مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

**اسم المقال:** أهم المعوقات التي تواجه إدارة شركات التأمين
**اسم الكاتب:** د. بسام زاهر، د. يسيرة درياتي، مادلين جنبلاط
**رابط ثابت:** https://political-encyclopedia.org/library/4317
**تاريخ الاسترداد:** 2025/05/16 16:10 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (33) العدد (6) 2011
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (33) No. (6) 2011

# أهم المعوقات التي تواجه إدارة شركات التأمين

**الدكتور بسام زاهر***
**الدكتورة يسيرة درييباتي****
**مادلين جنبلاط*****

**(تاريخ الإيداع 6 / 7 / 2011. قُبِل للنشر في 28 / 11 / 2011)**

## □ ملخّص □

يهدف هذا البحث إلى دراسة أهم المعوقات والمشاكل التي تواجه إدارة شركات التأمين العامة والخاصة في الساحل السوري، ولتحقيق أهداف البحث تمّ تصميم استبانة، وتطبيقها على عينة من العمال في الشركة السورية العامة للتأمين، والشركة الوطنية للتأمين، وتوصل البحث إلى النتائج الآتية:

– تبين وجود علاقة طردية بين كل من التأهيل والتدريب، والنظام القضائي والمالي، وبين مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة.

– تبين وجود علاقة عكسية بين التأثيرات الاقتصادية و مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة.

– هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها، والتي تتمثل في التأهيل والتدريب، التأثيرات الاقتصادية، وجود نظام قضائي فعال، وجود نظام مالي فعال، الموقف التنافسي ومستوى الأداء، وهذه الفروق لصالح شركات التأمين الخاصة بالمقارنة مع شركات التامين العامة.

**الكلمات المفتاحية :** التأمين، إعادة التأمين، إدارة شركات التأمين، معوقات التأمين ومشاكله، التأهيل والتدريب، التأثيرات الاقتصادية، النظام القضائي، النظام المالي.

*أستاذ مساعد– قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
**مدرّسة– قسم الإحصاء والبرمجة– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.
***طالبة دراسات عليا (ماجستير)– قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد– جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (33) العدد (6) 2011
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (33) No. (6) 2011

# Troubles and Problems that meet Management of Insurance Companies

**Dr. Bassam Zaher**[*]
**Dr. Yassera Drebate**[**]
**Madlen Jnmblat**[***]

**(Received 6 / 7 / 2011. Accepted 28 / 11 / 2011)**

## □ ABSTRACT □

This research objects to study the most important problems that meet the Management of Insurance Companies in the Syrian Coast, and for achieving this object the questionnaire is designed, and is applied on a sample of workers in Syrian Government Insurance and National Company, and the research reached the following conclusions:

- It is the inverse relationship between the economic effects and the Level of performance in these companies.
- There are significant differences between private and government companies in terms of troubles and problems that meet them as qualifying and training, economic effects, availability of the effective judicial system, effective financial system, the competitive and the performance level, and these differences are in favour to the private insurance companies if compared by government insurance companies.

**Key words:** Insurance, re-insurance, Management of Insurance Companies, Troubles and Problems of Insurance, Qualifying and Training, Economic Affections, Judicial System, Financial System.

[*]**Associate Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[**]**Assistant Professor, Department of statistics & Programming, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[***]**Postgraduate Student, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

## مقدمة:

في عصر التطورات الاقتصادية الحديثة ظهرت الحاجة لتكنولوجيا إدارية متميزة تكون قادرة على الإحاطة بكافة الأنشطة الحديثة، والتي من أهمها الأنشطة الخدمية، سواء التأمينية أو السياسية أو المصرفية وغيرها من الخدمات.

وتعدّ شركات التأمين واحدة من أهم الدعائم والمرتكزات الرئيسية للتنمية الاقتصادية، فهي تلعب دوراً مهماً في تنشيط الاقتصاد الوطني وتسهم في رفع النمو الاقتصادي في البلد. وانطلاقاً من تلك الأهمية لشركات التأمين كان لابد من توافر نظام إداري متميز لديها، يمكنها من تقديم خدماتها على أكمل وجه، ورفع كفاءة أدائها وفعالياتها.

وتزداد مهمة إدارة المؤسسات الخدمية صعوبة في ظل التطورات المستمرة التي يشهدها العالم الذي نعيش فيه والتي تعود إلى تغييرات مهمة في البيئة الاقتصادية والمالية التي تمارس نشاطها فيها، فلم تعد تلك البيئة تتميز بالوضوح بنفسه والثبات الذي عرفته في الماضي، وإنما أصبحت المؤسسات التأمينية تتعرض لمنافسة حادة ومباشرة في الآونة الأخيرة من الاستفادة من انعكاسات التطور التقني على مجال التأمين، وواجب مؤسسات التأمين أن تكيف نظمها الإدارية والفنية مع التطورات بشكل يجعل المنتج التأميني أكثر بساطة، وأفضل جاذبية وأيسر عرضا بحيث تقل الحاجة إلى اللقاء والتفاعل وجها لوجه مع المؤمن عليها.

## مشكلة البحث :

تكمن مشكلة البحث من خلال الدراسة الاستطلاعية للشركات محل الدراسة حيث تبين:

– عدم وجود معايير مشتركة لضمان تغطية كافة جوانب أعمال التأمين.

–عدم توافر الكوادر المتخرجة والمتخصصة في مجال الخدمات التأمينية، مما يزيد من تكاليف تدريب هذه الكوادر وتأهيلها لتصبح قادرة على تقديم خدمات هذه الشركات بالكفاءة المطلوبة.

– ضعف أنشطة الرقابة التأمينية وعدم اختيار النظم الفعالة والمعايير الدقيقة للرقابة وتقييم الأداء.

– ضعف الوعي بأهمية التأمين لدى العملاء، وعدم انتشار المفهوم الصحيح للتأمين، وقلة الإلمام بالخدمات التي تقدمها المؤسسات التأمينية.

– غياب الاستراتيجية التسويقية الفعالة ونظم الدعاية والإعلان عن الخدمات التي تقدمها هذه الشركات.

– عدم الثقة المتبادلة بين شركات التأمين وزبائنها، وذلك بسبب غياب المعلومات وضعف تداولها بين الطرفين.. وبناءً على ما تقدم يمكن تحديد المشكلة في السؤال التالي:

**ماهي الصعوبات والمشاكل التي تواجه إدارة شركات التأمين العامة والخاصة في الساحل السوري.**

## أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية البحث في :

– كونه يتناول دراسة قطاعاً هاماً في اقتصاد أي بلد وهو قطاع التأمين: وذلك لما له من أهمية اقتصادية كونه يعدّ وعاءً ادخارياً يسهم في تجميع مدخرات الأفراد وتوجهها إلى الاستثمارات التي تخدم التنمية الاقتصادية، وأهمية اجتماعية كونه يعطي الأفراد الطمأنينة حول المستقبل وتجنبهم تجميد أموالهم لواجهة الأخطار المحتملة.

– يحاول أن يعطي مفهوماً واضحاً للتأمين والشركات التأمينية وإدارتها، ويحاول أن يعرف بالخدمات التأمينية التي تقدمها المؤسسات والعوامل المؤثرة في أدائها.

– يلقي الضوء على المعوقات التي تواجه هذه المؤسسات وكيفية إزالتها.

**كما يهدف هذا البحث إلى:**

– دراسة العلاقة بين كل من (برامج التأهيل والتدريب، التأثيرات الاقتصادية، النظام المالي، النظام القضائي)، ومستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة.

– دراسة الفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها.

