اسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة

أ.م خلف لطيف ناصر
جامعة تكريت / كلية الادارة والاقتصاد

جهاد حميد علي
جامعة تكريت/كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

بسبب ضعف الوعي التأميني وعدم فهم مزايا التأمين خصوصاً لدى الطبقات التي لا تمارس نشاطاً اقتصادياً كبيراً الذي انعكس على ضعف الطلب على وثائق التأمين على الحياة، وعلى هذا الأساس انطلق هذا البحث من مشكلة معبر عنها بعدد من التساؤلات الفكرية والتطبيقية، هادفاً التعرف على إسهام التشارك المعرفي في الطلب على وثائق التأمين على الحياة في الشركة المبحوثة.

استخدام البحث المنهج الوصفي التحليلي، معتمداً على مجموعة من الأساليب والأدوات اللازمة لجمع وتحليل البيانات والمعلومات من عينة البحث البالغ قوامها(65) وكيلاً للبيع في شركة التأمين الوطنية .وقد توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات ؛ كان من أهمها وجود علاقات ارتباط بين التشارك المعرفي والطلب على وثائق التأمين على الحياة.

الكلمات المفتاحية / التشارك المعرفي ، الطلب على وثائق التأمين على الحياة.

The Contribution of Knowledge Sharing in Promoting the Demand for Life Insurance Policies

Abstract

The lack of understanding of the benefits of insurance, due to poor insurance awareness, especially among the classes that do not engage in large economic activity, was reflected in the weak demand for life insurance policies.

On this basis, this research started from a problem expressed in a number of intellectual and practical questions, aiming to identify the contribution of knowledge sharing to the demand for life insurance documents in the company being investigated.

The research uses a descriptive analytical methodology, based on a set of methods and tools for collecting and analyzing data and information from the research sample of (65) agents for sale in the National Insurance Company. The research reached a number of conclusions; the most important were the links between knowledge sharing and demand On life insurance policies.

Keywords: knowledge sharing, demand for life insurance.

المحور الأول / الاطار العام للبحث

أولاً : مشكلة البحث : يعد مفهوم التشارك المعرفي من أكثر المفاهيم الفلسفية والفكرية الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الباحثين في ادارة المعرفة والذين يعملون بشكل خاص على تطوير وتحسين أداء المنظمات. فمنذ بداية التسعينات بدأ الباحثين بإجراء دراساتهم عن ادارة المعرفة وكيفية تطبيق آليات التشارك المعرفي في بيئات مختلفة وبيان أثر ذلك على أداء المنظمات ، إنَّ ضعف الوعي التأميني وعدم فهم مزايا التأمين خصوصاً لدى الطبقات التي لا تمارس نشاطاً اقتصادياً كبيراً الذي انعكس على ضعف الطلب على وثائق التأمين على الحياة تعدّ المشكلة الأساسية التي تعانيها الشركة المبحوثة إضافةً إلى النقص المعرفي الناشئ عن عدم اتباع السبل الكفيلة لجعل هذه المعرفة متاحة للآخرين، والحاجة الى فهم ودراسة موضوع اسهام التشارك المعرفي والذي يؤدي الى رفع مستوى وكلاء البيع من خلال المشاركة بالأفكار والمعلومات، لذا يرى البحث من الضروري الاحاطة النظرية العلمية والعملية بموضوع اسهام التشارك المعرفي في الطلب على وثائق التأمين على الحياة ، لأنه يساهم في اكساب الموظفين المعارف والخبرات التي سوف تعزز الطلب على الخدمة التأمينية التي تقدمها شركات التأمين، ما يجعل من البحث أن يبحث في التساؤل الرئيس الآتي: (ما هو مدى اسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة في الشركة المبحوثة؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية :

1- ما مستوى تطبيق التشارك المعرفي في الشركة المبحوثة؟.

2- هل هناك طلب على التأمين على الحياة فعلاً؟.

3- هل توجد علاقة ارتباط وأثر بين التشارك المعرفي والطلب على وثائق التأمين على الحياة؟.

ثانياً : أهمية البحث :تنبثق أهمية البحث من خلال الآتي:

1- القاء الضوء على مفهوم التشارك المعرفي بوصفها أحد المفاهيم الحديثة لمنظمات الأعمال.

2- بيان اهميـــة دور التشارك المعرفي في تحسين المستوى الاقتصادي للمنظمة المبحوثة .

3- اثراء المعرفة يكون من خلال التشـارك المعرفي فيها ؛ الامر الذي يلقي بضلاله على أبعاد الطلب على وثائق التأمين على الحياة .

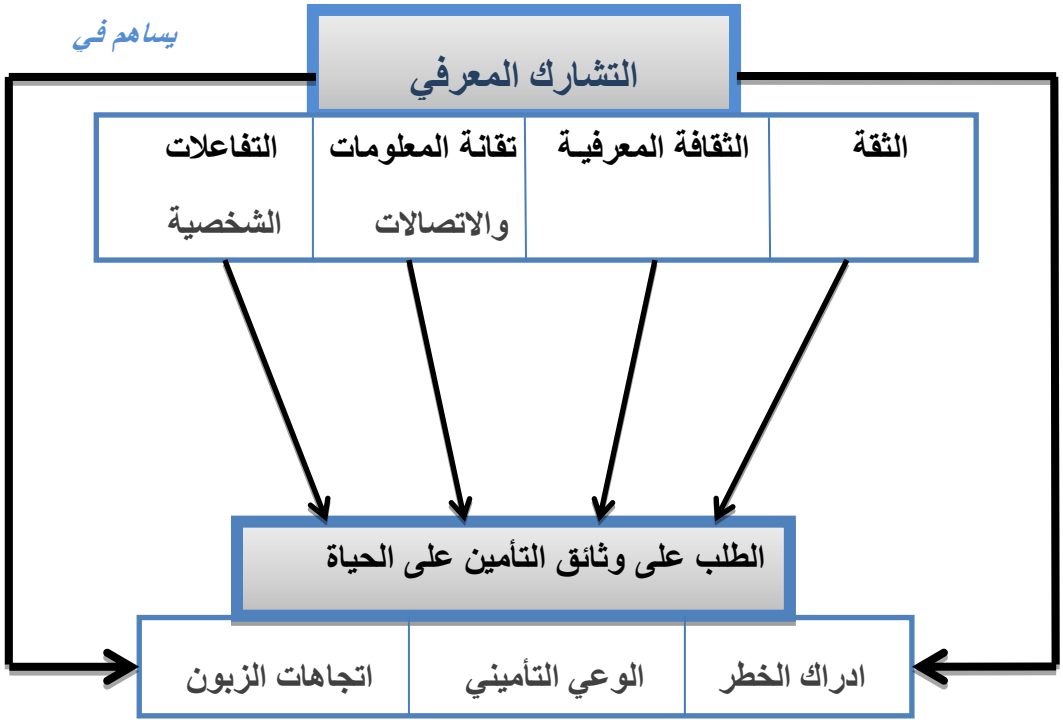
ثالثاً : أهداف البحث : يهدف هذا البحث الى تحقيق الآتي:

1- التعرف على واقع التشـارك المعرفي في الشركة المبحوثة .

2- مدى اسهام التشارك المعرفي في الطلب على وثائق التأمين على الحياة.

3 تقديـم آلية عمل تدعم اسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة في الشركة المبحوثة.

رابعاً : مخطط البحث: في ضوء مشكلة البحث وأهدافه تم وضع مخطط افتراضي يعكس طبيعة العلاقة المفترضة بين اسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة" .حيث قسم المخطط إلى متغيرين رئيسين هما : التشارك المعرفي والذي يضم اربعة ابعاد هي:(الثقة ، الثقافة المعرفية ، تقانة المعلومات ،التفاعلات الشخصية) متغيراً مستقلاً ، والبعد الثاني : الطلب على وثائق التأمين على الحياة والذي يضم اربعة ابعاد هي : (ادراك الخطر، الوعي التأميني ،اتجاهات الزبون) ويمثل متغيراً معتمداً.



الشكل (1) : مخطط البحث الفرضي

خامساً : فرضيات البحث: بناءاً على مخطط البحث الفرضي وتحقيقاً لأهدافها تم اشتقاق مجموعة من الفرضيات الرئيسة والفرعية التي تعد إجابة مؤقتة للتساؤلات المقدمة والمعبرة عن المشكلة المبحوثة، وكالآتي:

الفرضية الرئيسة الاولى : (توجد علاقة ارتباط معنوية بين التشارك المعرفي والطلب على وثائق التأمين على الحياة مجتمعة وعلى أبعادها الفرعية).

