

أثر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ومعوقاتها في جودة الخدمة التأمينية (حالة دراسية في شركة التأمين الوطنية)

Adnan taha qirfoa
Presidency of Diyala University

م.م. عدنان طه كرفوع
رئاسة جامعة ديالى

adnan_abydi@yahoo.com

المستخلص

يهدف هذا البحث الى بيان اهمية العنصر التكنولوجي في شركة التأمين الوطنية واثاره في تعزيز جودة الخدمة التأمينية المقدمة الى الزبائن، إذ إن التعقيد البيئي والمنافسة الحادة والتغيير السريع في حاجات ورغبات الزبائن دفع هذه المنظمات للعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية ادائها لضمان تحقيق اهدافها في الريادة والتميز، وأصبح بإمكان شركات التأمين بشكل خاص تبني المفاهيم الأساسية لجودة الخدمة واستخدام الأدوات والوسائل اللازمة للابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل واحداث تغيير افضل في الخدمات المقدمة للزبائن، ومن هذه الوسائل هو الانتقال الى الادارة الالكترونية والبحث عن الوسائل التي تمكن الشركة من تطبيقها والوقوف على اهم المعوقات التي تحول دون ذلك. لقد تناول هذا البحث المتغير المستقل (تطبيقات الادارة الالكترونية ومعوقاتها) والمتغير المعتمد (جودة الخدمة التأمينية) بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات عن البحث اذ تم توزيع الاستمارات الخاصة على عينة البحث القصدية والمتمثلة بمدراء الاقسام والفروع في الشركة او من يمثلهم وعلى ضوء الاجابات على تلك الاستمارات تم تحويل الاراء الوصفية الى صيغ كمية وتحليلها وفقا للمقاييس الاحصائية المذكورة في الاطار العملي للبحث ومن ثم انهي البحث بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات ومن اهمها ان تكون لدى الادارة العليا لشركة التأمين الوطنية القناعة التامة للتحويل من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية وان تسعى الى تطوير مفهوم الادارة الالكترونية بوصفه مفهوما اداريا ومعرفة مضمونه ومايمثله للعملية الادارية وانعكاساته على جودة الخدمة التأمينية.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، الخدمة التأمينية.

The impact of the application of electronic management constraints and requirements in quality insurance service (Case Study in National Insurance Company)

Abstract

This research aims to show the importance of technological component of the National Insurance Company and its impact on enhancing the quality of insurance service provided to customers, as the environmental complexity and competition sharp and rapid change in the needs and desires of customers pay these organizations to work on raising the level of efficiency and effectiveness of their performance to ensure the achievement of its goals in the lead and discrimination and became the insurance companies in particular could adopt the basic concepts of quality of service and use the tools necessary to move away from traditional formulas to work and make a

better change in the services provided to customers and the means, and these means is the transition to electronic management and the search for the means by which the company was able to apply and stand on the most important obstacles that prevent it. I've dealt with this research independent variable (electronic management applications and constraints), adopted and variable (quality of insurance service) dimensions (tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy) used the resolution as a tool head for the collection of data and information about search, as was the distribution of forms for the research sample intentionality and of directors of departments and branches in the company or their representatives, and in the light of the answers to those questionnaires were converted descriptive views to the amount of formats and analyzed according to the measurements of statistical masculinity in the practical framework of the research and then finished searching a set of conclusions and recommendations are the most important to be at the top management of national insurance Company firm conviction to shift from traditional management to electronic management and seeks to develop the concept of electronic management concept administrative and knowing its content and Maimthelh administrative process and its impact on the quality of insurance service. **Keywords:** Electronic management, insurance service.

