائر.
8. عكاشة، أسعد أحمد. (2016). أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية. أطروحة دكتوراه في علوم التسويق، جامعة الجزائر 3.
9. عاوي، هبة، وإيمان. (2025). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي. مذكرة ماستر، المدرسة الوطنية العليا للتسيير، جامعة الجزائر، باب الزوار.
10. مفتاحي، محمد. (2023). متطلبات تنفيذ مهمة التدقيق الخارجي في بيئة الحوسبة السحابية. أطروحة دكتوراه، جامعة لونيبي علي، البليدة 2، الجزائر.

11. واصل، خولة. (2019). أثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء الوظيفي: دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للتأمين. أطروحة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

### ثالثاً: المقالات والدوريات العلمية العربية

1. بروهشام. (2022). العوامل المحددة للرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة حالة وحدة العصير والمصدرات، نقاوس - باتنة. مجلة، مج5، ع1، ص518-556.
2. بن شيخ، مريم. (2025). تكنولوجيا الحوسبة السحابية: نظرة عامة عن المزايا والتطبيقات. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، مج9، ع1، ص202.
3. بن عزة، يسرى، وبن دحمان، فريدة. (2024). أثر تطبيق الحوسبة السحابية على جودة المعلومات المحاسبية: دراسة حالة بنك التنمية الريفية.
4. بن عزة، هشام، وموفق، وآخرون. (2023). تطبيقات التكنولوجيا الناشئة - الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية في شركات التأمين لتعزيز الشمول المالي الرقمي. مجلة الدراسات القانونية، مج9، ع1، ص793-814.
5. بن وريدة، حمزة، وآخرون. (2019). الحوسبة السحابية: المفهوم والخصائص وتجارب الدول والشركات الرائدة. مجلة إرساء للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج2، ص184-204.
6. بوزيدة، نعيمة، وسالم. (2021). أثر برامج التدريب على الأداء الوظيفي: دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT عنابة.
7. بوعبد الله. مميزات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية وأثرها على الأداء الوظيفي. جامعة الجزائر 3، ص20-21.
8. بوغرارة، زينب، وغانم، نذير. (2022). الحوسبة السحابية وأبعادها ضمن متطلبات المكتبات الافتراضية الجامعية. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مج7، ع4، ص237.

9. بودينار، شيراز، ورمضاني، لطفي. (2021). تحديات انتقال المؤسسات الاقتصادية للحوسبة السحابية في ظل الاقتصاد الرقمي: دراسة حالة متعاملي الهاتف النقال بالجزائر. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، مج6، ع2، ص193-210.
10. بولودان، محمد. (2018). دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية. جامعة جيجل، الجزائر.
11. الحربي، بدر بن جزا. (2025). أثر القيادة الرقمية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض.
12. ديب، نورة. (2012). تقييم أداء العنصر البشري: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عنابة، ص246-247.
13. درويش، سعد زناد، ومصطفى، أحمد. (2018). إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الشارقة، الإمارات.
14. رجم، خالد، وآخرون. (2019). واقع استخدام خدمة الحوسبة السحابية بمؤسسة موبيليس. مجلة العلوم الإنسانية، مج9، ع1، ص27-47.
15. عبد الجبار، وآخرون. دراسة مرجعية عن مفهوم الحوسبة السحابية. مجلة جامعة أم درمان الإسلامية، مج20، ع1.
16. وليد، وآخرون. (2022). الحوسبة السحابية ودورها في خدمة المال والأعمال: تجربة المملكة العربية السعودية. مجلة، مج6، ع3.
17. محمود، فايذة، وعبيد الله، وأبو دقيقة، إيمان محمود عاطف. (2025). أثر تبني الحوسبة السحابية على الأداء المالي وغير المالي للشركة باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا المعدل (TAM2). مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، كلية الأعمال، مج9.
18. شريف، إسماعيل عثمان. (2022). أثر تطبيق الحوسبة السحابية على ملائمة المعلومات المحاسبية: دراسة حالة المصارف التجارية بولاية الخرطوم 2021/2020. مجلة ابن خلدون للإبداع والتنمية.

### رابعاً: المراجع الأجنبية

- Grance, T., & Mell, P. (2011). The NIST Definition of Cloud Computing. National Institute of Standards and Technology .145-(NIST), Special Publication 800
- R. (2025). Cloud Computing and Its Role in Hassan, Ahmed .Insurance. Research Study
- .Islam, et al. (2023). The Future of Cloud Computing and Challenges
- Kamiyar Lee Majumder. Cloud Computing and Its Impact on the .Insurance Sector
- .Mell, P., & Grance, T. NIST Definition of Cloud Computing
- Prurst, Thibaut. (2015). Évaluation et Analyse des Mécanismes de Sécurité des Réseaux dans les Infrastructures Virtuelles de Cloud .Computing. Thèse de doctorat, Université de Toulouse
- Sourya, B. (2011). History of Cloud Computing. computing -cloud-of-cloudweeks.com/2011/02/history//:http .(accessed 19/08/2018)
- Thomas, D. (2009). Cloud Computing: Benefits and Challenges. .41-Journal of Object Technology, 8(3), 37
- Bekkar, Mokhtar. Cloud Computing and the Future of Higher Education Institutions. Journal of Economic, Administrative and .86-Legal Sciences (JEALS), Vol. 8, Issue 1 (2024), pp. 74 <https://journals.ajsrp.com/index.php/jeals>