الفرضية الرئيسية الثانية : (يتباين تأثير أبعاد التشارك المعرفي في الطلب على وثائق التأمين على الحياة).

سادساً : أدوات البحث وأساليب جمع البيانات والمعلومات

اعتمد البحث الحالي على مجموعة من الأدوات البحثية لغرض إكمال متطلبات البحث في جانبيه النظري والتطبيقي وكما يأتي:

1-الجانب النظري: اعتمد البحث الحالي في إعداد جانبه النظري على ما هو متوفر من المصادر العربية والأجنبية من كتب ودوريات ووقائع المؤتمرات وبحوث علمية محكّمة ، ورسائل وأطاريح جامعية، فضلاً عن شبكة المعلومات الدولية (الانترنيت).

-الجانب الميداني: اعتمد الجانب العملي على الاستبانة وهي الأداة الرئيسة والمعول عليها في هذا البحث لجمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بالجانب التطبيقي، وصممت معظم فقراتها على المقاييس الجاهزة في البحوث والدراسات القريبة من موضوع البحث، والتي عدلت بعض الشيء بما يتناسب ومتطلبات البحث في البيئة العراقية، والجدول (1) يوضح تركيب الاستبانة على وفق متغيراتها الرئيسة والفرعية والمقاييس المعتمدة.

جدول (1) : متغيرات استمارة الاستبانة

المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	الفقرات	الرموز المستخدمة
التشارك المعرفي	التفاعلات الشخصية	7	X1 – X7
	الثقة	6	X8 – X13
	الثقافة المعرفية	7	X14 – X20
	تقانة المعلومات والاتصالات	7	X21 – X27
الطلب على وثائق التأمين على الحياة	ادراك الخطر	7	X28 – X34
	الوعي التأميني	7	X35 – X41
	الاتجاهات	6	X42 – X47

المصدر: من إعداد الباحث

ت- اختبار أو قياس الثبات: المقصود بثبات الاستبانة، أن الاستبانة تعطي النتائج نفسها فيما لو طبقت على مجموعة الأفراد نفسها مرة أخرى وفي ظروف مشابهة، قام البحث باختبار الثبات حسب طريقة التجزئة النصفية وحساب معامل ألفا كرونباخ لتحديد درجة الاختلاف للأداة

المستخدمة على صعيد العينة للبحث والتي بلغت (65)استمارة، بواقع(47) فقرة لكل استمارة ،ثم على صعيد متغيرات البحث أي أبعاد التشارك المعرفي وأبعاد الطلب على وثائق التأمين على الحياة ،وهو مقياس ايضاً لجودة تصميم الاستبانة ومعيار لقياس متغيراتها. وكما موضح في الجدول(2).

جدول(2) : معامل الثبات (كرونباخ – الفا)

الأبعـــــــاد		قيمة معامل الثبات
أولا : أبعاد التشارك المعرفي		0.931
1	التفاعلات الشخصية	0.756
2	الثقة	0.777
3	الثقافة المعرفية	0.877
4	تقانة المعلومات والاتصالات	0.864
ثانياً : أبعاد الطلب على وثائق التأمين على الحياة		0.877
1	ادراك الخطر	0.798
2	الوعي التاميني	0.721
3	الاتجاهات أو المواقف	0.588

المصدر: من اعداد الباحث

سابعاً: وصف مجتمع وعينة البحث: يكتسب تحديد الميدان الذي يجري فيه البحث أهمية كبيرة ، إذ تتضح متغيرات البحث وأهدافه في ضوء التحديد الصحيح والواضح لميدان البحث.

أولاً: مبررات اختيار المنظمة المبحوثة : يعد تحديد الموقع الذي يجري فيه البحث أمراً مهماً وضرورياً من اجل تحقيق الموضوعية والصدق والثبات التي تعد كلها شروطا لازمة في الاستبانة الخاصة بالعينة المبحوثة ، إذ إن الاختيار المناسب والملائم لميدان البحث يساهم بشكل كبير في صحة النتائج واختبار الفرضيات ، وتأسيساً على ما تقدم ، تتحدد مبررات اختيار ميدان البحث بالآتي :

1- وضوح أبعاد البحث فيهما.

2- انسجام طبيعة البحث وأهدافه مع واقع المنظمات التأمينية.

3- تعاون المنظمة المبحوثة ودعمها لنا في الحصول على المعلومات الضرورية للبحث.

4- أهمية العمل الذي تمارسه المنظمات التأمينية في البناء الفكري والمعرفي والاجتماعي للمجتمع الذي تعمل فيه .

5- استمرار العمل في المنظمات التأمينية مع مجاراة الظروف الصعبة التي يمر بها البلد بالإضافة إلى ذلك محاولتها تقديم افضل الخدمات للزبائن (المؤمن لهم).

ثانياً: وصف عينة البحث : تم اختيار عينة البحث من وكلاء البيع في(شركة التأمين الوطنية)متمثلة بـ(المنتجون الرسميون ، الموظفون المخولون بالإنتاج بعد أوقات الدوام الرسمي، المنتجون بالاتفاق(بالعقد) ، ووكلاء التأمين) ، وقام الباحث بتوزيع (75) استمارة استبانة على الوكلاء المبحوثين، وتم استرجاع (65) استمارة ،أي ان عدد الاستمارات الصالحة ما يعادل(86,6%) من المجتمع الأصلي، أما الاستمارات المتبقية فهي غير متكاملة بياناتها ، لذا استوجب استبعادها لأنها لا تصلح للقياس. ويوضح الجدول(1) تفاصيل توزيع الاستمارات، وعدد الاستمارات الموزعة والمستلمة ونسبة الاستمارات المستلمة إلى الاستمارات الموزعة، فضلاً عن نسبة التمثيل في المجتمع.

جدول (4): توزيع استمارات الاستبانة على الأفراد المبحوثين في المنظمة عينة البحث

ت	المنظمة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المستلمة	النسب إلى إجمالي الاستمارات الموزعة %	نسبة التمثيل في المجتمع
1	شركة التأمين الوطنية	75	65	86,6	100
المجمـوع		75	65	86,6	100

المصدر : من إعداد الباحث

ثالثاً: وصف عينة الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة

جدول (5) : خصائص وكلاء البيع المبحوثين في شركة التأمين الوطنية عينة البحث

ت	المتغيرات / المنظمة المبحوثة	توزيع الخاصية	شركة التأمين الوطنية: العدد	شركة التأمين الوطنية: النسبة %	المجموع
1	الجنس	ذكر	20	30.76	
		أنثى	45	69.23	
المجموع			65	%100	
3	التحصيل العلمي	دبلوم	18	27.69	
		بكالوريوس	42	64.6	
		دبلوم عالي	2	3.07	

		ماجستير	2	3.07	
		دكتوراه	1	1.53	
المجموع			65	%100	
4	عدد سنوات الخدمة بالشركة	5 – 1	4	6.15	
		9 - 5	7	10.76	
		14 – 10	3	4.61	
		19 - 15	5	7.69	
		20	6	9.23	
		25 فأكثر	40	61.53	
المجموع			65	%100	
	عدد الدورات التي شاركت فيها بمجال عملك	داخل العراق	52	80	
		خارج العراق	13	20	
المجموع			65	%100	

المصدر : من إعداد الباحث

إذ يتضح من خلال الجدول(5) ما يأتي:

1- إن وصف أفراد العينة وفقاً للجنس يتبين أن الإناث يشكلْنَ الغالبية العظمى من المجموع الكلي لأفراد العينة، في حين شكلت نسبة الذكور نسبة ضئيلة من المجموع الكلي لأفراد العينة ، وهذا أمر طبيعي ويعود السبب إلى الطبيعة الديموغرافية لمجتمع البحث.

2- وكذلك يشير الجدول(5) إلى أن أكثر من (61.53%) من الأفراد المبحوثين ، لهم من الخدمة التأمينية لدى شركة التأمين الوطنية(25) سنة فأكثر مما يعطي مؤشراً جيداً على قدرة تعامل الأفراد المبحوثين مع أسئلة الاستبانة ومتغيراتها ، وكذلك الخبرة في تسويق وثائق التأمين على الحياة .