– التوصل إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات التي يمكن ان تسهم في زيادة كفاءة تقديم الخدمات التأمينية وفعاليتها وتخفيض تكاليفها، وزيادة جودتها.

## فرضيات البحث:

– عدم وجود علاقة بين تأهيل العاملين وتدريبهم ومستوى الأداء في شركات التأمين.

– عدم وجود علاقة بين التأثيرات الاقتصادية و مستوى الأداء في شركات التأمين.

– هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود نظام قضائي فعال ومستوى الأداء في شركات التأمين.

– هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية النظام المالي ومستوى الأداء في شركات التأمين.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها.

## منهجية البحث:

لتحقيق أهداف البحث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على وصف معطيات الظاهرة وتحليل مكوناتها، ولتحقيق جمع معلومات هذه الدراسة، تم تصميم أداة البحث "استبانة حول المعوقات والمشاكل التي تواجه إدارة شركات التأمين"، وقد تكونت هذه الاستبانة من قسمين، شمل القسم الأول بيانات أساسية تشمل متغيرات الجنس، وطبيعة العمل، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة في العمل، وطبيعة الشركة (قطاع عام أو خاص)، وشمل القسم الثاني المعوقات والمشاكل التي تواجه إدارة شركات التأمين، وتمّ بناء هذه الاستبانة بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللتحقق من صدق المحتوى تم عرض الاستبانة على عدد من المحكّمين المتخصصين، وقد طلبت الباحثة من المحكّمين إبداء ملاحظاتهم وآرائهم عن مدى صحة هذه الفقرات، ومدى مناسبة كل فقرة للمجال الذي وضعت فيه، وإضافة أية فقرة يرونها مناسبة وحذف غير المناسبة، وقد استجابت الباحثة لآراء السادة المحكمين، وقامت بتعديل الاستبانة في ضوء ملاحظاتهم.

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة باستخدام معامل الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" على عينة استطلاعية مكونة من /10/ عمال، حيث بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0.85)، وهو مقبول لأغراض الدراسة، وأكبر من القيمة المقبولة إحصائياً (0.70). كما تم تصحيح إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة كما يلي:

| غير موافق على الإطلاق | غيرموافق | موافق بدرجة متوسطة | موافق | موافق بدرجة كبيرة |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## مجتمع البحث والعينة:

يتألف مجتمع البحث من: الشركة السورية العامة للتأمين (قطاع عام)، ويبلغ عدد العاملين فيها /60/ عاملاً.
الشركة الوطنية للتأمين (قطاع خاص)، ويبلغ عدد العاملين فيها /50/ عاملاً.
ولتحديد حجم العينة تمّ اعتماد قانون العينة الإحصائية التالي:

$$n = \frac{P(1-P)}{\frac{P(1-P)}{N} + \frac{E^2}{S.D^2}}$$

حيث : $n$ : حجم عينة البحث.
$N$ : حجم مجتمع البحث.
$P$ : قيمة احتمالية تتراوح قيمتها بين الصفر والواحد $P = 0.5$
$E$ : نسبة الخطأ المسموح فيه وهو غالباً يساوي $E = 0.05$
$S.D$ : الدرجة المعيارية وتساوي عند معامل ثقة : $S.D = 95\%$

وبلغ مجموع أفراد العينة /96/ عاملاً موزعة بين /52/ عاملاً في الشركة السورية العامة للتأمين، و/44/ عاملاً في الشركة الوطنية للتأمين، وتمّ توزيع الاستمارات على العاملين في شركتي التأمين العامة والخاصة، وأعيد منها /49/ استمارة من العاملين في شركة التأمين العامة، و/42/ استمارة من العاملين في شركة التأمين الخاصة صالحة للتحليل الإحصائي.

## الدراسات السابقة:

– هدفت دراسة شبح (2009) إلىالتعرف على أوجه الاختلاف بين التأمين الإسلامي والتأمين التجاري من حيث الأسس والحكم الشرعي وقياس مستوى أداء شركات التامين المحلية (الإسلامية والتجارية)، والتعرف على أيها أكثر أداءً وأكبر موقفاً تنافسياً وقياس مدى نجاح تلك الشركات في القيام بوظائفها الاقتصاديةوالاجتماعية ، وقياس درجة نموها ، وحجم مساهمتها التأمينية في القطاع الاقتصادي والتعرف على واقع شركات التأمين في اليمن والمشكلات والصعوبات التي تواجهها.التوصل إلى العديد من الاستنتاجات التي تكون صورة وتفسيرات دقيقة لقياس مستوى أداء تلك الشركات والموقف التنافسي لها وتقديم مقترحات وتوصيات تفيد في تدعيم وتوسعة أنشطة تلك الشركات وأساليب عملها، وتساعد في التغلب على المشكلات التي تواجهها.

اعتمد الباحث في جمع المعلومات على المراجع والمصادر المختلفة (المصادر الأولية، الكتب الدوريات والمؤلفات والنشرات والإحصائيات والتقارير الرسمية بالإضافة إلى الموسوعات والمؤلفات المجمع عليها، وكذا المصادر الثانوية في ذلك.وذلك بالإضافة إلى الاستبيانوالمقابلة الشخصية. واقتصرت عينة البحث على الشركة الإسلامية اليمنية للتأمين وشركة مأرب اليمنية للتأمين.

**وكان من أهم نتائج الدراسة:**

– إن غالبية شركات التأمين العاملة في اليمن تابعة لمجموعات تجارية، وتتركز أعمالها في تغطية أملاك تلك المجموعات وأعمالها.

– إن قطاع التأمين وإن كان يحقق نمواً ايجابياً إلا أنه ما يزال يشكل نسبة قليلة من الاقتصاد المحلي، كما أنه لا يزال صغيراً أمام قطاعات التأمين العربية والإسلامية.

– إن شركات التأمين لا تزال تقبل بتوظيف عامليها دون النظر إلى مؤهلاتهم العملية، والاعتماد على خبرتهم المهنية بغض النظر عن التخصص.

– عدم ارتباط شركات التأمين بالشراكة الفاعلة مع المصارف المحلية.

– أن شركات التأمين لا تزال تعاني غياب الوعي التأميني وعدم فاعلية التأمينات الإجبارية، وكذا عزوف المقاولين وأصحاب الأعمال وكذا المؤسسات الحكومية عن التأمين على أملاكها وأعمالها وعمالها.

– تعاني شركات التأمين من عدم وجود المحاكم المتخصصة في التأمين وعدم فاعلية المحاكم التجارية، ما يضطرها إلى اللجوء إلى التحكيم في حل النزاعات والتصالح مع عملائها.

– عدم التزام شركات التأمين بالمعايير المحاسبية المحلية فضلاً عن الدولية، وكذا توصيات الاتحاد اليمني للتأمين والرقابة على شركات التأمين في وزارة الصناعة والتجارة. [1]

– كما هدفت دراسة أبو خديجة (2008) إلى تقييم المناخ التنظيمي السائد في شركات التأمين المسهمة العامة في الأردن، بالإضافة إلى اختبار طبيعة العلاقة بين أبعاد المناخ التنظيمي وثقافة المنظمة، وكذلك اختبار طبيعة العلاقة بين أبعاد ثقافة المنظمة والمناخ التنظيمي، كما هدفت الدراسة إلى اختبار مدى تأثير العوامل الشخصية كالجنس و الحالة الاجتماعية ومسمى الوظيفة و العمر والمؤهل العلمي ومستوى الدخل في ثقافة المنظمة. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم تطوير استبانة خاصة تكونت (103) عبارات لقياس متغيرات الدراسة وأبعاد، حيث قام الباحث بتوزيع (566) استبانة على موظفي ست شركات تأمين تم اختيارها بصفة عشوائية، وقد تم استلام (524) استبانة منها معبأة و صالحة للمعالجة الإحصائية.