المقدمة

جلب التطور الكبير في وسائل الاتصال في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين مميزات عديدة غير مسبقة، إذ أسهمت سيولة انسياب المواد الاتصالية والمعرفية في العالم في تضائل الحدود والحواجز، وأصبح العالم أشبه ما يكون بقرية صغيرة مترابطة الأجزاء، وسعت الدول النامية إلى اكتساب تقنية الاتصال وتأسيس صناعات وطنية اتصالية لتأكيد حضورها الثقافي محليا وعالميا. وإذا ما سلمنا بأن أساس الثورة الصناعية الجديدة "المعرفة والقدرة والابداع" هذه هي المواد الأولية، وهذا يعني أن الحقبة الجديدة اختلفت عن سابقتها كالصناعية التي أساسها العمل والأرض ورأس المال وبالتالي فإن المعرفة أصبحت الكلمة المفتاح. ويمكن الجزم بأن ادخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليته وإدائه، وبالتالي فإن الإدارة الالكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن.

المبحث الأول

منهجية البحث

أولا/ مشكلة البحث

يمكن توضيح مشكلة البحث من خلال الاسئلة الآتية:

- 1- ما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وهل يتم تطبيقها في شركة التأمين الوطنية؟
- 2- ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة التأمين الوطنية؟
- 3- هل يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية؟

4- هل تؤثر معوقات تطبيق الادارة الالكترونية سلبيا في تعزيز جودة الخدمة التامينية في شركة التأمين الوطنية؟

ثانيا / أهمية البحث

يمكن توضيح أهمية هذا البحث من خلال التوجه العام للحكومة والشروع بالانتقال الى الحكومة الالكترونية التي تعد الادارة الالكترونية هي اساس للحكومة الالكترونية بالاضافة الى أهمية هذا الاجراء بخفض التكاليف في الوقت والجهد والمصروفات الاخرى هذا من جانب، ومن جانب اخر فان قطاع التأمين قطاع اقتصادي مهم وعمله الاساس هو توفير الحماية للمواطنين وبكافة شرائحهم وبمختلف انواع التأمين ويعد تطبيق الادارة الالكترونية في هذا القطاع من اهم الوسائل لزيادة الانتاجية وزيادة الوعي التأميني من خلال وسائل الاتصال والتواصل مع الزبائن واسوة بدول العالم الاخرى اذ بإمكان المواطن وهو في منزله الحصول على خدمة التأمين التي يطلبها وبإمكانه الاطلاع على كافة العروض والاسعار وحتى التعاقد. وكخطوة أولى للإدارة الالكترونية في بلدنا هي تفعيل وسائل الاتصال من خلال مميزات وتطبيقات الادارة الالكترونية.

ثالثا / أهداف البحث

يسعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف الاتية:

- 1- بيان أهمية العنصر التكنولوجي في قطاع التأمين عامة وشركة التأمين الوطنية خاصة.
- 2- التأكيد على مواكبة التقدم التكنولوجي في مجال الادارة الالكترونية.
- 3- التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في شركة التأمين الوطنية.
- 4- الوقوف على اهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية في شركة التأمين الوطنية.
- 5- بيان اهم الفوائد من تطبيق الادارة الالكترونية في مجال تقديم الخدمة التامينية.

رابعا / فرضيات البحث

تمثلت فرضيات البحث بالاتي:

- 1- يتم تطبيق متطلبات الادارة الالكترونية في شركة التأمين الوطنية.
- 2- هناك معوقات تحد من قدرة شركة التأمين الوطنية في تطبيق متطلبات الادارة الالكترونية.
- 3- تؤثر تطبيق متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية معنويا في تعزيز جودة الخدمة التامينية في شركة التأمين الوطنية.

خامسا / مجتمع وعينة البحث

تمثل مجتمع البحث بشركة التأمين الوطنية التي عدت مجال للدراسة، اذ بلغ عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل (65) استثمارا استبانة من مجموع عينة البحث القصدية البالغة (76) منتسباً من موظفي شركة التأمين الوطنية والمتمثلة بالمديرين أو من ينوب عنهم.

1- نبذة عن شركة التأمين الوطنية

تأسست شركة التأمين الوطنية بموجب القانون رقم (56) لسنة 1950، وعند صدور قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة 1997 ووفقا لمتطلبات القانون المذكور اصبحت شركة عامة بموجب شهادة التأسيس المرقمة (54) في 1997/12/24 الصادرة عن وزارة التجارة/مسجل الشركات. بلغ رأسمال الشركة (15000000000) خمسة عشر مليار دينار لعام 2015 (التقرير السنوي لشركة التأمين الوطنية لعام 2015).