3- كما يشير الجدول(5) إلى إنَّ التحصيل العلمي من شهادة البكالوريوس شكّل نسبة (64.6%) تقريباً وهي أعلى نسبة في المؤهلات العلمية الأخر، تليه المحصل العلمي من الدبلوم ونسبته (27.69%) يليه الدبلوم العالي والماجستير بنسبة متساوية تقريباً بلغت (3.07%) لكلٍ منهما.

المحور الثاني / الخلفية النظرية لمتغيرات البحث

أولاً : التشارك المعرفي

1- مفهوم التشارك المعرفي : تسعى المنظمات وبشكل مستمر إلى تحديد البدائل التي تساعدها في التغلب على الصعوبات التي تواجهها في اثناء نشر المعرفة في المنظمة ، وان احد أهم تلك البدائل يتمثل في التشارك المعرفي ، وعندما نأتي لنعرّف التشارك المعرفي نلاحظ اختلاف

وجهات النظر في الوضعيات ،والحاجات بشأنه ،فبعض الباحثين عدَّ التشارك المعرفي عملية تهدف إلى كسب خبرات ومعارف جديدة ، وبالتالي فهي عملية تحويل للمعرفة (جوهرة،46:2014) ، فالتشارك المعرفي يتضمن أيضا كسب معارف جديدة ؛ وذلك من خلال عملية التعلم وتطبيق هذه المعرفة من قبل مستلم المعرفة(Aliakbar,2012:209)، لذا تطلب من الأفراد مشاركة معارفهم بدلاً من اكتنازها وحفظها لأنفسهم وذلك من خلال المحادثات الشخصية أو التبادلات المكتوبة (King&Marks,2006:131)، ومن أجل الإلمام الكافي بموضوع التشارك المعرفي وكذلك تجنب الازدواجية والتكرار مع من سبقنا من الباحثين ؛ ارتأى البحث الحالي عرض مجموعة من التعاريف، ويوضح الجدول(6) بعض مفاهيم التشارك المعرفي.

جدول(6) : مفاهيم التشارك المعرفي وفق آراء مجموعة من الباحثين

الباحث، السنة، الصفحة	التعريف
(Lee,2001:324)	مجموعة من النشاطات التي تهدف إلى نقل ونشر المعرفة من فرد إلى آخر، ومن فرد إلى مجموعة ، ومن مجموعة إلى أخرى أو من منظمة الى أخرى.
(Bartol&Srivastava,2002:65)	هي المشاركة بالمعلومات ذات العلاقة تنظيم الأفكار ، والاقتراحات ، والخبرات مع الأفراد بعضهم البعض.
(Lin,2007:16)	عملية تبادل المعرفة بين وحدات المنظمة من أجل الوصول إلى منافع حالية ومستقبلية .

المصدر : من إعداد الباحث

2- أهمية التشارك المعرفي :يمكن حصر أهمية التشارك المعرفي في النقاط التالية :

أ- إن التشارك المعرفي يساهم في تعزيز التعاون بين الافراد وتسهيل تبادل المعرفة ضمن الفريق وزيادة تدفق المعلومات ،مما يؤدي إلى توفير واستعمال وسائل اتصال حديثة تساعد على التشارك المعرفي بين الأفراد(شهل،58:2014).

ب- للتشارك المعرفي أثر مهم في مختلف أقسام المنظمة ووحداتها ؛ وذلك لأن المعارف الموجودة في كل قسم تختلف عن الأقسام الاخرى ، فعندما تكون هناك تفاعلات بينهما فان معرفة جديدة قد تظهر نتيجة لهذه التفاعلات ،سواءً كانت التفاعلات عمودية أم أفقية(الياسري،33:2015).

ت- وكذلك فإنَّ التشارك المعرفي يحقق الميزة التنافسية للمنظمة ويحافظ عليها (Mehrabani&Mohamad,2011:174).

3- أبعاد التشارك المعرفي : تعددت وتنوعت الأبعاد التي استخدمها الباحثون للتشارك المعرفي، وبقدر تعلق الأمر بالدراسة الحالية ، فقد تم اختيار الأبعاد الملائمة للدراسة، ولبيئة المنظمة المبحوثة ، والتي تتمثل بـ : (الثقة ، والتفاعلات الشخصية ، والثقافة المعرفية، وتقانة المعلومات والاتصالات) ، وفيما يلي شرح لكل بعد من هذه الأبعاد :

أ- الثقة: يعدّ مفهوم الثقة أحد المفاهيم المعقدة التي يصعب تعريفها دون دراسة وجهد وتدقيق ، فكلّ تعريف عبارة عن اختزال لنصوص وشروحات مسبقة ،فالثقة تمثل عنصراً حيوياً للمنظمات الفاعلة(العطوي والشيباني،131:2010)، لذا سيتم إعطاء مجموعة من التعريفات بخصوص الثقة لمالها من دور مؤثر في نجاح المنظمات، ومن أهم هذه التعريفات :

- هي التوقع الإيجابي للموثوق من سلوك الطرف الآخر (الموثوق به)(Pinjani,etal,2013:146).

- هي عبارة عن عملية فردية أو تنظيمية، تهدف إلى إشباع الحاجات غير القابلة للإشباع ذاتياً(دون الاعتماد على الآخرين). (البدراني،49:2010).

وتعد الثقة إحدى العوامل الجوهرية في تعزيز عملية التشارك المعرفي(Panahi&Partridge,2013:9)، وكذلك فإنَّ الثقة تعدُّ ميزة حيوية لفرق العمل الفعالة والتبادلات عبر الإنترنت ، وعُرِّفت الثقة من خلال سياقات فرق العمل بأنها درجة الثقة بين أعضاء الفريق الواحد ،أما بالنسبة للمنظمات التي تتبع فرق العمل في أعمالها بشكل كبير فإن مخاطر عدم الثقة أو عدم الفهم تكون فيها مرتفعة ،فبذلك يمكن القول أنَّ الثقة بين أعضاء المجموعة يمكن أن تتحسن من خلال التفاعل الإجتماعي ، وهذا التفاعل الاجتماعي يحل أكثر من كون مهمته الإتصال ، فالثقة وأداء الفريق تتوقف على مدى الإتفاق الإيجابي مع فعالية الإتصالات بين الأعضاء(Pinjani,etal,2013:146).

ب- تقانة المعلومات والاتصالات:لقد تعددت الآراء ، وتباينت المواقف حول موضوع تقانة المعلومات والاتصالات، وتبعا لذلك تعددت المفاهيم والتعريفات لهذا الموضوع الحيوي الذي اهتمت به شركات التامين بصورة متباينة تبعا لدرجة تقدمها، لما له من أثر بالغ في عملياتها والنمو فيها ،وأثرت التقانة في أسلوب حياة الأفراد بصورة واضحة وأصبحت ضرورة لا غنى عنها في حياة الشعوب والمنظمات والدول(الجنابي،33:2012)، حيث ارتأى الباحث عرض لبعض هذه التعاريف وكما يلي:

– مجموعة من المكونات المترابطة التي تجمع وتنشر وتعالج وتخزن المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والرقابة على المنظمة(Laudon&Laudon,2012:15) .

حيث إنَّ أهمية تقانة المعلومات والاتصالات يمكن حصرها في النقاط الآتية :-

ا- عدم اعتماد تقانة المعلومات على الموارد الأولية أو الأسواق أو غيرها من عوامل الإنتاج بل ان اعتمادها ومحركها الأساس هو العقل البشري .

ب- تراجع أسعار نظم تقانة المعلومات وتكلفة استخدامها الأمر الذي مكن معظم المنظمات باختلاف طبيعتها من مواكبة التطور واستعمال هذه التقانة في مجال اعمالها(سلوم،-84 85:2014).

ت- إنَّ تقانة المعلومات والاتصالات تزير من مهارات وقدرات القوى البشرية وخصوصاً ما يتعلق بالجانب الفكري، وتوفر المعلومات بشكل يساعد على تقديم أعمال مبدعة في كافة المجالات(يونس،11:2008).