وقد بينت النتائج أن تقييم المناخ التنظيمي في الشركات موضوع البحث كان إيجابياً. بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي و ثقافة المنظمة.

أما فيما يتعلق بتأثير العوامل الشخصية، فقد توصلت الدراسة إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين في الشركات موضوع البحث لثقافة المنظمة تعود إلى مسمى الوظيفة، والمؤهل العلمي، ومستوى الدخل. ولكن لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين لثقافة المنظمة تعود إلى الجنس والحالة الاجتماعية و العمر.

وفي ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة عدة توصيات، كان من أهمها ضرورة قيام الشركات موضوع البحث بتوفير ظروف الإبداع وتشجيع روح الفريق بين العاملين، وبناء العلاقات مع الموردين على أسس من الشراكة.[2]

– وتحدث السياغي (2006) في خلاصة دراسته عن سوق التأمين في اليمن خلال عام 2001م وأنه سوق صغير يعاني الكثير من الصعوبات، وكانت مشكلة دراسته تتمثل في ( ما هو دور القطاع الخاص في تقديم الحماية التأمينية للأفراد والمجتمع والتي رأينا مدى أهميتها في تطوير المجتمع وتنميته ) هدف من خلالها إلى دراسة الجوانب المختلفة لسوق التأمين في اليمن، وتحليل مستوى أداء شركات التأمين خلال العام 2001م ، وكذا التعرف على إمكانية زيادة حجم القطاع الخاص وفعاليته، في تنمية صناعة التأمين وتطويرها في المستقبل، وقد اعتمد الباحث على قياس مستوى أداء شركات التامين من خلال حجم الأقساط (مجتمعة ، ولدى كل شركة)، وحجم التعويضات المدفوعة (مجتمعة ، ولدى كل شركة) تم تناول معدل الخسارة في السوق التأميني خلال الفترة ( 1997م –2001م)، وخلص إلى

أن صعوبات سوق التأمين في اليمن تتمثل في صغر حجم الأنشطة الاقتصادية والتجارية، وغياب الوعي التأميني، وقلة رأس مال الشركات التي معظمها عائلي، وقصور الجوانب التشريعية وعدم تفعيل الموجود منها.[3]

– وبدأت دراسة دحبور (2005) بمقدمة عن التأمين وعلاقته بأعمال المصارف، وتناولت أثاره على الاقتصاد والناتج، وأن مبدأ التكافل الإجتماعي دعامة من دعائم المجتمع الإسلامي، وطبيعة العلاقة بين المسهمين وحملة الوثائق في شركات التأمين، ومميزات التأمين الإسلامي التعاوني عن التامين التجاري في طبيعة العلاقة التي تربط المستأمنين بعضهم ببعضهم الآخر، ثم وضح الكيفية التي تعتمدها الشركة في الفصل بين حسابي المستأمنين والمسهمين، وكيفية توزيع الأرباح على المسهمين والفائض التأميني على المستأمنين.[4]

– وتناول إسماعيل (2004) في مقاله مؤثرات الخطر المادية منها والمعنوية، والتي تتأتى من الشيء نفسه، أو ما يحيط به من ظروف، أو من عوامل خارجية لا يكون للإنسان أي دخل في وقوعها ، وأما المعنوية فهي المتعلقة بسلوكيات الشخص الذهنية والنفسية ، وأن على شركات التأمين قبل البدء في تسعير الأقساط استيفاء المعلومات الدقيقة المتعلقة بالشخص ، كما أن قسط التأمين، يتكون من قسط الخطر وعبء الخطر الذي يمثل المصاريف اللازمة لإدارة المؤمن لعمليات التأمين مضافاً إليها أرباح رأس المال والضرائب.[5]

– بينما يرى مارتن فيلد شتاين "M. Feldsteun": أنه يوجد سببان يستوجبان على كل دولة أن توفر لمواطنيها نظاماً للتأمين، **الأول:** هو عدم تناظر المعلومات الذي يضعف عمل أسواق التأمين الخاصة. فبعض الأفراد لا يتصرفون على نحو يحقق مصلحتهم حيث لا يدخرون جزءاً من دخولهم المالية تحسباً لمخاطر مستقبلية، **والثاني:** هو عدم قدرة الحكومة على التمييز بين من هو فقير بسبب سوء الحظ، وتقلبات القدر وبين من يعتمد التلاعب بالنظام بهدف الحصول على تحويلات نقدية، وهذان مثالان لحالات فشل السوق التأمينية التي تستوجب قدراً من التدخل من جانب الدولة لتنظيمه.

ورأت ستفانيا البانيسي "S . Albanesi": إن صياغة نظام تأمين كفء يمثل مشكلة كبرى للاقتصاديين لأنه يصعب على التأمين الخاص أو العام أن يميز بوضوح بين الدخل المنخفض بسبب الاختيار(الكسل) والدخل المنخفض بسبب الضرورة، ودرست ستيفانيا أهمية اختيار العناصر الإدارية المؤهلة التي يجب أن تتوافر لتأدية الخدمات التأمينية وإيصالها للزبائن.

– أما يوهان جوتنج "U. Jutting": فقد أكد في دراسته أن العوامل السياسية والتاريخية لها دور حاسم في إدخال نظم التأمين حيز التطبيق بما قد يتجاوز الظروف الاقتصادية والاجتماعية. وكذلك أكد أن زيادة النفقات على الخدمات له آثار ايجابية مهمة على النمو الاقتصادي.

– وقد خلص جرلتز "Gertler":1998: في دراستها أن نجاح الدول في تطبيق نظمها التأمينية ونشرها يتحقق بعدد من المؤشرات أبرزها ارتفاع مستوى الدخل الفردي وزيادة إعداد السكان الحضريين واتساع حجم الأنشطة المنظمة على حساب القطاع غير المنظم.[6]

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بعدة نقاط أهمها:

– تعرضت الدراسات السابقة إلى موضوع التأمين من خلال أبعاد جزئية دون الربط بين هذه الأبعاد مع بعضها البعض. بينما في الدراسة الحالية سيتم الإحاطة بمختلف الأبعاد التي تتعلق بموضوع التأمين ودراستها بشكل كلي.

– لم تتناول الدراسات السابقة معوقات إدارة شركات التأمين ومشاكلها. بينما في الدراسة الحالية سيتم دراسة موضوع الصعوبات والمشاكل التي تعاني منها إدارة شركات التأمين.

– ركز كل باحث على جانب معين من الجوانب المؤثرة في التأمين، بينما سيتم التركيز في هذا البحث على مختلف الجوانب بأسلوب علمي وموسع.