2- طبيعة نشاط الشركة

يمكن ايجاز طبيعة نشاط الشركة بالاتي: (التقرير السنوي لشركة التأمين الوطنية لعام 2015)

- 1- ممارسة جميع أنواع التأمين العام والتأمين على الحياة وإعادة التأمين بما يوفر الحماية اللازمة لمسؤولياتها وإعادة التأمين الواردة عند الاقتضاء.
- 2- ممارسة جميع أنواع الاستثمار ضمن اطار التنمية القومية وبما يخدم الاقتصاد الوطني.
- 3- شراء وبيع وتملك العقارات واستملاكها على وفق القوانين المرعية وانشاء المباني.
- 4- مساهمة الشركة بنسبة من رأسمالها مع الشركات الاخرى وبيع وشراء وتملك الاسهم والسندات.
- 5- المساهمة في تطوير سوق التأمين في العراق ونشر التوعية التأمينية وكذلك المشاركة في اجراءات الوقاية التأمينية من الاخطار وتقليل الخسائر.
- 6- تدريب العاملين في الشركة وتطوير مهاراتهم داخل العراق وخارجه ومتابعة التطورات في مجال التأمين واعادة التأمين عربيا ودوليا وتشجيع البحث والدراسة فيه والمساهمة في الندوات واللقاءات والمؤتمرات ذات العلاقة.

3- وصف عينة البحث

عينة البحث:

شملت عينة البحث مديرو الاقسام والفروع او من ينوب عنهم من العاملين في شركة التأمين الوطنية اذ تم توزيع 76 استمارة استبيان على مديري الاقسام و قد تم استرجاع 65 استبانة وذلك لقياس متغيرات البحث.

اسلوب جمع العينة:

استخدم الباحث اسلوب العينة العشوائية البسيطة في توزيع استمارات الاستبيان على الموظفين على فرض ان المجتمع متجانس. لذلك استخدم الباحث العينة العشوائية البسيطة ومن ثم تم سحب العينة الملائم اذ بلغ حجم العينة 65 موظفا التي مثلت مجتمع الدراسة.

صدق وثبات العينة:

1. الصدق: تم التأكد من صدق المحتوى لأداة البحث من اذ الصياغة اللغوية والوضوح والشمولية بواسطة التحكيم، اذ تم صياغة الأداة بناءً على وجهات نظر أكثر من باحث، وتم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص وتم الأخذ بأرائهم ومقترحاتهم وفي ضوء ملاحظاتهم اعتمدت الأداة بصورتها النهائية. وكما مبين في الملحق رقم (1).

2. الثبات: يستعمل مقياس الفا كرونباخ لاختبار مدى صدق وثبات اجابات العينة اذ كانت قيمة معامل الفا كرونباخ للاجابات كما موضح بالجدول التالي

جدول رقم (1)

نسبة معامل الفا

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	عدد الاسئلة
0.852	47

نلاحظ ان قيمة معامل الفاكرونباخ قد بلغت (0.852) وهي قيمة جيدة لمدى صدقية الاجابات.

4- المؤشرات الاحصائية:

اعتمد الباحث في التحليل الاحصائي على البيانات والمعلومات المستحصلة من البحث حسب مقياس ليكرت الخماسي، وقد استعمل الباحث أهم المؤشرات الاحصائية بما يلائم فرضيات البحث والتساؤلات الخاصة به، وهي كما يلي:

- 1- التكرارات والنسب المئوية: وذلك لمعرفة عدد ونسبة المستجيبين داخل عينة البحث.

- 2- الوسط الحسابي المرجح: يستعمل لمعرفة درجة موافقة العينة المبحوثة للتساؤلات.
- 3- الانحراف المعياري: يستعمل لمعرفة مدى تشتت اجابات العينة المبحوثة عن درجة الموافقة.
- 4- اختبار F: ويستعمل لمعرفة وجود اثر للمتغيرات المستقلة في البحث على المتغير المعتمد.
- 5- معادلة الانحدار: وتستعمل لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير المعتمد.