ت- الثقافة المعرفية: يعدّ مفهوم الثقافة مفهوماً مجازياً؛ لأنّه يتصل أصلاً بالأفراد والمجتمعات ، فهو يشير إلى القيم السائدة في المنظمة وتأثيرها على العملية الإدارية والسلوك التنظيمي للعاملين داخل المنظمة ، وبشكل أكثر تحديداً يعبر المفهوم عن مجموعة الخصائص البيئية الداخلية للعمل(منحوش،43:2007)، ولكن لم يكن هناك إجماع حول تعريف معين للثقافة، وإنما كل باحث ينظر إليه من زاوية معينة، لذا سوف يتم عرض لتعريفات بعض من الباحثين وكما يلي:

– القيم والمعتقدات المشتركة للأعضاء في المنظمة التي تمكن من فهم عملهم(Luthans&Doh,2011:169).

– منظومة من المعاني والرموز والمعتقدات ، والطقوس ،والممارسات التي تتطور وتستمر عبر الزمن ، حيث تصبح سمة التنظيم وتخلق فهماً عاماً بين أعضاء التنظيم حول خصائص التنظيم والسلوك المتوقع من الأعضاء فيه(القريوتي،373:2013).

فالثقافة المعرفية تنعكس في قيم ومبادئ المنظمة وممارساتها، وهذه القيم هي التي تحدد ممارسات المنظمة ،حيث إنَّ نجاح إدارة المعرفة يعتمد على وجود ثقافة معرفية تدعم تلك العملية(Chen el al,2009:8450)، وكذلك فإنَّ الثقافة المعرفية تكون متضمنة في قيم المنظمة وسياساتها ورسالتها ، وسلوكياتها وطريقة تعاملها مع الموظفين ، ومن هذه القيم والمعتقدات التعاون ، والالتزام ، والمساعدة ، والابداع ، والمشاركة ، وفرق العمل ، والابتكار، مما يصبح الفرد أكثر قدرة على الاحتكاك والتعلم من خلال الملاحظة (جوهرة،50:2014) وتبين

الدراسات بأنّ عملية التشارك المعرفي تتأثر بشكل كبير بالقيم الثقافية للأفراد الموظفين (Kong et al,2014:24).

ث- التفاعلات الشخصية : لا يمكن أن تسير أمور وانشطة المنظمة مالم تكن هناك شبكة اتصالات وتفاعلات بين الافراد العاملين سواء أكانت رسمية ام غير رسمية ليتم من خلالها اكتساب ونقل المعرفة بين العاملين وبناء روح الثقة والتعاون ومن خلال استعمال انظمة التحفيز والمكافآت سواء أكانت مادية أم معنوية يمكن تحفيز الافراد العاملين على تقاسم المعرفة والتشارك فيها(حسين،40:2016) ،ويؤكد(Nonaka et al,2000:33)على ضرورة وجود السياق والمجال الذي يمكّن من حدوث عمليات التفاعل بين الأفراد، سواء كانت تلك التفاعلات بشكل اتصال مباشر(وجهاً لوجه) أو بشكل افتراضي ؛ بحيث يمكّن الأفراد من التفاعل وتبادل المعرفة باستخدام تقانة الاتصالات كالبريد الإلكتروني والاجتماعات الإلكترونية، فالمنظمات التي لا تتيح حرية التفاعل والاتصال والتشارك بالمعرفة بين أفرادها لا يمكن أن تبدع وتنمو وتستمر(O'Neill&Adya,2007:1) ، وكذلك فإنَّ التشارك المعرفي يحصل بطرق متعددة من خلال التفاعل والاتصال بين الموظف والزبون ،الموظف وموظف آخر داخل المنظمة ،وكل حسب خصائصه مثل الاتصال المباشر بين الموظف والزبون من خلال التلفون أو البريد الإلكتروني (Hu el al,2009:42). فالتفاعلات الشخصية بين الأفراد إذن هي:

- الأفعال التبادلية والانعكاسية للأفراد فيما بينهم(Bartol&Srivastava,2002:71).
- هي جميع التفاعلات سواء كانت رسمية أم غير رسمية التي تعمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد والمجموعات في محيط العمل من أجل تحقيق أهداف مرسومة(عبد العزيز،10:2012).

ثانياً : الطلب على وثائق التأمين على الحياة

1- مفهوم التأمين على الحياة: يتعرض الإنسان خلال مراحل حياته إلى أخطار عديدة تصيبه في ذاته ويتأثر بها منها خطر المرض وانقطاعه عن العمل أو تؤدي إلى عجزه كلياً أو جزئياً، وكذلك انه معرض للبطالة أو الشيخوخة أو الوفاة مما تسبب له في النهاية خسارة مالية قد تؤدي إلى تخفيض دخله ومن بعضها يصعب تحملها أو تجاوزها(مرزه،289:2006) ،إضافة إلى صعوبة معرفة مدى الخسائر التي تسببها إلى جانب استحالة منع وقوع بعضها على الرغم من التقدم الكبير في الكثير من العلوم المساندة والتي تؤدي إلى التخفيف من وطئتها كالطب العلاجي والوقائي والعلوم النفسية والإجتماعية(عريقات وعقل،393:2010)، إلى جانب ما

يؤديه من اتساع في الإئتمان وزيادة الثقة التجارية–وعلى تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد وللأسرة وللمجتمع عامة(عبد ربه،49:2006).

وقد اعطيت الكثير من التعريفات لموضوع التأمين على الحياة و اختلفت هذه التعريفات باختلاف المدة الزمنية التي عالجت الموضوع و تطورت مع تطور حقل التأمين، و من أهم التعريفات و حسب التسلسل الزمني لها في الجدول(7).

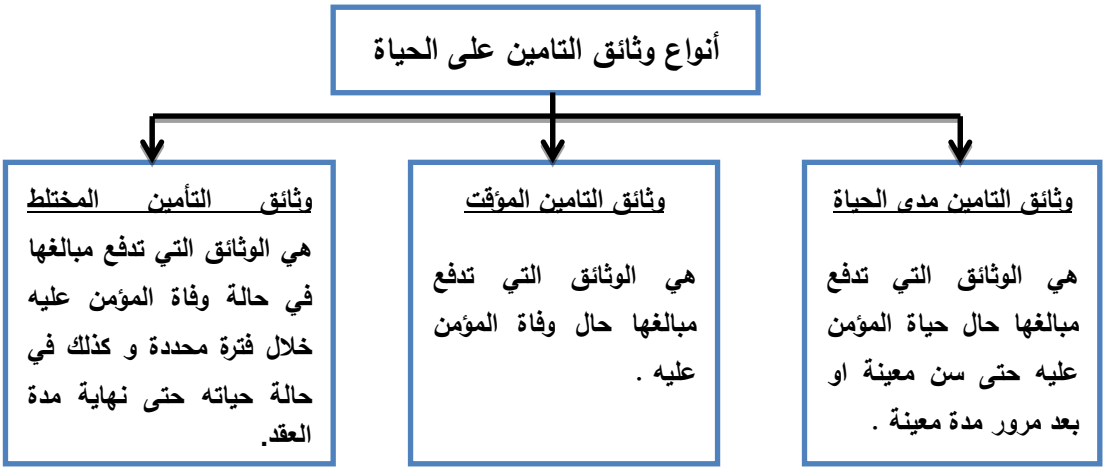
جدول (7) : تعريف التأمين على الحياة وفق آراء مجموعة من الباحثين

الباحث، السنة، الصفحة	التعريف
(مرزه،289:2006)	عقد بموجبه يضمن المؤمن دفع مبلغ التأمين الى المؤمن عليه في حالة بقائه على قيد الحياة في نهاية مدة التأمين او الى المستفيد في حالة وفاته خلال هذه المدة وذلك مقابل قيامه بتسديد اقساط او دفعات مالية خلال مدة سريان العقد.
(عـــــــــــــــزوز وآخرون،82:2006)	عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن في مقابل أقساط بأن يدفع للمؤمن له أو المستفيد مبلغا من المال إما أن يكون في شكل رأسمال يقدم دفعة واحدة لصاحب الحق و إما أن يكون في شكل إيراد مرتب لمدى الحياة و ذلك حسب اتفاق الطرفين بموجب العقد المبرم بينهما.
(Abotaleb,2014:70)	عقد يلتزم المُؤَمِن بمقتضاه أن يؤدي إلى المُؤمَن له أو إلى المستفيد الذي يشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو ايراداً مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك في نظير أقساط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المُؤمَن له للمُؤمِن.