**مفهوم التأمين:**

يمكن تعريف التأمين بأنه: عملية يحصل بمقتضاها أحد الأطراف وهو المؤمن له، نظير دفع قسط، على تعهد لصالحه أو لصالح غيره في الطرف الآخر وهو المؤمن، تعهداً يدفع بمقتضاه هذا الأخير اداءً معيناً عند تحقق خطر معين. وذلك بأن يأخذ على عاتقه مهمة تجميع مجموعة من المخاطر، وإجراء المقاصة بينها، وفقاً لقوانين الإحصاء.[7]

والتأمين هو اتفاق بين طرفين هما المؤمن( شركة التأمين) والمستأمن (الشخص الذي يرغب بالتأمين)، الغرض منه درء المخاطر عن الطرف الثاني في حال وقوعها، وحصوله على تعويضات تتناسب مع الأضرار التي تلحق به من هذا الخطر، وعلى ذلك فإن هذا الاتفاق ينشئ حقاً للمستأمن بحصوله على التعويض كما ينشئ التزاماً على المؤمن بدفع هذا التعويض، وفي سبيل استكمال هذه الحلقة لابد من أن يقوم المستأمن بدفع مبالغ مالية بصورة أقساط أو غيرها، وحتى يمكن للمؤمن الوفاء بالتزاماته هذه لابد من أن يقوم بإدارة المبالغ والمدخرات التي يقوم بتجميعها واستثمارها وتنميتها، وفي ذلك تتحقق التنمية بسوق المال، ويتحقق الرخاء والنمو الاقتصادي في البلد.[8]

**وظائف شركات التأمين في الاقتصاد المحلي:**

من أهم وظائف شركات التأمين في الاقتصاد المحلي ما يلي:

**أ– الإسهام في استقرار المشاريع الاقتصادية:**

يؤكد كل من (W. A Din dale, and D.C. MCMURDIE) أن عمليات تحويل أموال الأخطار إلى التأمين ساعدت كثيراً في المشاريع التجارية والصناعية، والتي ما كانت لتستمر إلى يومنا هذا، فالأخطار التي تواجه رأس المال والمباني والمعدات والأخطار المصاحبة للتكنولوجيا الحديثة، وازدياد حوادث العمل والعمالة، وإنتاج وتوريد البضائع، ومما قد يترتب عليه من أضرار وخسائر، تمثل عبئاً مالياً كبيراً قد يسبب انهياراً كاملاً للمشروع، كما أن المصارف والمؤسسات المالية تطلب التأمين في التعاملات الدولية لإعطاء الضمانات على موضوع المعاملات.[9]

**ب– الحماية ضد المسؤوليات الشخصية:**

تقدم شركات التأمين وثائق تأمين ضد المسؤوليات المترتبة على الحوادث الشخصية والمهنية، مثل تأمين السيارات، وتأمين الأخطار المهنية، وبهذا فإن شركات التأمين تحمي حامل الوثيقة ضد المسؤوليات المؤمن عليها، كما أنها تمثل ضماناً للطرف المتضرر في حصوله على التعويض المستحق بشكل سلس، ودون الدخول في أمور قضائية، وكثير من الدول المتقدمة تفرض وثائق تأمين مسؤولية أرباب العمل.

**ج– التقليل من مشاكل المجتمع الحديث:**

يوفر التأمين رافداً آخر للضمانات الاجتماعية التي تقدمها الحكومة في حال الإصابات والعجز والوفاة لأفراد يمثلون مصدراً مادياً لغيرهم، كما أن من منتجات التأمين "تأمين البطالة"، وقد أثبتت الدراسات أن بعض أنواع التأمين تخفف من عبء الميزانية الحكومية.[10]

**د- الطلب على التأمين يؤثر في الأسعار:**

أثبتت الدراسات أن أقساط التأمين تؤثر في قرارات الاستهلاك ومعايير المنفعة، مما يؤثر في الانفاق الفردي، فزيادة الطلب على منتجات التأمين تمثل خفضاً في الإنفاق الاستهلاكي، وهذا يصب في مصلحة الاقتصاد من حيث تخفيض مستوى الأسعار العامة.[11]

**هـ- أقساط التأمين بوصفها أداة تمويل للتنمية الاقتصادية:**

تحصل شركات التأمين على مبالغ طائلة من أقساط التأمين، ومن عمولات إعادة التأمين، بالإضافة إلى الأرباح والاحتياطات السنوية، وهناك أقساط التأمين طويلة الأجل، مثل التأمين على الحياة، الذي يوفر سيولة مالية طويلة الأجل، مما يجعل شركات التأمين مصدراً مغذياً للاستثمارات، وتوفير سيولة كبيرة في القطاع المالي، وتربط نظريات التنمية الاقتصادية نجاح عمليات التنمية بالقدرة على تعبئة المدخرات القومية وتوجيهها إلى الاستثمارات المختلفة في الاقتصاد.[9]

**و- يزيد التأمين من فاعلية إدارة المشاريع:**

إذ تنجح مشاريع الأعمال في كثير من الأمور المالية والفنية ولكنها تواجه صعوبة في تقييم الأخطار المتوقعة لتلك المشاريع، لما يتطلبه الأمر من خبرات علمية وعملية في دراسة الخطر، وبما أن جوهر عمل شركات التأمين هو دراسة الأخطار وتحليليها فإن وجود قطاع تأمين متين يساعد إدارة المشاريع لتكون على ثقة في تحديد احتياجاتها للحماية من الأخطار بشكل دقيق، وبالتالي تنجح إدارة المشروع في تحديد تكلفة مبلغ مالي ضمن الميزانية السنوية، وهذا يزيد من استقرار ميزانية المشاريع خلال تنفيذ أعمالها فيما يتعلق بالأخطار المحيطة والمتوقعة، كما أنه يقلل من تأثير "عدم التأكد" على القرارات الاقتصادية الكلية والجزئية.[12]

**ز- دعم ميزان المدفوعات:**

إن وجود شركات التأمين الكبيرة في السوق المحلي، يجعلها قادرة على تزويد أسواق التأمين خارج الاقتصاد بتغطيات تأمينية، من خلال بيع حصص إعادة التأمين، وهذا يمثل زيادة في الطلب الخارجي على المنتجات المحلية (الصادرات غير الملموسة)، كما أنها تقلل من تسرب الأقساط المدفوعة لإعادة التأمين خارج القطر.

**المشاكل و المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين.**

إن التعويضات التي تدفعها الشركة للمستفيدين لا يعدّ نوعاً من المخاطر، ذلك أن دفعات التعويض هي في عداد التكاليف المبرمجة('programmed Expenses)أي يمكن توقعها بدرجة عالية من الدقة، أما المشاكل والمخاطر الحقيقية التي تواجه شركات التأمين فتتمثل في أربعة أنواع رئيسة هي:

**أ- زيادة حجم التعويضات عما هو متوقع:**

والذي يكون مرجعه حدوث كارثة معينة، أو حدوث ارتفاع كبير في التضخم، الأمر الذي يصحبه زيادة في قيمة التعويضات، كما يرجع الخطأ في تقدير الحجم الحقيقي للأخطاء وقيمة التعويض، بالتبعية، وهذا بدوره يعود بخسائر كبيرة على شركات التأمين، وبالتالي على الشركة أن تواجه هذه الخسائر من رأس مالها، أو من مخصصاتها مما يشكل خطراً على وضع هذه الشركة وعلى استمراريتها.