وتجدر الإشارة هنا الى ان جميع هذه المؤشرات تم حسابها بواسطة برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

5- المتغيرات الديمغرافية للبحث: يبين وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث

جدول (2)

التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية للبحث

عدد سنوات الخدمة			
	النسبة المئوية %	التكرارات	
	6%	4	أقل من - 10
	14%	9	10-15
	18,5%	12	16-20
	61,5%	40	اكثر من 20
	100%	65	المجموع
العمر			
	5%	3	أقل من - 30 سنة
	17%	11	31-40
	25.3%	17	41-50
	52.7%	34	اكثر من 50
	100%	65	المجموع
الجنس			
	53.7%	35	ذكر
	46.3%	30	أنثى
	100%	65	المجموع
المؤهل العلمي			
	20.8%	14	دبلوم فني
	67.2%	43	بكالوريوس
	1.5%	1	دبلوم عالي
	3%	2	ماجستير
	7.5%	5	أخرى
	100%	65	المجموع
العنوان الوظيفي			
	22%	14	مدير أقدم
	40%	26	مدير
	1.5%	1	مدير حسابات أقدم
	3%	2	مدير حسابات

	مدير حاسبة	1	1.5%
	م. مدير	10	15,5%
	مستشار قانوني	2	3%
	ر. إحصائيين	1	1.5%
	ر. ملاحظين	4	6%
	م. ر. مبرمجين	2	3%
	مبرمج	2	3%
	المجموع	65	100%
عدد الدورات داخل القطر			
	لم أشارك	0	0%
	1-2	5	7.6%
	3-4	7	10.7%
	5 فأكثر	53	81,7%
	المجموع	65	100%
عدد الدورات خارج القطر			
	لم أشارك	52	80%
	1-2	6	9,2%
	3-4	4	6,2%
	5 فأكثر	3	4.6%
	المجموع	65	100%

نلاحظ في جدول رقم (2) مايلي:

- 1- فيما يخص متغير الجنس في الكلية اذ كان تكرار الذكور هو الاعلى اذ بلغ 35 بنسبة 53.7% في حين كان تكرار الاناث 30 بنسبة 46.3 %
 - 2- وفيما يخص فئات العمر في الكلية اذ كان تكرار الفئة العمرية اكثر من 50 هو 34 بنسبة 52.7 %
 - 3- وفيما يخص فئات المؤهل العلمي في الكلية فقد كان تكرار البكالوريوس هو الاعلى اذ كان 43 بنسبة 67.2 %
 - 4 - وفيما يخص فئات عدد سنوات الخدمة في الكلية فقد كان التكرار الاعلى لفئة اكثر من 20 سنة وهو 40 بنسبة 61.5 %
 - 5- فيما يخص العنوان الوظيفي في الكلية اذ كان تكرار المدير هو الاعلى اذ بلغ 26 بنسبة 40 %
 - 6- فيما يخص التخصص العلمي في الكلية اذ كان تكرار ادارة الاعمال والمحاسبة هو الاعلى اذ بلغ 8 بنسبة 38.1 %.
 - 7- وفيما يخص عدد الدورات داخل القطر فقد جاء تكرار فئة (5) فأكثر هو الاعلى اذ بلغ 53 بنسبة 81.7 %
 - 8- وفيما يخص عدد الدورات خارج القطر فقد جاء تكرار فئة (لم اشترك) هي الاعلى اذ بلغت 52 بنسبة 80 %.
- سادساً/ أداة البحث:

استخدمت استمارة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات المطلوبة وتنقسم على أربعة محاور، يتعلق المحور الأول بالبيانات الشخصية للمبحوثين، أما المحورين الثاني والثالث فيتعلقان بالمتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) إذ يتعلق المحور الثاني بتطبيقات الإدارة الالكترونية أما المحور الثالث فيتعلق بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية أما المحور الرابع فقد خصص للمتغير المعتمد (جودة الخدمة التامينية) بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف). وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحويل الآراء الوصفية إلى صيغة كمية، وذلك باستخدام الأوزان الآتية للمقياس: أتفق تماماً (5)، وأتفق (4)، وأتفق إلى حد ما (3)، ولا أتفق (2)، ولا أتفق تماماً (1). وقد صممت الاستبانة على وفق المقاييس الجاهزة الموجودة في الدراسات ذات الاختصاص المشابه لموضوع البحث، وبالاتماد على الأدبيات والطروحات الفكرية المتوافرة.