المصدر : من إعداد الباحث

2– أهمية التأمين على الحياة الإقتصادية والإجتماعية: للتأمين على الحياة أهمية كبيرة ، فهو إلى جانب دوره الطبيعي كنوع من أنواع التأمين في توفير الأمان والحيطة للمستقبل ، يقوم بدور آخر مهم وهو تشجيع الإدخار وتكوين رؤوس الأموال بما يعود بالخير على المدخرين وعلى الإقتصاد القومي بوجه عام ، وهو في الوقت نفسه أداة نافعة من أدوات الإئتمان ،اذ يستطيع الشخص أن يؤمن على حياته لمصلحة دائنية فيقدم لهم بذلك الضمان الذي يلتمسونه لحقوقهم ويستطيع المؤمن له كذلك أن يجد ما هو في حاجة إليه من النقود بتصفية وثيقة التأمين ويرهنها وإستلام دفعات على حسابها(كاظم،6:1979)، وكذلك فإنَّ التأمين على الحياة يلعب دوراً رئيسياً في الإدخار الخاص في العديد من البلدان، والتأمين على الحياة يجمع بين التأمين ضد الوفاة مع خطة الإدخارات(Walliser,1998:2).

3- أنواع وثائق التأمين على الحياة : إنَّ أنواع وثائق التأمين على الحياة تنوعت بتنوع حاجات الفرد والمجتمع واختلفت أيضاً باختلاف المجتمعات ونظراً لأهمية هذا النوع من التأمينات لما له من تأثير على الفرد والأسرة والمجتمع والاقتصاد ككل فقد بدأت المجتمعات العربية تدرك أهميته وأصبح عدد ليس بالقليل من شركات التامين تتعامل معه سواء لأهميته أو نظراً للطلب عليه(الحنبلي،5:2006). ونظراً لتداخل بعض هذه المعايير في حيز التطبيق، ولأننا لا نتوخى التوسع في تفاصيل وثائق التأمين على الحياة وخياراتها المتنوعة، سنكتفي بتناول الأنواع الرئيسة لوثائق التأمين على الحياة : " وثائق التأمين مدى الحياة" وثائق التأمين المؤقت "وثائق التأمين المختلط" كما في الشكل(2).



الشكل(2) : يوضح أنواع وثائق التأمين على الحياة

المصدر:(ابو بكر، عيد احمد / السيفو، وليد اسماعيل، (2009) ،"ادارة الخطر و التأمين" ،دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الاردن).

أ- وثائق التأمين مدى الحياة: تغطي وثائق هذا النوع من التأمين خطر الوفاة، من دون تحديد سقف زمني لفترة التأمين، اذ يستمر الغطاء طيلة حياة المؤمن عليه، ويستمر تسديد اقساط التأمين طيلة حياته كذلك(السيفي،633:2006)، بيد ان بعض شركات التأمين تنهي التأمين في سن معينة متقدمة، مثل سن الخامسة والثمانين او التسعين، وتسدد مبلغ التامين الى المؤمن عليه.

ب- وثائق التأمين على الحياة المؤقت: تتحدد التغطية بفترة معينة، وتنتهي بانتهائها .وتقتصر منفعة التأمين المؤقت على تسديد مبلغ التأمين الى الورثة المستفيدين في حالة الوفاة اثناء فترة التأمين(السيفي،634:2006، ويعدّ مِن ارخص انواع التأمين على الحياة، من حيث الاقساط التي يسددها المؤمن له .ومن المعوقات التسويقية للتأمين المؤقت :انتفاء المنفعة الادخارية، اذ

تقتصر المنفعة على حالة الوفاة وحسب، ولا يسترد المؤمن لـه فـي نهايـة مدة التـأمين الاقسـاط التي سددها الى شركة التأمين، لذا يحكم طلب وثائق التـأمين المؤقت علـى الحيـاة وعيـاً تأمينيـاً متقدماً، الى جانب الانشطة المالية التـي تملـي اعتمـاده، كمـا هو الحـال مـع التـأمين علـى حيـاة مقترضي المصرف العقاري في العراق، وبحدود مبلغ القرض(أحمد،55:2011).

ت- وثائق التأمين المختلط: هو نوع تقليدي اخر من أنواع التأمين علـى الحيـاة اذ تسـدد قيمـة الوثيقة المختلطة الى المستفيد اذا توفي المؤمن عليـه فـي مـدة سريان الوثيقـة، أو إلـى صـاحب الوثيقة اذا بقي المؤمن عليه على قيد الحيـاة الـى نهايـة مـدة التـأمين(الحكيم،170:2003). و ينتقد هذا النـوع من الوثـائق بسـبب ان معدل العائـد من الادخـار منـخفض نسـبيا و غيـر معلـن لصاحب الوثيقة(Rejda,2006:501). ينطوي التأمين المختلط على نوعين من انواع التأمين على الحياة :التأمين المؤقت حال الوفاة والتأمين حال الحياة .ومن هنا جاءت تسميته بالمختلط. فاذا حصلت الوفـاة قبـل انتهـاء مـدة التـأمين، يـدفع مبلـغ التـأمين الـى الورثـة او المسـتفيدين المذكورين في وثيقة التأمين .اما اذا بقي المؤمن حتى انتهاء مدة التأمين فهو الذي يتسلم مبلـغ التـأمين وهـو الـذي يكـون المستفيد. وهـو تـأمين مختلط لأنـه يجمـع بـين وظيفتـين :الوظيفـة الادخارية والوظيفة التأمينية، الامر الذي يزيد الطلب عليـه فـي اسـواق التـأمين علـى الـرغم مـن ارتفاع اقساطه بالقياس مع انواع التأمين الاخرى(الوردي،182:2016).

4- العوامل المؤثرة في الطلب على خدمة التأمين على الحياة : تعكس العوامل المؤثرة في الطلب علـى التـأمين علـى الحيـاة قـدرة المنظمـة فـي السـيطرة عليهـا مـن عدمـه ،لـذا يكـون مـن الضروري دراسة العوامل التي تؤثر في الطلب على خدمة التأمين على الحياة(عنـاد،51:2012) نقلاً عن(Waters,2002:33). ومن أكثر العوامل التي من الممكن ان تؤثر في حجم الطلب على وثائق التأمين على الحياة هي:

أ- إدراك الخطر: إنَّ عملية إدراك الخطر تدور حول محور أساسي وهو الإنسان ومـا قـد يصيبه من أخطار سواء في شخصه أم في ماله أم في ممتلكاتـه إلا إن السؤال الذي يفرض نفسـه ألآن هو ما مدى إدراك الفرد لهذا الخطر الذي يحوم حوله؟ فكل شـيء فـي هذا العالم معرض للخطر من أو آخر(Rejda,2006:25-32)، إذن فالنقطـة الجوهريـة هنـا هـي الإدراك والـذي يمكـن تعريفه وفقاً للمفهوم الاجتماعي بأنه " الطريقة التي يحس أو يستدل فيها الشخص عن مزايا أو نوايـا الآخرين"(الحمـداني،10:1998)، ويعـرف علـى أنـه عمليـة تلقـي المعلومـات وتنظيمهـا ،وتحديـد معنـى لهـا ،أو اكتشـاف المثيـرات بواسـطة الحـواس الخمـس(Stanton et al,2006:108).

ب- الوعي التأميني : يعرف الوعي التأميني بأنه الاقتناع التام بفكرة التأمين والذي يجعل الفرد المتمكن يسعى إلى الطلب دون إلزام(الوردي،23:1993). كذلك يعرف بأنه الإدراك الكامل للإخطار المحيطة بحياة الإنسان وممتلكاته والاقتناع بضرورة مواجهة هذه الإخطار عن طريق التامين ، وانه انسب وسيلة لمواجهة تلك الإخطار، والإيمان بان التأمين هو الوسيلة المناسبة لتوفير الأمان والطمأنينة، إذ انه يتحمل تكلفة قليلة عاجلة بدلاً من مواجهة خطر لا يعرف حدوده أو مداه ، ويعتمد الوعي التأميني في مجتمع ما على المعرفة والثقافة التأمينية لدى ذلك المجتمع ،اذ يجب ان يكون الفرد بمستوى ثقافي تأميني معين ليتقبل فكرة التأمين من دون تردد شأنه شأن المواطن الغربي الذي يضع التأميم في مقدمة إحتياجاته، ويتفهم مبادئه ، ومعرفة بالمعلومات التأمينية وما يقدمه التامين من فوائد وخدمات كبيرة لحماية الفرد من الإضرار والخسائر الناجمة من تحقق الإخطار التي تصيب الفرد(عناد،55:2012).