**ب- انخفاض المبيعات:**

وقد يحدث هذا نتيجة دورة كساد كان شأنها أن تعذر على بعض المؤمن لهم سداد الأقساط، أو تراجع بعض العملاء المحتملين عن خططهم في شأن شراء وثائق للتأمين، يضاف لذلك أنه في ظل التضخم قد يحجم الأفراد عن

شراء وثائق للتأمين على الحياة على أساس أن استثمار قيمة أقساط التأمين من خلال المؤسسات المالية الأخرى (كالمصارف) مثلاً من شأنه أن يزيد من قيمة الأصل المستثمر بدرجة أكبر، مقارنة بالقيمة النقدية لوثيقة التأمين التي يمكن للمؤمن له الحصول عليها، والتي عادة ما تحسب على أساس معدل فائدة متواضع على الشق الادخاري من قسط التأمين. وهذا التراجع في العملاء يؤدي إلى انخفاض الطلب على خدمات شركات التأمين، و بالتالي تنخفض إيراداتها، مما يعود بالخطر على الوضع المالي لهذه الشركات ووقوعها في مشاكل تسبب لها الخسائر.[13]

**ج- الانخفاض المحتمل في القيمة السوقية لمكونات محفظة الاستثمار:**

في فترات التضخم ترتفع معدلات الفوائد و تنخفض القيمة السوقية للأوراق المالية ذات العائد الثابت مثل الأسهم الممتازة والسندات، وحتى الأسهم العادية، فإن العائد المتولد عنها قد ينخفض مع موجات التضخم، مما يترتب عليه انخفاض في قيمتها السوقية، و حتى في فترات الكساد تنخفض أيضاً القيمة السوقية لمكونات محفظة الاستثمار، فالتوقف عن سداد فوائد السندات ذاتها يصبح ظاهرة مرئية، كذلك فإن الانخفاض في عائد الأسهم العادية نتيجة لانخفاض أرباح المنشأة، و الذي سببه حالة الكساد يكون أمراً محتملاً، و في مثل هذه الظروف تنخفض مستويات الأسعار في سوق رأس المال وتنخفض معها القيمة السوقية لمكونات محفظة الاستثمار لشركة التأمين.

**د- مخاطر الإلغاء ومخاطر تقدم حملة وثائق التأمين على الحياة بطلبات للحصول على قروض:**

إن إلغاء وثائق التأمين و كذلك معدلات الاقتراض تزداد خلال فترات التضخم و فترات الكساد، وذلك في محاولة للمؤمن لهم الحصول على دخل يعوضهم عن انخفاض الدخل الذي نجم عن الكساد أو انخفاض القيمة الشرائية للنقود و بالتالي هذا يسبب الخسائر لشركات التأمين، ووقوعها في خطر مالي.[14]

## النتائج والمناقشة:

**نتائج الفرضية الأولى: عدم وجود علاقة بين تأهيل العاملين وتدريبهم ومستوى الأداء في شركات التأمين.**

لمعرفة العلاقة بين تأهيل العاملين وتدريبهم وبين مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة، قامت الباحثة بحساب قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون، واختبار مدى صلاحية النموذج الخطي للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين كما تبين جداول التحليل التالية:

**جدول رقم (1) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون (الفرضية الأولى)**

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .726 | .527 | .523 | .231 |
| The independent variable is تأهيل العاملين وتدريبهم | | | | |

يبين الجدول رقم (1) أن قيمة معامل الارتباط الخطي تساوي (0.726)، وهي تدل على أن العلاقة بين تأهيل وتدريب العاملين ومستوى الأداء في الشركات موضوع الدراسة هي علاقة طردية ومقبولة، وتبين قيمة معامل التحديد على أن 52.7% من التغيرات الحاصلة في مستوى الأداء في شركات التأمين تتعلق بتأهيل العاملين وتدريبهم.

**جدول رقم (2) مدى فعالية معادلة التمثيل (الفرضية الأولى)**

**ANOVA**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 1.376 | 1 | 1.376 | 25.799 | .000 |
| | Residual | 4.746 | 89 | .053 | | |
| | Total | 6.121 | 90 | | | |
| The independent variable is تأهيل العاملين وتدريبهم | | | | | | |

يبين الجدول رقم (2) فعالية معادلة التمثيل بين المتغيرين السابقين حيث إن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تأهيل العاملين وتدريبهم ومستوى الأداء في الشركات موضوع الدراسة، وهذا يعني أن التمثيل فعال، ومعادلة التمثيل المختارة فعالة.

**جدول رقم (3) قيم معاملات معادلة التمثيل المختارة (الفرضية الأولى)**

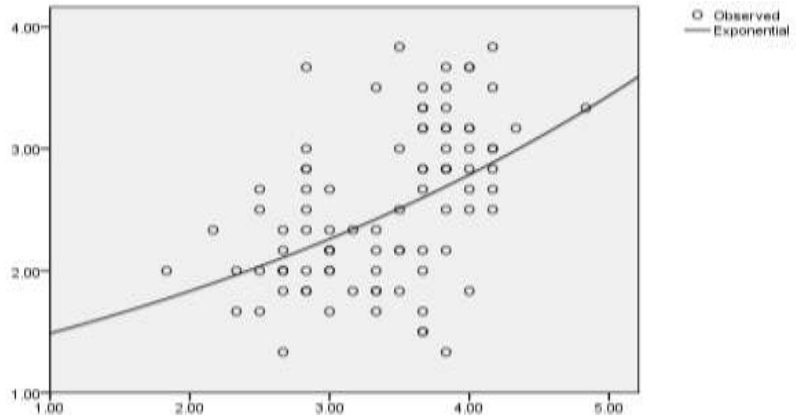
Coefficientsa

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | A1 | .209 | .041 | .474 | 5.079 | .000 |
| | (Constant) | 1.206 | .171 | | 7.056 | .000 |
| The dependent variable is ln: مستوى الأداء في الشركة | | | | | | |

يبين الجدول رقم (3) أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ بالنسبة للثابتين $a$ & $b$ أي هناك علاقة بين تأهيل العاملين وتدريبهم ومستوى الأداء في الشركات موضوع الدراسة، حيث تكون معادلة التمثيل:

$$Y = 1.206.e^{0.209x}$$

أي أن معادلة التمثيل المختارة فعالة وجيدة ويمكن اعتمادها، والشكل التالي يوضح خط الاتجاه العام بين تأهيل وتدريب العاملين ومستوى الأداء في الشركات موضوع الدراسة:




**الشكل رقم (1): خط الاتجاه العام بين تأهيل العاملين وتدريبهم ومستوى الأداء في الشركات**

**نتائج الفرضية الثانية: عدم وجود علاقة بين التأثيرات الاقتصادية و مستوى الأداء في شركات التأمين.**

لمعرفة العلاقة بين التأثيرات الاقتصادية في شركات التأمين وبين مستوى الأداء فيها، قامت الباحثة بحساب قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون، واختبار مدى صلاحية النموذج الخطي للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين كما تبين جداول التحليل التالية:

**جدول رقم (4) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون (الفرضية الثانية)**

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | -.714- | .510 | .505 | .184 |
| The independent variable is التأثيرات الاقتصادية على شركات التأمين | | | | |

يبين الجدول رقم (4) أن قيمة معامل الارتباط الخطي تساوي (0.714−)، وهي تدل على أن العلاقة بين التأثيرات الاقتصادية في شركات التأمين ومستوى الأداء فيها هي علاقة عكسية ومقبولة، وتبين قيمة معامل التحديد على أن 51% من التغيرات الحاصلة في مستوى الأداء في شركات التأمين تتعلق بالتأثيرات الاقتصادية.

**جدول رقم (5) مدى فعالية معادلة التمثيل (الفرضية الثانية)**

**ANOVA**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 3.122 | 1 | 3.122 | 92.642 | .000 |
| | Residual | 2.999 | 89 | .034 | | |
| | Total | 6.121 | 90 | | | |
| The independent variable is التأثيرات الاقتصادية على شركات التأمين | | | | | | |

يبين الجدول رقم (5) فعالية معادلة التمثيل بين المتغيرين السابقين، حيث إن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين التأثيرات الاقتصادية في شركات التأمين ومستوى الأداء فيها، وهذا يعني أن التمثيل فعال، ومعادلة التمثيل المختارة فعالة.