سابعاً / منهج البحث

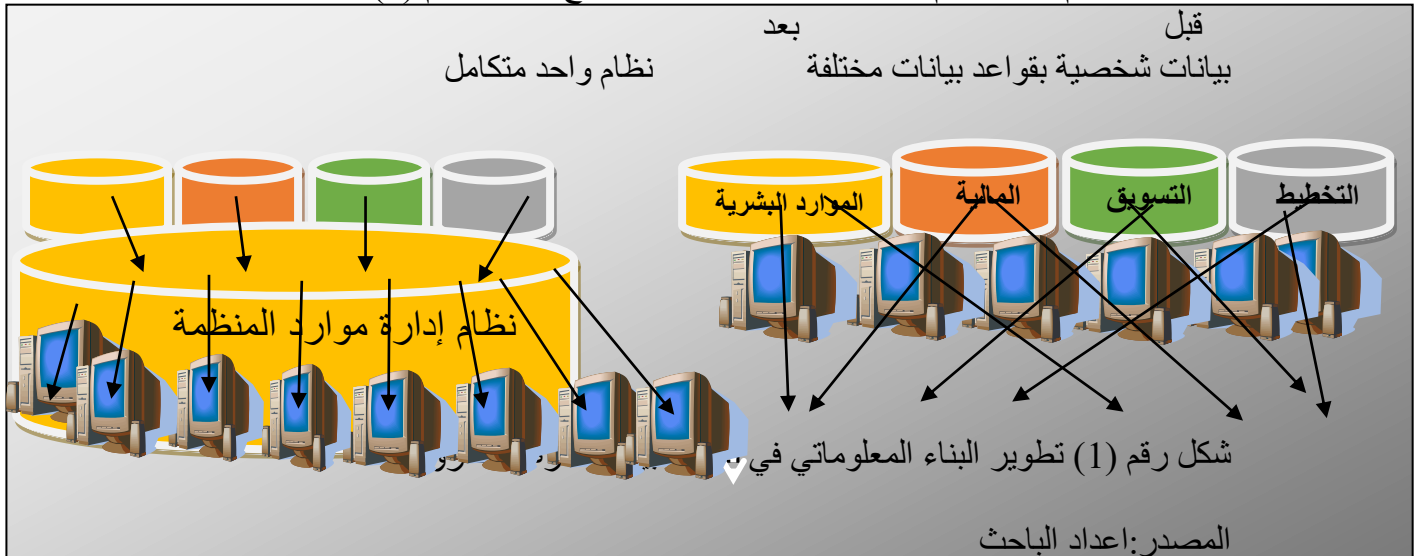
تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لغرض اختبار فرضيات البحث، وذلك بدراسة وتحديد العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والفرعية لأنموذج البحث.

المبحث الثاني الاطار النظري

أولاً/ مفهوم الإدارة الالكترونية

تعد الإدارة الالكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد انفجار المعلومات وثورة المعلومات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطويع طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين. (القرني، 2007: 12).

ترتكز الإدارة الالكترونية على تطوير البناء المعلوماتي داخل المنظمة بصورة تحقق تكامل الرؤيا بين الأقسام المختلفة ثم أداء الأعمال، وحسب ما موضح بالشكل رقم (1):



ثانياً/ تعريف الإدارة الالكترونية

عرفت الإدارة الالكترونية بتعاريف متعددة، فقد عرفها (مراد) على أنها "استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات" (مراد، 2003: 23). وعرفها (الكبيسي) على أنها "منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب الآلي وذلك بالاعتماد على نظم معلومات قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وباقل تكاليف" (الكبيسي، 2008: 30). في حين عرفها (Deitel) على أنها "المعاملات بين مجموعة من المستفيدين من خلال استخدام أساليب وأنظمة تكنولوجية في معالجة مواد المعلومات ونقلها عبر أنظمة واتصالات رقمية" (Deitel, et al, 2004: 14).