ت- اتجاهات الزبون : وهناك من يسميها بالميول أو المواقف ، حيث يعد موضوع الاتجاهات من المسائل الهامة التي يقوم عليها التسويق الحديث ،حيث ان الكثير من الاستراتيجيات التسويقية تبنى على العديد من سلوكيات الزبون ومواقفه ومن أجل دراسة اتجاهات الزبون لا بد من تحديد مفهوم الاتجاهات بدقة من خلال عرض اتجاهات الزبون المختلفة في تعريفها، وفيما يلي أهم هذه التعاريف:

- هي عبارة عن وجهات النظر وهي أحاسيس وتقييمات وميول الفرد تجاه هدف أو فكرة (منتج) معين والتي تكون سلباً أو إيجاباً، فعلى سبيل المثال قد يعتقد شخص ما أن شركة التأمين الوطنية تعطي وعياً تاماً للجمهور بخصوص منتجاتها وقد يحمل الاتجاهات التالية شراء الأفضل، خدمات شركة التأمين الوطنية هي الأفضل في العالم، وبالتالي لا بد أن تتلاءم هذه التصورات مع تلك الاتجاهات (عزام وآخرون،146:2009).

- وتعرف بأنها الطريقة التي يفكر من خلالها الفرد ،يشعر ،يتصرف تجاه الاحداث أو المثيرات الموجودة في البيئة من حوله سواءاً بالقبول أو الرفض لهذه الاحداث(عبدالله،99:2016).

- ميول وتوجهات ومشاعر الأفراد نحو الأشياء والأفكار والسلع والخدمات والتي يكون لها تأثير كبير ايجابي او سلبي على حياته(عناد،56:2012).

المحور الثالث / عرض النتائج ومناقشة مضمونها

أولاً :وصف وتشخيص متغيرات البحث.

1- تشخيص التشارك المعرفي وأبعاده

فقد حددت الدراسة(27) عبارة موزعة بواقع (7)عبارات لكل من بعد التفاعلات الشخصية والثقافة المعرفية وتقانة المعلومات والاتصالات، وبواقع (6) عبارات لبعد الثقة، إذ تقيس العبارات(X1–X7) بعد التفاعلات الشخصية، في حين اعتمدت العبارات(X8–X13) لقياس بعد الثقة ،في حين اعتمدت العبارات(X14–X20) لقياس بعد الثقافة المعرفية، بينما اعتمدت العبارات (X21–X27) لقياس بعد تقانة المعلومات والاتصالات في الميدان المبحوث، متخذين من مقياس(ليكرت الخماسي) أساساً في بناء بدائل القياس لتلك الأبعاد.

جدول(8)التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التشارك المعرفي

المتغيرات		الرمز	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
			أتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)				
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
التشارك المعرفي	التفاعلات الشخصية	X_1	25	36.8	29	42.6	10	14.7	4	1.9	-	-	4.10	0.866	0.211
		X_2	13	19.1	28	41.2	17	25	7	7.5	3	4.4	3.60	1.053	0.292
		X_3	5	7.4	9	13.2	20	29.4	26	5.7	8	11.8	2.66	1.087	0.40
		X_4	4	5.9	23	33.8	22	32.4	19	3.8	-	-	3.18	0.913	0.287
		X_5	9	13.2	35	51.5	17	25	7	0	-	-	3.68	0.837	0.227
		X_6	3	4.4	10	14.7	24	35.3	22	3.8	9	13.2	2.65	1.033	0.389
		X_7	3	4.4	14	20.6	22	32.4	25	7.5	4	5.9	2.81	0.981	0.349
	المعدل		13.02		31.08		27.7		4.3		5.04		3.24	0.967	0.298
			44.1				27.7		9.34						
	الثقة	X_8	24	35.3	32	47.7	10	14.7	2	2.9	-	-	4.15	0.788	0.189
		X_9	18	26.5	29	42.6	18	26.5	2	2.9	1	1.5	3.90	0.883	0.226
		X_{10}	10	14.7	30	44.1	20	29.4	7	10.3	1	1.5	3.60	0.917	0.254
		X_{11}	17	25	29	42.6	15	22.1	6	8.8	1	1.5	3.81	0.966	0.253
		X_{12}	22	32.4	35	51.5	7	10.3	4	5.9	-	-	4.10	0.813	0.198
		X_{13}	10	14.7	25	36.8	16	23.5	11	16.2	6	8.8	3.32	1.177	0.354
	المعدل		24.76		44.21		21.08		7.83		2.21		3.81	0.924	0.242
			68.97				21.08		10.04						
	الثقافة المعرفية	X_{14}	9	13.2	28	41.2	19	27.9	10	14.7	2	2.9	3.47	1.000	0.288
		X_{15}	23	33.8	34	50	9	13.2	1	1.5	1	1.5	4.13	0.809	0.195
		X_{16}	10	14.7	29	42.6	20	29.4	9	13.2	-	-	3.59	0.902	0.251
		X_{17}	8	11.8	26	38.2	23	33.8	11	16.2	-	-	3.46	0.905	0.261
		X_{18}	7	10.3	20	29.4	29	42.6	10	14.7	2	2.9	3.29	0.947	0.287
		X_{19}	8	11.8	24	35.3	21	30.9	10	14.7	5	7.4	3.29	1.094	0.332

	X_{20}	8	11.8	28	41.2	19	27.9	8	11.8	5	7.4	3.38	1.079	0.319
المعدل		15.34		39.7		29.38		12.4		3.15		3.5	0.96	0.274
		55.04				29.38		15.5						
	X_{21}	9	13.2	25	36.8	22	32.4	9	13.2	3	4.4	3.41	1.026	0.30
تقانة المعلومات والاتصالات	X_{22}	10	14.7	32	47.1	19	27.9	7	10.3	-	-	3.66	0.857	0.234
	X_{23}	9	13.2	29	42.6	22	32.4	7	10.3	1	1.5	3.56	0.904	0.253
	X_{24}	24	35.3	26	38.2	14	20.6	2	2.9	2	2.9	4.00	0.977	0.244
	X_{25}	27	39.7	20	29.4	11	16.2	8	11.8	2	2.9	3.91	1.143	0.292
	X_{26}	36	52.9	22	32.4	10	14.7	-	-	-	-	4.38	0.734	0.167
	X_{27}	14	20.6	30	44.1	18	26.5	6	8.8	-	-	3.76	0.883	0.234
المعدل		27.08		38.65		24.38		8.18		1.67		3.81	0.932	0.244
		65.73				24.38		9.85						

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS).

2- تشخيص الطلب على وثائق التأمين على الحياة وأبعاده : اعتماداً على المسوغات التي اعتمدها البحث في تصنيف أبعاد التشارك المعرفي في الميدان المبحوث إلى أربعة أبعاد (التفاعلات الشخصية ،والثقة ،والثقافة المعرفية ،وتقانة المعلومات والاتصالات)، فقد حدد البحث (27) عبارة موزعة بواقع (7)عبارات لكل من بعد التفاعلات الشخصية والثقافة المعرفية وتقانة المعلومات والاتصالات، وبواقع (6) عبارات لبعد الثقة، إذ تقيس العبارات(X7-X1) بعد التفاعلات الشخصية، في حين اعتمدت العبارات(X13-X8) لقياس بعد الثقة ،في حين اعتمدت العبارات(X20-X14) لقياس بعد الثقافة المعرفية، بينما اعتمدت العبارات (X27-X21) لقياس بعد تقانة المعلومات والاتصالات في الميدان المبحوث، متخذين من مقياس(ليكرت الخماسي) أساساً في بناء بدائل القياس لتلك الأبعاد.