Zhang, Q., Cheng, L., & Boutaba, R. (2010). Cloud Computing: Art and Research Challenges. Journal of Internet Services -the-of-State and Applications, 1(1), 7

الملحق: 01

الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة:  
القسم الأول: المعلومات العامة:

|                      |  |                |                 |
|----------------------|--|----------------|-----------------|
| I. المعلومات الشخصية |  |                |                 |
| (يرجي ذكرها ) .....  |  |                | الوظيفة الحالية |
| أنثى                 |  | ذكر            |                 |
|                      |  |                |                 |
| 24 سنة وأكثر         |  | 03 - 04 سنة    | 33 - 52 سنة     |
|                      |  |                |                 |
| 14 سنوات و أكثر      |  | 6 - 14 سنوات   | 2 - 5 سنوات     |
|                      |  |                |                 |
| دراسات عليا          |  | مهندس أو ماستر | ثانوية          |
|                      |  |                |                 |

## القسم الثاني: محاور الدراسة:

| I- الحوسبة السحابية           |                                                                                                                    |           |       |       |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|
| 1-البعد الأول: البنية التحتية |                                                                                                                    |           |       |       |
| الرقم                         | العبارة                                                                                                            | غير موافق | محايد | موافق |
| 01                            | تبني الحوسبة السحابية يساهم على الحفظ على قواعد البيانات في حال أي كوارث طبيعية<br>او حوادث سواء تقنية او حرائق... |           |       |       |
| 02                            | تبني الحوسبة السحابية يوفر مرونة عالية على توسع قدرات التخزين                                                      |           |       |       |
| 03                            | تُغني الحوسبة السحابية عن اهتمام المؤسسة بخصائص وقدرات الخوادم والحواسيب المستخدمة (من إختصاص مورد الخدمة)         |           |       |       |
| 04                            | تتحكم الحوسبة السحابية في السعة التخزينية لقواعد البيانات دون عوائق فنية                                           |           |       |       |
| 05                            | تبني الحوسبة السحابية يخفض الضغط الفني على الاجهزة الموجودة في المؤسسة                                             |           |       |       |
| 2-البعد الثاني: البرمجيات     |                                                                                                                    |           |       |       |
| الرقم                         | العبارة                                                                                                            | غير موافق | محايد | موافق |
| 01                            | تبني الحوسبة السحابية يساهم في المواكبة التقنية للأجهزة والبرمجيات. (من إختصاص المورد الذي يسعى دائما للتطوير).    |           |       |       |
| 02                            | توفر الحوسبة السحابية برمجيات حسب متطلبات العمل                                                                    |           |       |       |
| 03                            | مرونة نظم التشغيل والتطبيقات السحابية تسمح بالتعامل مع كل أنظمة التشغيل التقليدية.                                 |           |       |       |
| 04                            | تسمح الحوسبة السحابية بالاستفادة من الخبرات البرمجية لمزود الخدمة السحابية                                         |           |       |       |
| 05                            | يسعى مورد خدمة الحوسبة السحابية الى تطوير البرمجيات المستخدمة                                                      |           |       |       |

|                                           |                                                                              |           |                              |       |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------|-------|
|                                           |                                                                              |           | بالاعتماد على كفاءات متخصصة. |       |
| 3-البعد الثالث: الاتصال                   |                                                                              |           |                              |       |
| الرقم                                     | العبارة                                                                      | غير موافق | محايد                        | موافق |
| 01                                        | يضمن مورد خدمة الحوسبة السحابية خدمات الاتصال الدائم.                        |           |                              |       |
| 02                                        | تضمن الحوسبة السحابية فعالية الاتصال وتخفيض الضغط على قسم الاتصال في المؤسسة |           |                              |       |
| 03                                        | تضمن الحوسبة السحابية وصول المعلومات والتقارير في الوقت المناسب              |           |                              |       |
| 04                                        | تدعم الحوسبة السحابية العمل الجماعي وفرق العمل                               |           |                              |       |
| 4-البعد الرابع: المرونة و سهولة الاستخدام |                                                                              |           |                              |       |
| الرقم                                     | العبارة                                                                      | غير موافق | محايد                        | موافق |
| 01                                        | تضمن الحوسبة السحابية من استخدام التطبيقات والتوسع فيها بكل سهولة            |           |                              |       |
| 02                                        | تساعد الحوسبة السحابية على الدخول الى التطبيقات في اي وقت ومكان ومن اي جهاز  |           |                              |       |