**جدول رقم (6) قيم معاملات معادلة التمثيل المختارة (الفرضية الثانية)**

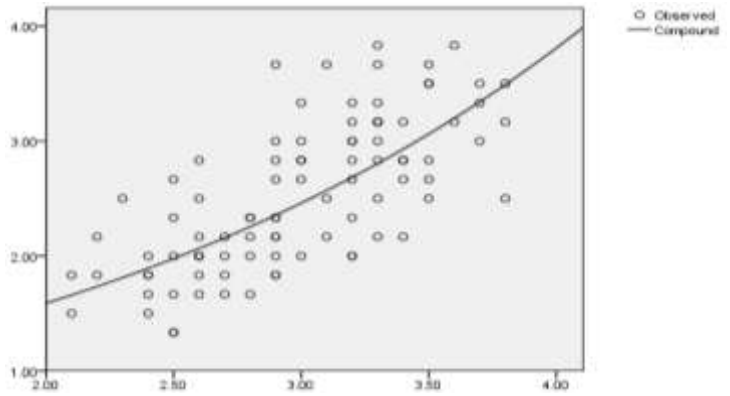
**Coefficientsa**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | A2 | 1.548 | .070 | 2.042 | 22.015 | .000 |
| | (Constant) | .663 | .091 | | 7.287 | .000 |
| The dependent variable is ln: مستوى الأداء في الشركة | | | | | | |

يبين الجدول رقم (6) أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ بالنسبة للثابتين $a$ & $b$ أي هناك علاقة بين التأثيرات الاقتصادية في شركات التأمين ومستوى الأداء فيها، حيث تكون معادلة التمثيل:

$$Y = 0.663 \times 1.548x$$

أي أن معادلة التمثيل المختارة فعالة وجيدة ويمكن اعتمادها، والشكل التالي يوضح خط الاتجاه العام بين التأثيرات الاقتصادية في شركات التأمين ومستوى الأداء فيها:




**الشكل رقم (2): خط الاتجاه العام بين التأثيرات الاقتصادية على شركات التأمين ومستوى الأداء فيها**

**نتائج الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود نظام قضائي فعال ومستوى الأداء في شركات التأمين.**

لمعرفة العلاقة بين وجود نظام قضائي و مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة، قامت الباحثة بحساب قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون، واختبار مدى صلاحية النموذج الخطي للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين كما تبين جداول التحليل التالية:

**جدول رقم (7) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون (الفرضية الثالثة)**

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .701 | .491 | .485 | .461 |
| The independent variable is وجود نظام قضائي | | | | |

يبين الجدول رقم (7) أن قيمة معامل الارتباط الخطي تساوي (0.701)، وهي تدل على أن العلاقة بين وجود نظام قضائي وبين مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة هي علاقة طردية وجيدة، وتبين قيمة معامل التحديد على أن 49.1% من التغيرات الحاصلة في مستوى الأداء في شركات التأمين تتعلق بوجود نظام قضائي.

**جدول رقم (8) مدى فعالية معادلة التمثيل (الفرضية الثالثة)**

**ANOVA**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 18.226 | 1 | 18.226 | 85.836 | .000 |
| | Residual | 18.898 | 89 | .212 | | |
| | Total | 37.123 | 90 | | | |
| The independent variable is وجود نظام قضائي | | | | | | |

يبين الجدول رقم (8) فعالية معادلة التمثيل بين المتغيرين السابقين، حيث إن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين وجود نظام قضائي و مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة، وهذا يعني أن التمثيل فعال، ومعادلة التمثيل المختارة فعالة.

**جدول رقم (9) قيم معاملات معادلة التمثيل المختارة(الفرضية الثالثة)**

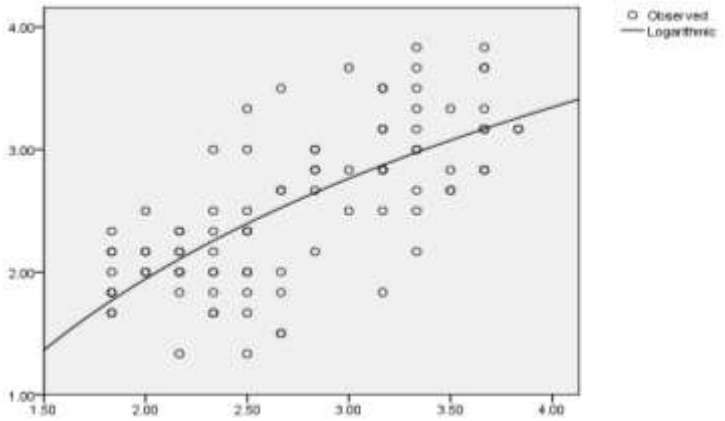
**Coefficientsa**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | ln(a3) | 2.021 | .218 | .701 | 9.265 | .000 |
| | (Constant) | .544 | .220 | | 2.471 | .015 |
| The dependent variable is ln: مستوى الأداء في الشركة | | | | | | |

يبين الجدول رقم (9) أن احتمال الدلالة $P < \alpha = 0.05$ بالنسبة للثابتين $a$ & $b$ أي هناك علاقة بين وجود نظام قضائي ومستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة، حيث تكون معادلة التمثيل:

$$Y = 0.544 + 2.021.\log x$$

أي أن معادلة التمثيل المختارة فعالة وجيدة ويمكن اعتمادها، والشكل التالي يوضح خط الاتجاه العام بين وجود نظام قضائي وبين مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة:




**الشكل رقم (3): خط الاتجاه العام بين وجود نظام قضائي و مستوى الأداء في شركات التأمين**

**نتائج الفرضية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية النظام المالي ومستوى الأداء في شركات التأمين.**

لمعرفة العلاقة بين فعالية النظام المالي في شركات التأمين و مستوى الأداء فيها، قامت الباحثة بحساب قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون، واختبار مدى صلاحية النموذج الخطي للتعبير عن العلاقة بين المتغيرين كما تبين جداول التحليل التالية:

**جدول رقم (10) نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون (الفرضية الرابعة)**

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .814 | .662 | .660 | .106 |
| The independent variable is فعالية النظام المالي | | | | |

يبين الجدول رقم (10) أن قيمة معامل الارتباط الخطي تساوي (0.814)، وهي تدل على أن العلاقة بين فعالية النظام المالي في شركات التأمين و مستوى الأداء فيها هي علاقة طردية وجيدة، وتبين قيمة معامل التحديد على أن 66.2% من التغيرات في مستوى الأداء في شركات التأمين تتعلق بفعالية النظام المالي.

**جدول رقم (11) مدى فعالية معادلة التمثيل (الفرضية الرابعة)**

**ANOVA**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 2.347 | 1 | 2.347 | 55.344 | .000 |
| | Residual | 3.774 | 89 | .042 | | |
| | Total | 6.121 | 90 | | | |
| The independent variable is فعالية النظام المالي | | | | | | |

يبين الجدول رقم (11) فعالية معادلة التمثيل بين المتغيرين السابقين حيث أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين فعالية النظام المالي في شركات التأمين و مستوى الأداء فيها، وهذا يعني أن التمثيل فعال، ومعادلة التمثيل المختارة فعالة.