جدول(9): التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للطلب على وثائق التأمين على الحياة

المتغيرات والأبعاد		الرمز	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
			أتفق بشدة (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لا أتفق (2)		لا أتفق بشدة (1)				
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
وثائق التأمين	إدراك الخطر	X_{28}	36.8	36.8	28	41.2	13	19.1	2	2.9	-	-	4.12	0.820	0.199
		X_{29}	11	16.2	34	50	18	26.5	5	7.4	-	-	3.75	0.817	0.217

0.257	0.931	3.62	1.5	1	8.8	6	33.8	23	38.2	26	17.6	12	X_{30}	
0.190	0.802	4.21	–	–	2.9	2	14.7	10	41.2	28	41.2	28	X_{31}	
0.189	0.775	4.10	–	–	1.5	1	20.6	14	44.1	30	33.8	23	X_{32}	
0.214	0.844	3.94	–	–	2.9	2	29.4	20	38.2	26	29.4	20	X_{33}	
0.232	0.854	3.68	–	–	5.9	4	39.7	27	35.3	24	19.1	13	X_{34}	
0.212	0.834	3.917	1.5		4.61		26.25		41.17		27.72		المعدل	
			6.11				26.25		68.89					
0.03	1.095	3.10	2.9	2	35.3	24	20.6	14	30.9	21	10.3	7	X_{35}	الوعي التأميني
0.219	0.871	3.96	1.5	1	2.9	2	22.1	15	45.6	31	27.9	19	X_{36}	
0.215	0.871	4.04	–	–	5.9	4	17.6	12	42.6	29	33.8	23	X_{37}	
0.170	0.711	4.18	1.5	1	–	–	8.8	6	58.8	40	30.9	21	X_{38}	
0.382	1.232	3.22	8.8	6	22.1	15	25	17	26.5	18	17.6	12	X_{39}	
0.20	0.833	4.15	1.5	1	1.5	1	14.7	10	45.6	31	36.8	25	X_{40}	
0.345	1.121	3.24	8.8	6	14.7	10	32.4	22	32.4	22	11.8	11.8	X_{41}	
0.260	0.962	3.698	3.78		11.77		20.17		40.342		24.157		المعدل	
			15.5				20.17		64.499					
0.271	1.008	3.71	2.9	2	8.8	6	25	17	41.2	28	22.1	15	X_{42}	المواقف أو الاتجاهات
0.324	1.066	3.29	2.9	2	22.1	15	32.4	22	27.9	19	14.7	10	X_{43}	
0.269	0.966	3.59	4.4	3	7.4	5	26.5	18	48.5	33	13.2	9	X_{44}	
0.221	0.869	3.93	1.5	1	2.9	2	23.5	16	45.6	31	26.5	18	X_{45}	
0.217	0.872	4.01	1.5	1	2.9	2	19.1	13	45.6	31	30.9	21	X_{46}	
0.235	0.913	3.87	2.9	2	1.5	1	26.5	18	44.1	30	25	17	X_{47}	
0.254	0.949	3.73	2.683		7.6		23.83		42.15		22.06		المعدل	
			10.283				23.83		64.21					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي(SPSS).

ثانياً: اختبار مخطط البحث وفرضياته : تأتي مضامين هذا المبحث استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية واختبار سريان مخطط البحث من خلال التحقق من صحة الفرضيات التي تشير إلى وجود علاقات تأثير مباشرة وغير مباشرة بين متغيرات البحث، وذلك باستخدام بعض الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع اختبار كل فرضية وذلك وفقاً للمحاور الآتية:

أولاً:- اختبار علاقات الارتباط بين متغيري التشارك المعرفي والطلب على وثائق التأمين على الحياة. استند البحث في تطلعاته بالنسبة لعلاقات الارتباط على فرضية تفترض وجود علاقة ارتباط بين متغيرات البحث التوضيحية مفادها "توجد علاقة معنوية بين التشارك المعرفي والطلب على وثائق التأمين على الحياة مجتمعة ولكل بعد من أبعادها الفرعية" والتي تم اختبارها وأوضحت نتائجها في الجدول(10).

الجدول(10) علاقات الارتباط بين متغيرات البحث حسب معامل ارتباط بيرسون

ابعاد التشارك المعرفي	تقانة المعلومات والاتصالات	الثقافة المعرفية	الثقة	التفاعلات الشخصية	
0.546**	0.570**	0.473**	0.477**	0.312**	ادراك الخطر
0.698**	0.619**	0.589**	0.642**	0.512**	الوعي التاميني
0.597**	0.491**	0.575**	0.465**	0.470**	اتجاهات الزبون
0.695**	0.638**	0.614**	0.603**	0.486**	ابعاد الطلب على وثائق التأمين على الحياة
n=65			*P ≤ 0.01		

المصدر : اعداد الباحث بالإعتماد على برنامج(SPSS)

يظهر الجدول(10) نتائج اختبار العلاقة بين التشارك المعرفي والطلب على وثائق التأمين على الحياة كالاتي:

1- اظهرت التفاعلات الشخصية أربع علاقات ارتباط ايجابية مع الطلب على وثائق التأمين على الحياة وأبعاده وبمستوى معنوية(0.01) من أصل أربع علاقات، وكانت معاملات الارتباط ضعيفة نوعاً ما عدا علاقته مع الوعي التأميني فكانت (0.512) ايجابية.**

2- اظهرت الثقة أربع علاقات ارتباط ايجابية مع الطلب على وثائق التأمين على الحياة وأبعاده وبمستوى معنوية(0.01) من أصل أربع علاقات، وكانت معاملات الارتباط ايجابية ما عدا علاقته مع اتجاهات الزبون فكانت (0.465) ضعيفةً نوعاً ما.**

3- اظهرت الثقافة المعرفية أربع علاقات ارتباط ايجابية مع الطلب على وثائق التأمين على الحياة وأبعاده وبمستوى معنوية(0.01) من أصل أربع علاقات، وكانت معاملات الارتباط ايجابية ما عدا علاقته مع ادراك الخطر فكانت (0.473) ضعيفةً نوعاً ما.**

4- اظهرت تقانة المعلومات والاتصالات أربع علاقات ارتباط ايجابية مع الطلب على وثائق التأمين على الحياة وأبعاده وبمستوى معنوية(0.01) من أصل أربع علاقات، وكانت معاملات الارتباط ايجابية ما عدا علاقته مع اتجاهات الزبون فكانت (0.491) ضعيفةً نوعاً ما.**

5- اظهر اجمالي أبعاد التشارك المعرفي أربع علاقات ارتباط ايجابية مع الطلب على وثائق التأمين على الحياة وأبعاده وبمستوى معنوية(0.01) من أصل أربع علاقات، وكانت معاملات الارتباط جميعها ايجابية فكانت محصورة بين النسب (0.546-0.698**).**

وبناءً على ذلك ومن خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه ، فقد تحقق قبول الفرضية الثالثة للبحث قبولاً تاماً والتي تنص على " توجد علاقة ارتباط معنوية بين التشارك المعرفي والطلب على وثائق التأمين على الحياة مجتمعة ولكل بعد من أبعادها الفرعية " محققةً الإجابة على الشطر الأول من السؤال البحثي القاضي " ما مدى اسهام التشارك المعرفي في الشركة المبحوثة ".

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1. **تبين ان ادارة الشركة تعتمد على التفاعلات الشخصية بنسب ضعيفة من أجل تكوين علاقات شخصية مع الزبائن مما يعني ان ادارة الشركة لا تستطيع توفير مناخ يدعم التفاعل وتكوين علاقات وطيدة مع الزبائن؛ بهدف جذب الزبون وإقناعه بالمنتج التأميني.**
2. **نجحت ادارة الشركة في ايجاد حالة من الترابط بين الثقافة التنظيمية واتجاهات الزبائن تمكنت خلالها من تسهيل وصول الزبون إلى قدر كافٍ من المعلومات عن الشركة مستخدمة من التدريب طريقاً لزيادة معارف موظفيها.**
3. **وجد ان ادارة الشركة تحبذ التعامل عبر ادوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بنسب متوسطة لأنها تزيد من المقدرات الفكرية والمعرفية للموظف من خلال ما توفره هذه الادوات من امكانات تسهل من استحضار المعلومات المهمة وبالتالي تقديم خدمة أفضل للزبون.**

4. **إن السلوك الشرائي لخدمة التأمين على الحياة للزبائن المرتقبين يتأثر بالخطر الذي يدركونه أو يتوقعونه ، اذ ان إقبال الفرد على شراء وثيقة التأمين على الحياة يتأثر بمدى إدراكه للخطر المتوقع ومدى كفاية هذا التأمين لحمايته من ذلك الخطر .**
5. **يوجد ضعف في الوعي التأميني لدى الإفراد ، وهذا تجسد من خلال عدم وجود فكرة عن مزايا التأمين على الحياة وما يقدمه للفرد والمجتمع .**