ويرى الباحث أن تعريف (Bird) هو تعريف شامل ووافي حول مفهوم الإدارة الالكترونية، إذ عرفها على أنها "عبارة عن مجموعة من الكيانات المحورية لإدارة الأعمال في المنظمة تعمل من خلال منظومة من الإجراءات الفنية والنظم المبرمجة والتقنيات الفائقة مع تلاحم قواعد المعرفة وأنظمة الاتصالات الرقمية داخل حلقات متكاملة من التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق نتائج أو أهداف أو متطلبات أو مخرجات بكفاءة عالية (Bird, A, Et al, 2002: 5).

ثالثاً/ أهداف الإدارة الالكترونية

إن الفلسفة الرئيسة للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة بوصفها مصدراً للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو زبائن يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الزبون نذكر قسماً منها بعيداً عن الأهمية والأولوية: (الحسن، 2010: 7-8)

- 1- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.
 - 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمنظمات.
 - 3- استيعاب عدد أكبر من الزبائن في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات الزبائن تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
 - 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد الزبائن.
 - 5- إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
 - 6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
 - 7- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.
 - 8- إلغاء تأثير عامل الزمن، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- وأخيراً وليس آخراً من أهداف الإدارة الالكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفت في منظمة أو دي أي الأمريكية المتخصصة "بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة" ومن هنا تأتي الإدارة الالكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه الزبون محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

رابعاً/ فوائد الإدارة الالكترونية

إن الفلسفة الرئيسة للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة بوصفها مصدراً للخدمات، والمواطن والشركات بوصفهم زبائن أو زبائن يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن

لإدارة الإلكترونيات أهدافا كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الزبون نذكر منها: (بدير، 2013: 210)

- 1- المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذ القرار.
 2. خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء، والسرعة في إنجاز العمل.
 3. اختصار المسافات.
 4. معالجة البيروقراطية والرشوة.
 5. تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.
 6. التخطيط للمشاريع المستقبلية.
 7. تجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة.
 8. رفع كفاءة العاملين بالأداء.
- خامسا/ متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، يمكن تلخيصها بالآتي: (المغربي، 2004: 7)

التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية
التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقمية
وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات
التركيز على دراسة حاجات الزبائن وإشباعها
الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية
الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
التركيز على ترابط نظم الخدمات.
التركيز على القدرات الفنية

سادسا/ معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

- ان أي مشروع يُقام يصاحبه بعض المعوقات، فتارة تكون في سوء التخطيط أو في عشوائية التنفيذ. ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية ما يلي: (صادق، 2009: 10)
1. الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها .
 2. عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها .
 3. قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية .
 4. التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري .
 5. النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من إذ تقلصها للعنصر البشري .
 6. وجود الفجوة الرقمية بين أفراد متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا من أبجدياتها

المبحث الثالث

الخدمة التأمينية وجودتها

اولا/ مفهوم الخدمة التأمينية

التأمين في اللغة مصدر أَمِنَ يُؤْمِنُ مأخوذة من الإطمئنان الذي هو ضد الخوف ومن الأمانة التي هي ضد الخيانة. يُقال أَمَنَهُ تَأْمِيناً إِنْتَمَتَهُ إِسْتَأْمَنَهُ. وعند الفقهاء التأمين قول أمين. وصار استخدام التأمين للدلالة على عقد خاص تقوم به شركات التأمين تدفع بموجبه مبلغاً في حال وقوع حادث معين لشخص يدفع لها قسط من المال. (الهانسي وإبراهيم، 2003: 33).