**جدول رقم (12) قيم معاملات معادلة التمثيل المختارة (الفرضية الرابعة)**

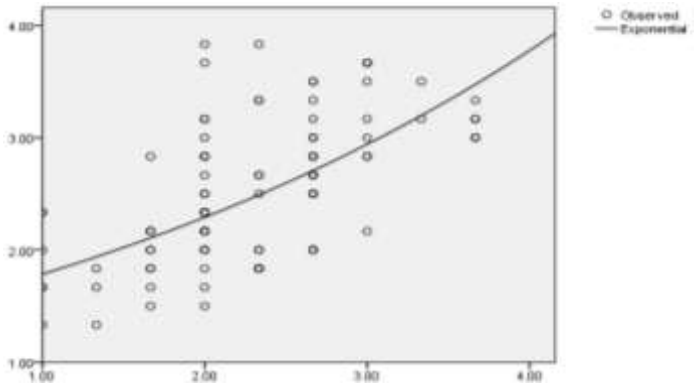
**Coefficientsa**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | a4 | .250 | .034 | .619 | 7.439 | .000 |
| | (Constant) | 1.389 | .110 | | 12.606 | .000 |
| The dependent variable is ln: مستوى الأداء في الشركة | | | | | | |

يبين الجدول رقم (12) أن احتمال الدلالة $P = .000 < \alpha = 0.05$ بالنسبة للثابتين $a$ & $b$ أي هناك علاقة بين فعالية النظام المالي في شركات التأمين وبين مستوى الأداء فيها، حيث تكون معادلة التمثيل:

$$Y = 1.389.e^{0.25x}$$

أي أن معادلة التمثيل المختارة فعالة وجيدة ويمكن اعتمادها، والشكل التالي يوضح خط الاتجاه العام بين فعالية النظام المالي في شركات التأمين وبين مستوى الأداء فيها:




**الشكل رقم (4): خط الاتجاه العام بين فعالية النظام المالي في شركات التأمين وبين مستوى الأداء فيها**

**نتائج الفرضية الخامسة: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها.**

**وتتفرع عنها الفرضيات التالية:**

**– الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بتأهيل وتدريب العاملين.**

لدراسة الفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بتأهيل العاملين وتدريبهم، قامت الباحثة بتطبيق اختبار ت ستودينت كما يلي:

**جدول رقم (13) نتائج اختبار (ت) ستيودينت للفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بتأهيل العاملين وتدريبهم**

| الشركة | العاملين | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مؤشر الاختبار (ت) | درجة الحرية | مستوى الدلالة | القرار عند 0.05 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قطاع عام | 49 | 3.02 | 0.43 | 8.667 | 89 | .000 | دال |
| قطاع خاص | 42 | 3.82 | 0.44 | | | | |

يبين الجدول رقم (13) أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ عند درجة حرية 89، لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بتأهيل العاملين وتدريبهم، وهذه الفروق لصالح شركات التأمين الخاصة لأن

متوسطها أعلى. وهذا يعود إلى اهتمام شركات التأمين الخاصة بموضوع تدريب العاملين وتأهيلهم بشكل مستمر على نشر الثقافة التأمينية وإدارة الأخطار ومواكبة التحديات المستقبلية.

**– الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بالتأثيرات الاقتصادية.**

لدراسة الفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بالتأثيرات الاقتصادية، قامت الباحثة بتطبيق اختبار ت ستودينت كما يلي:

**جدول رقم (14) نتائج اختبار (ت) ستيودينت للفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بالتأثيرات الاقتصادية**

| الشركة | العاملين | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مؤشر الاختبار (ت) | درجة الحرية | مستوى الدلالة | القرار عند 0.05 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قطاع عام | 49 | 2.70 | 0.30 | 10.294 | 89 | .000 | دال |
| قطاع خاص | 42 | 3.33 | 0.27 | | | | |

يبين الجدول رقم (14) أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ عند درجة حرية 89، لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بالتأثيرات الاقتصادية، وهذه الفروق لصالح شركات التأمين الخاصة لأن متوسطها أعلى. وهذا يعود إلى أن شركات التأمين الخاصة تحقق نمواً ايجابياً في حجم الأقساط التأمينية، بالإضافة إلى اعتمادها استراتيجية التنافس الإيجابي في تسعير الأقساط.

**الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بوجود نظام قضائي.**

لدراسة الفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بوجود نظام قضائي، قامت الباحثة بتطبيق اختبار ت ستودينت كما يلي:

**جدول رقم (15) نتائج اختبار (ت) ستيودينت للفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بوجود نظام قضائي**

| الشركة | العاملين | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مؤشر الاختبار (ت) | درجة الحرية | مستوى الدلالة | القرار عند 0.05 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قطاع عام | 49 | 2.32 | 0.38 | 11.044 | 89 | .000 | دال |
| قطاع خاص | 42 | 3.23 | 0.41 | | | | |

يبين الجدول رقم (15) أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ عند درجة حرية 89، لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بوجود نظام قضائي، وهذه الفروق لصالح شركات التأمين الخاصة لأن متوسطها أعلى. وهذا يعود إلى أن شركات التأمين الخاصة لديها ضوابط وقواعد لممارسة وإعادة التأمين.

**الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بفعالية النظام المالي.**

لدراسة الفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بفعالية النظام المالي، قامت الباحثة بتطبيق اختبار ت ستودينت كما يلي:

**جدول رقم (16) نتائج اختبار (ت) ستيودينت للفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بفعالية النظام المالي**

| الشركة | العاملين | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مؤشر الاختبار (ت) | درجة الحرية | مستوى الدلالة | القرار عند 0.05 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قطاع عام | 49 | 1.94 | 0.51 | 6.171 | 89 | .000 | دال |
| قطاع خاص | 42 | 2.65 | 0.57 | | | | |

يبين الجدول رقم (16) أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ عند درجة حرية 89، لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما بفعالية النظام المالي، وهذه الفروق لصالح شركات التأمين الخاصة لأن متوسطها أعلى. وهذا يعود إلى أن شركات التأمين الخاصة تستثمر الفوائد المالية والأقساط المحصلة من المستأمنين.

**الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بالموقف التنافسي ومستوى الأداء.**

لدراسة الفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بالموقف التنافسي ومستوى الأداء، قامت الباحثة بتطبيق اختبار ت ستودينت كما يلي:

**جدول رقم (17) نتائج اختبار (ت) ستيودينت للفروق بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما يتعلق بالموقف التنافسي ومستوى الأداء**

| الشركة | العاملين | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مؤشر الاختبار (ت) | درجة الحرية | مستوى الدلالة | القرار عند 0.05 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| قطاع عام | 49 | 3.02 | 0.43 | 8.667 | 89 | .000 | دال |
| قطاع خاص | 42 | 3.82 | 0.44 | | | | |

يبين الجدول رقم (17) أن احتمال الدلالة $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ عند درجة حرية 89، لذلك نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين العامة والخاصة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها فيما بالموقف التنافسي ومستوى الأداء، وهذه الفروق لصالح شركات التأمين الخاصة لأن متوسطها أعلى. وهذا يعود إلى أن شركات التأمين الخاصة تلجأ إلى استخدام الأساليب الحديثة في إنجاز المعاملات، وتسعى إلى زيادة حجم الأقساط لديها.

## الاستنتاجات والتوصيات:

**أ- الاستنتاجات:**

- وجود علاقة طردية ومقبولة بين تأهيل العاملين وتدريبهم ومستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة، أي كلما زاد تأهيل العاملين وتدريبهم أدى ذلك إلى تحسن في مستوى أداء شركات التأمين.

- وجود علاقة عكسية ومقبولة بين التأثيرات الاقتصادية في شركات التأمين ومستوى الأداء، أي كلما قل مستوى التأثيرات الاقتصادية أدى ذلك إلى تحسن في مستوى أداء شركات التأمين.

- وجود علاقة طردية ومقبولة بين وجود نظام قضائي فعال و مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة، أي كلما زادّ فعالية النظام القضائي أدى ذلك إلى تحسن في مستوى أداء شركات التأمين.