التوصيات

1. **تركيز الاهتمام على التشارك المعرفي على المستوى الكلي لما لها من علاقة في الطلب على وثائق التامين على الحياة .**
2. **وجوب التركيز على ابعاد التشارك المعرفي (الثقة، الثقافة المعرفية، التفاعلات الشخصية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) بشكل دقيق ،إذ ان كل بعد من هذه الابعاد له علاقة وثيقة في تنشيط عملية الطلب على وثائق التامين على الحياة من قبل الزبون .**
3. **ايلاء الاهتمام على مفهوم وابعاد التشارك المعرفي(الثقة، الثقافة المعرفية، التفاعلات الشخصية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) وذلك لتأثيره المباشر على وثائق التامين على الحياة .**
4. **التركيز على الوعي التأميني لدى الإفراد ، وهذا يتجسد من خلال عدم وجود فكرة عن مزايا التأمين على الحياة وما يقدمه للفرد والمجتمع.**
5. **ايلاء الاهتمام بمجالات الوعي والادراك بالتعرف على اخطار التأمين العام، مما يؤدي الى تجنب العديد من المشاكل التي قد تحدث نتيجة هذا الاهمال.**

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الرسائل والأطاريح الجامعيّة

1. جوهرة ،أقطي.(2014)، "**أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك المعرفي**" : دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية ، اطروحة دكتوراه ، جامعة بسكرة .
2. شهل ، وسام ياسين .(2014) ،"**المشاركة في المعرفة لتحسين جودة الاعمال الرقابية**": بحث ميداني في ديوان الرقابة المالية الاتحادي ، دبلوم عالي معادل للماجستير ، جامعة بغداد .
3. الياسري ، وئام وهاب .(2015) ،"**تأثير ابعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي**": بحث تحليلي في جامعة ذي قار ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد.
4. سلوم ،علاء الدين عبد الوهاب .(2014) ،"**الثقافة التأمينية وأثرها في تسويق وثيقة حماية الأسرة ومسكنها**" : بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية ، الدبلوم العالي المعادل للماجستير، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ،جامعة بغداد.

5. يونس ، سامي جمعة .(2008)، "**دور تقانة المعلومات في تعزيز عمليات ادارة المعرفة**" : حالة دراسية في المكتبة المركزية بجامعة الموصل ، دبلوم عالي ، جامعة الموصل .
6. حسين ، مصطفى خضير .(2016) ،"**المعرفة الضمنية للمدققين وانعكاسها على فاعلية أداء بعض مكاتب المفتشين العامين**"، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد.
7. عزوز، ياسمين. وتغري، جميلة. وبوغرارة، سارة .(2006) ،"**أشكال وتخصص شركات التأمين في الجزائر**" :دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين، الليسانس في العلوم التجارية، المركز الجامعي يحي فارس بالمدية.
8. عناد ،يسرى عبدالله .(2012) ،"**العوامل المؤثرة في إنخفاض الطلب على الوثائق الفردية للتأمين على الحياة**" :دراسة استطلاعية في شركة التأمين العراقية العامة، الدبلوم العالي المعادل للماجستير ،المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، جامعة بغداد.
9. الحمداني ،رافعة ابراهيم .(1998) ،" **ظاهرة إنخفاض الطلب على التأمين في العراق، الأسباب والمعالجات**" ،رسالة ماجستير، جامعة الموصل.

ثانياً: الدوريات والمجلات العلمية

10. عبد العزيز، زواتيني .(2012) ،"**الممارسة القيادية وعلاقتها بتحفيز العاملين**" :دراسة حالة القيادة الإدارية في مؤسسة سونلغاز بن بولعيد البليدة، مجلة التنظيم والعمل، العدد 3 ، جامعة معسكر، الجزائر.
11. العطوي ،عامر. والشيباني ،الهام .(2010)،"**دور الدعم والثقة القيادية في بناء الإلتزام التنظيمي للعاملين**" :دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المديرية العامة لتربية كربلاء ،المجلة العلمية ،المجلد8 – العدد3 ،جامعة كربلاء.

ثالثاً : الكتب العربية

12. القريوتي ،محمد قاسم .(2013) ،"**نظرية المنظمة والتنظيم**" ،الطبعة الرابعة ،دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن.
13. مرزه، سعيد عباس .(2006) ،"**التأمين النظرية والممارسة**" ،تنضيد شركة إعادة التأمين العراقية ،الطبعة الأولى، مكتب تسنيم للطباعة والإستنساخ ، بغداد.
14. عبد ربه ،ابراهيم علي .(2006) ،"**مبادئ التأمين**" ، الدار الجامعية ،الاسكندرية.
15. ابو بكر، عيد احمد. والسيفو، وليد اسماعيل .(2009) ،"**ادارة الخطر و التأمين**"، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الاردن.
16. السيفي ،بديع أحمد ،(2006) ،"**الوسيع في التأمين واعادة التأمين علماً وقانوناً وعملاً**" ،مطبعة بغداد للطباعة والنشر والتوزيع، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ،جامعة بغداد.
17. أحمد ،بديعة علي .(2011) ،"**التأمين في ميزان الشريعة الاسلامية**" :دراسة فقهية مقارنة، الطبعة الأولى ،دار الفكر الجامعي ،الاسكندرية ،مصر.
18. الحكيم ،عبدالهادي السيد .(2003) ،"**عقد التأمين –حقيقته ومشروعيته**": دراسة مقارنة ،الطبعة الأولى ،منشورات الحلبي الحقوقية ،بيروت ،لبنان.

19. عبدالله ،أنيس أحمد .(2016) ،"**أدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون**" الطبعة الأولى ،دار الجنان للنشر والتوزيع ، عمان ،الاردن.

20. الوردي، سليم علي .(2016) ،"**إدارة الخطر والتأمين**" ، الطبعة الإلكترونية ،مكتبة التأمين العراقي.

1. Aliakbar, Yusoff & Mahmood, (2012), "***Determinants of Knowledge Sharing Behavior***" , International Conference, Business and Marketing Management, Vol. 29 .

2. King, William, (2006), "***Knowledge Transfer***", University of Pittsburgh, USA, Encyclopedia Of Knowledge Management, University Israel.

3. Lee, Jae-Nam,(2001), "***The impact Of Knowledge Sharing, Organization capability and Partnership Quality on IS outsourcing success***" , Journal information & Management, University of Hong Kong, No. 38, pp323-335.

4. Bartol. K & Srivastava. Abhishek, (2002), "***Encouraging Knowledge Sharing : The Role of Organization Reward Systems***", Journal of Leadership and Organization Studies,Vol.9,No.1,p64.

5. Mehrabani , S & Mohamad, N., (2011), "***The Role Training Activities and Knowledge Sharing in the Relationship Between Leadership Development and Organizational Effectiveness***", International Conference on Sociality and Economics Development, Vol. 11.

6. Pinjani, P., and Palvia, P. (2013), "***Trust and Knowledge Sharing in Diverse Global Virtual Teams***" , Journal of Information & Management ,Vo.4, No.50,p 144-153.

7. Chen, Mu-Yeh & Huang Mu-Jung. & Cheng, Yu- Chen.(2009) , "***Measuring Knowledge management performance using a competitive perspective: An empirical study***" , Expert Systems with Applications,36, pp8449-8459.

8. Kong, Hong & Tak, Walder & Wong, Anthony, (2014), " ***The Impact of Knowledge Sharing on the Relationship between Organizational culture and Job Satisfaction: The Perception of Information***" , International Journal of Human Resource Studies, University of Newcastle, Vol. 5, No. 1.

9. Nonaka, Toyama, & Konno. N, (2000), "***SECI, Ba and Leadership: A unified Model of Dynamic Knowledge Creation***", Long Range Planning, Vol. 33,PP 5-34.

10. O'Neill. Bonnie & Adya. Monica, (2007), "***Knowledge Sharing and the Psychological Contract: Managing Knowledge Workers across Different Stages of Employment*** " , Journal of Managerial Psychology, Marquette University, Vol. 22,pp 411-436.

11. Hu, Meng & Horng, Jeou & Sun, Yu,(2009), " ***Knowledge sharing and service innovation performance***" , Journal Tourism Management, pp41-50, No. 2, University Science and Technology.

12. Abotaleb, Doaa, (2014), "***Insurance Law In the Clinical Trials Arena***" , Journal College of Law at the Uaeu, Ain Shams University, Vol.5, pp13-14.

13. Walliser, Jan & Winter, Joachim, (1998), "***Tax incentives, bequest motives and the demand for life insurance: Evidence from Germany***" , University of Mannheim, Sonder forschungs bereich 504, No. 28-99.