التأمين اصطلاحاً هو (مجموعة إجراءات يتم بموجبها تحويل القسم الأكبر من عبء خطر معين من شخص طبيعي أو اعتباري هو المؤمن له إلى شخص اعتباري يسمى المؤمن كما في التأمين التجاري، أو إلى مجموعة أفراد حقيقيين أو اعتباريين الذين يكونون مؤمنين كما في التأمين التبادلي أو التعاوني، أكثر مقدرة منه واستعداداً للحمل، ويترجم هذا التحويل عملياً بدفع مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن منه. ويتم هذا التحويل بهدف التعويض في التأمين على الأشياء إذ يتم بموجب هذا التحويل استبدال خسارة كبيرة احتمالية مستقبلية بخسارة أخرى بسيطة مؤكدة تتمثل في قسط التأمين، وبهدف الادخار وتكوين رؤوس الأموال كما في التأمين على الأشخاص. ولتتمثل صناعة التأمين بالتالي في مجموعة إجراءات يتم بموجبها المحافظة على مستوى اقتصادي معين للمؤمن له خلال فترة زمنية معينة) (الجرف، 2011: 3). وعرفت لجنة مصطلحات التأمين بمنظمة الخطر والتأمين الأمريكية، صناعة التأمين على أنها (تجميع للخسائر العرضية عن طريق تحويل هذه الأخطار إلى المؤمنين (شركات التأمين) والذين يوافقون على تعويض المؤمن لهم عن هذه الخسائر، أو لتوفير مزايا مالية أخرى في حالة وقوعها أو لتقديم خدمات متعلقة بالخطر) (ريجدا: 2006: 51).

تعد الخدمة التأمينية أحد أهم الخدمات المالية التي تشبه إلى حد كبير الدور الذي تلعبه الخدمات البنكية، على الرغم من بعض الخصوصية في خدمة التأمين في حين إن الأخيرة، تختص كخدمة مالية بمصطلح الإنتاج الذي لا نجد مثله في الخدمات المصرفية، وبهذا حدد مفهوم الخدمة التأمينية بأنه:

عبارة عن منتج تسوقه وتنتجه شركة التأمين بهدف تلبية إحتياجات الزبون ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤولية تجاه الغير، وهي بهذا نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية، غير إن عملية التبادل هذه ينتج عنها إمتلاك وثيقة التأمين التي تثبت حق الزبون في الإستفادة من الخدمة التأمينية على وفق الشروط المتفق عليها في العقد ((Malvern, 2002:212). كما إنها المنتجات التي تقدمها المنظمات التأمينية للزبائن أو المستفيدين سواء كانوا أشخاص أم منتجات لإطمئنان صاحب العلاقة وهو المؤمن سواء على حياته أو ماله (VaughanE.J&Therese, 2006:127).

ثانياً/ خصائص الخدمة التأمينية

يمكن ايجاز خصائص الخدمة التأمينية بالنقاط الآتية:-

إن الخدمة التأمينية غير ملموسة، إذ لا يمكن للمؤمن له لمسها أو الشعور بمردودها إلا في حالة تكبده خسارة بسبب خطر مؤمن منه، وقيام شركة التأمين بتعويض هذه الخسارة وتتمثل منفعة هذه الخدمة في ضمان أموال وممتلكات وحياة ومسؤولية الفرد من آثار الأخطار التي تهدده (بدر اوي وضجر، 2006: 8)

تعد الخدمة التأمينية غير جذابة لأن منافعها ترتبط بالحوادث المؤسفة والكوارث التي يتعرض لها الافراد (الوردي، 2002: 15)

إن منفعة خدمة التأمين ذات طابع احتمالي مستقبلي باداء التعويض للمؤمن له، إذ قد يحصل المؤمن له على هذه المنفعة أو لا يحصل بسبب احتمالية وقوع الاخطار (سيف: 188 ينظر الموقع www.insureegypt.com)

إن خدمة التأمين يتم انتاجها واستهلاكها بنفس الوقت، أي لا يمكن تخزينها أو الاحتفاظ بها لحين الطلب عليها (البكري والرحومي، 2008: 95)