- وجود علاقة طردية ومتينة بين وجود نظام مالي فعال و مستوى الأداء في شركات التأمين موضوع الدراسة، أي كلما زادّ فعالية النظام المالي أدى ذلك إلى تحسن في مستوى أداء شركات التأمين.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين شركات التأمين الخاصة والعامة في المعوقات والمشاكل التي تواجهها والتي تتمثل في التأهيل والتدريب، التأثيرات الاقتصادية، وجود نظام قضائي فعال، وجود نظام مالي فعال، الموقف التنافسي ومستوى الأداء، وهذه الفروق لصالح شركات التأمين الخاصة بالمقارنة مع شركات التامين العامة.

- تهتم شركات التأمين الخاصة بتأهيل العاملين وتدريبهم وجودة الخدمات لديها أكثر من شركات التأمين العامة، حيث تتركز نقاط الضعف لدى شركات التأمين العامة من جانب التأهيل والتدريب في إعداد برامج تدريب مبتكرة لرفع مستوى كفاءة العاملين، وفي ضعف إلمام العاملين بالقواعد والأعراف التي تحكم علم التأمين وصناعته.

- تعاني شركات التأمين العامة ضعفاً شديداً في استقطاب الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية.

- تعاني شركات التأمين العامة والخاصة على حد سواء من التأثيرات الاقتصادية، وتتركز هذه التأثيرات بصورة خاصة في اعتمادهما على إعادة التأمين داخل القطر، وعجزها عن الدفع الفوري للتعويضات للمستأمنين في حال تعرضهم للخسائر.

- تعاني شركات التأمين العامة والخاصة على حد سواء من ضعف آلية النظام المالي من ناحية عدم قدرتهما على التعاقد مع الشركات الكبيرة العاملة داخل القطر، ولجوؤهما أحياناً إلى القروض من المستأمنين لتمويل عجزهما التأميني.

- ضعف آلية عمل النظام القضائي لدى شركات التأمين العامة والخاصة على حد سواء، ويتمثل ذلك في عدم وجود محاكم متخصصة للبت في قضايا التأمين.

**ب- التوصيات :**

- على شركات التأمين التعاون فيما بينها على نشر الوعي التأميني بإعداد برامج تدريب وتأهيل مبتكرة، وتوسيع أنشطتها لتشمل محلياً بما يسهم في تنمية الاقتصاد الوطني.

- تفعيل الشراكة بين شركات التأمين المصارف المحلية بالشكل الذي يسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

- على شركات التأمين التعاون مع الجهات المختصة لتبني الإرشادات والإجراءات التي تمنع وقوع الخطر أو تحد من وقوعه أو تكراره، إن لم يكن ذلك إلزامياً.

– تشجيع البحث العلمي في مجال التأمين، وتبني الدراسات العالمية المتعلقة بالتأمين، والعمل بالتنسيق مع الجامعات والمعاهد المتخصصة على إقامة الندوات، وعقد اللقاءات وتوزيع المنشورات لنشر الوعي التأميني.

– الالتزام بالمعايير المحاسبية المحلية والدولية وإتباع الوسائل الحديثة في إنجاز المعاملات.

– تنظيم سياسة تسويق مشتركة يكون الهدف منها نشر الوعي التأميني بين أفراد المجتمع وقطاعات الأعمال، تشمل الوسائل الإعلامية المرئية والمسموعة والمقروءة.

– على شركات التأمين إنشاء إدارات خاصة بالاستثمار، وكذلك البحوث والتطوير.

– على شركات التأمين إعادة النظر في سياسة توظيف العاملين فيها، والتركيز على ذوي التخصصات ذات العلاقة بالتأمين.

– على شركات التأمين توزيع تغطياتها وتوزيع محافظها بالشكل الذي يضمن تغطية جميع أنواع التأمينات.

– إنشاء محاكم متخصصة في التأمين لما لذلك من ضرورة في ضمان عدل المقاضاة وإنصافها، التي تقوم على وعي وإدراك وإلمام بكل نواحي التأمين، وإعادة النظر في المحاكم التجارية بما يضمن فاعليتها وسرعتها في البت في القضايا المنظورة أمامها.

– تشجيع إنشاء شركات تأمين تعاونية لما لذلك من إيجابيات في خلق المنافسة بين شركات التأمين وتوسيع أنشطها.

– إلزام الشركات الكبيرة العاملة داخل القطر بالتأمين على أعمالها لدى شركات تأمين محلية.

– إلزام رجال الأعمال والمقاولين والشركات على التأمين الإجباري على ممتلكاتهم وأعمالهم وعمّالهم، وكذلك تفعيل القوانين الملزمة ببعض التأمينات ومتابعة تنفيذه.

– إعادة النظر في هيكلية شركات التأمين العامة والخاصة في القطر لمعرفة أهم المشاكل والمعوقات التي تواجهها، والوقوف على أسبابها، ووضع الحلول الكفيلة لذلك، وإبداء التوصيات المساعدة لها للخروج من أزمتها.

## المراجع :


1- شبح، أحمد علي، *التأمين الاسلامي والتأمين التجاري- دراسة مقارنة بالتطبيق على شركات التأمين في اليمن*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة زمار، اليمن، 2009، 1-99.

2- أبو خديجة، هيثم عبد الله، *المناخ التنظيمي وعلاقته بثقافة المنظمة- دراسة ميدانية على شركات التامين المساهمة العامة في الأردن*، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، دمشق، 2008، 298.

3- السياغي، عبد الكريم، *سوق التأمين في الجمهورية اليمنية- نظرة عامة*، مجلة " دراسات اقتصادية، العدد (19)، الصادرة عن المؤتمر الشعبي العام، صنعاء، 2006، 23.

4- دحبور، رضا أمين، *التأمين الإسلامي: فكراً وآلية وتطبيقاً*، ورقة عمل، شركة التأمين الإسلامية، عمان، الأردن، 2005، 1-19.

5- إسماعيل، منذر عباس، *الخطر التأميني وأثره في احتساب السعر وقسط التأمين*، مجلة التحكيم، العدد /48/ المركز اليمني للتوفيق والتحكيم، صنعاء، 2004، 15.

6- المؤتمرات العلمية لجامعة بيروت العربية، *الجديد في مجال التأمين والضمان في العالم العربي*، الجزء الثاني، مؤتمر سنوي لكلية الحقوق، بيروت، 2006، 217-225.

7- بابكر، عثمان، *التطبيقات الاقتصادية الاسلامية المعاصرة*، ندوة رقم (43)، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، 2005، 478.

8- طعمة، ثناء محمد، *محاسبة شركات التأمين الإطار النظري والتطبيق العملي وفقاً لأحداث المعايير المحاسبية لشركات التأمين وإعادة التأمين*، دار ابتراك، القاهرة، 2002، 6.

9- W. A. DIN DALE AND D. C .*Mcmurdie. Elements of Insurance Pitman*, Pitman Publishing Limited. Fourth Edition, 1999, 8-12.

10-C. BE;ZIL, *Unemployment insurance and subsequent job duration* : *job mating versus unobserved heterogeneity*, Journal of Applied Econometrics, 2000, 37.

11-C. W. CHEAH AND D.P. *Doessel, Welfare Cost Health INSURANCE, a Disaggreated Approach Using Duality Theory and Australian* Data, Applied Economics, 2004, 44.

12- الأمير، عبد المجيد أحمد، *تطور نشاط شركات التأمين في المملكة العربية السعودية وأهميتها الاقتصادية*، ورقة عمل مقدمة للقاء السنوي السادس عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، جامعة الملك سعود، 2007، 37.

13- هندي، محمد ابراهيم، *إدارة الأسواق والمنشآت المالية*، منشأة المعارف، الاسكندرية، 2002، 451.

14-World Health Organization: *Community based Health Insurance schemes in Developing Countries*, Discussion Paper, NO,1,2003, 353.