| 03                       | تتيح الحوسبة السحابية مرونة في التغيير حسب الاهداف والاعمال المطلوبة                                           |           |       |       |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|
| 04                       | تضمن الحوسبة السحابية مرونة عالية في التعامل مع متصفحات الانترنت                                               |           |       |       |
| 05                       | تبني الحوسبة السحابية يتيح للمستخدم المرخص لو القيام بالمهام عن بعد، والوصول لقواعد البيانات في أي وقت و مكان. |           |       |       |
| 06                       | تتيح الحوسبة السحابية العمل المشترك في وقت واحد                                                                |           |       |       |
| 07                       | توفر الحوسبة السحابية مرونة في اجراءات التحديث للبيانات كالحذف والاضافة والتعديل                               |           |       |       |
| 5-البعد الخامس: التكاليف |                                                                                                                |           |       |       |
| الرقم                    | العبارة                                                                                                        | غير موافق | محايد | موافق |
| 01                       | تساعد الحوسبة السحابية على خفض عدد موظفي قسم الاعلام الالي                                                     |           |       |       |
| 02                       | تقلل الحوسبة السحابية من تكلفة تدريب العنصر البشري                                                             |           |       |       |
| 03                       | تقلل الحوسبة السحابية من تكلفة اقتناء الاجهزة، الخوادم، البرمجيات                                              |           |       |       |
| 04                       | تقلل الحوسبة السحابية من الاعباء الخاصة بصيانة الاجهزة وتطوير البرمجيات                                        |           |       |       |
| 6- البعد السادس: الامن   |                                                                                                                |           |       |       |
| الرقم                    | العبارة                                                                                                        | غير موافق | محايد | موافق |
| 01                       | توفر الحوسبة السحابية تقنية النسخ الاحتياطي لحل مشاكل التلف وضياع البيانات في حالة الأخطار الطبيعية.           |           |       |       |
| 02                       | توفر الحوسبة السحابية أمن عالي للبيانات في حال تطبيق شروط الأمن.                                               |           |       |       |
| 03                       | تضمن الحوسبة السحابية امكانية استرجاع البيانات في حال وقوع بعض المشاكل                                         |           |       |       |
| 04                       | تضمن الحوسبة السحابية تشفير بعض المعلومات وتحديد المتاح وغير المتاح من البيانات (تحديد الصلاحيات).             |           |       |       |
| 7- البعد السابع: المخاوف |                                                                                                                |           |       |       |
| الرقم                    | العبارة                                                                                                        | غير موافق | محايد | موافق |
| 01                       | تقف القوانين والتشريعات المبهمة عائق امام التوسع في استخدام الحوسبة السحابية                                   |           |       |       |
| 02                       | الخوف من فقدان السيطرة على جزء من عمليات التشغيل (التحكم من طرف المورد)                                        |           |       |       |

| 03                 | ارتفاع الاسعار وغياب شفافية التسعير                                          |           |       |       |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|
| 04                 | ضعف سرعة الانترنت وانقطاعها                                                  |           |       |       |
| 05                 | الامن والموثوقية                                                             |           |       |       |
| II- الأداء الوظيفي |                                                                              |           |       |       |
| الرقم              | الفقرة                                                                       | غير موافق | محايد | موافق |
| 01                 | يتلاءم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلاتي العلمية                          |           |       |       |
| 02                 | أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل بعد تبني الحوسبة السحابية      |           |       |       |
| 03                 | استخدام الوسائل الالكترونية يساعدني في انجاز أكبر قدر من العمل               |           |       |       |
| 04                 | البرمجيات المستخدمة ساهمت في تخفيض الخطأ والحصول على مستوى عالي من الأداء    |           |       |       |
| 05                 | التكنولوجيا المستخدمة ساعدتني على تحسين أدائي باستمرار                       |           |       |       |
| 06                 | ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال                             |           |       |       |
| 07                 | التكنولوجيا المستخدمة تجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد                |           |       |       |
| 08                 | استخدام التكنولوجيا يساعدني على الإبداع وتطوير العمل                         |           |       |       |
| 09                 | تساهم التكنولوجيا المستخدمة بتوفير الجهد في انجاز المهام                     |           |       |       |
| 10                 | التكنولوجيا المستخدمة ساهمت في تبسيط عملي                                    |           |       |       |
| 11                 | يتم إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه                              |           |       |       |
| 12                 | التكنولوجيا المستخدمة أدت إلى سرعة في إنجاز العمل وتحسين مستوى جودة الخدمات. |           |       |       |
| 13                 | أحرص على تحقيق الاهداف العامة للمؤسسة                                        |           |       |       |
| 14                 | لدي القدرة على تحمل المسؤولية                                                |           |       |       |
| 15                 | أحرص على الوصول وايصال المعلومات الخاصة بالعمل في الوقت المناسب              |           |       |       |