ثالثاً/ جودة الخدمة التأمينية

ان مفهوم جودة الخدمة تمتاز بصعوبة تعريفها وأنجازها ولكن من السهل تحديدها عند فقدانها، أن الزبائن يبحثون عن دلائل جودة الخدمة ويستخلصون أستنتاجات عن الجودة من المكان، المعدات والأدوات، السعر، والاتصالات التي يمكنهم رؤيتها. لذلك تكون مهمة مقدم الخدمة جعل الخدمة ملموسة بطريقة واحدة، أو أكثر، وإرسال الدلائل الصحيحة عن الجودة، ويمكن تعريف

جودة الخدمة على أنها درجة الرضا التي تحققها الخدمة للزبائن من خلال تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم أو أنها درجة التوافق بين توقعات وإدراك الزبائن للخدمة، وجودة الخدمة هي ملائمة الخدمة لمقابلة الاحتياجات المطلوبة أو تفوقها عند الاستخدام من قبل الزبون (الشمرى، 2010: 4). من التعريف المذكور انفا يمكن ان نلخص مفهوم جودة الخدمة التامينية بأنها عبارة عن مجموعة من الخصائص المميزة لخدمة التامين القادرة على مقابلة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم وتعمل على ارضائهم، وتمثل تقييما شاملا لادارة الشركة ودرجة تميزه مقارنة بالشركات المنافسة (حمزة وعنتر، 2008: 41).

ان جودة الخدمة التامينية من المنظور التاميني هي تقديم افضل الخدمات ويتحكم في ذلك اخلاقيات ممارسة المهنة وبالتالي تقديم التعويضات لمستحقيها. اما من المنظور الاداري فيعني كيفية استخدام الخبرة التامينية المتاحة والقدرة على جذب الزبائن المرتقبين، اما من وجهة نظر المؤمن لهم او المستفيد من الخدمة التامينية (وهو الاعم) فتعني جودة الخدمة التامينية طريقة الحصول عليها ونتيجتها النهائية (البكري، 2005: 60).

وهنا يمكن ان نوضح من خلال ماذكر سابقا حول مفهوم جودة الخدمة التامينية اذ يلاحظ ان التركيز الاكبر على رضا الزبون والعمل على تحقيق رغباته وتقديم الخدمة التامينية وجعلها اقرب ماتكون الى الملموسية ويتحقق ذلك من خلال عدة وسائل فمن اهمها هو ماتم التاكيد عليه في البحث وهو الاتصال الالكتروني وتقديم الخدمة وعرضها الى الزبون وبدون الحاجة الى اي معاناة وذلك من خلال تطبيقات الادارة الالكترونية ووسائلها والتي من اهمها هي خدمة الانترنت ووسائل الاتصال الالكترونية الاخرى.

رابعاً: ابعاد جودة الخدمة التامينية

أنفق عدد من الكتاب على أن ابعاد جودة الخدمات هي: (محمود، والعلاق، 2001)، (Chia-Ming, et.al., 2002)، (Hsing-Yun, et.al., 2008): الاستجابة، والاعتمادية، والضمان، والملموسية، والتعاطف.

1. الاستجابة Responsiveness: يرى (Lovelock, 1996, 456) بأن الاستجابة تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم.
2. الاعتمادية Reliability: يرى (Goncalves, 1998, 61) بأن الاعتمادية تعني قدرة مجهز الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه.
3. الضمان Assurance: أشار (محمود، والعلاق، 2001، 42) الى أن هذا البعد هو العهد ويقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدراتهم على استلهم الثقة والائتمان.
4. الملموسية Tangibles: ذكر (Chia-Ming, et.al., 2002, 5) أن الملموسية تشير الى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال.
5. التعاطف (الجوانب الوجدانية) Empathy: يرى (Parasuraman, et.al., 1988, 12-14) بأن بعد التقمص العاطفي يشتمل على المتغيرات الاتية: اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، تفهم العاملين في المنظمة لحاجات المستفيدين، ملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع المستفيدين، وحرص المنظمة على المصلحة العليا للمستفيدين، والدراسة الكافية باحتياجات المستفيدين.

المبحث الرابع الجانب التطبيقي

تحليل نتائج الاستبانة

وصف وتشخيص متغيرات البحث

وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات عينة البحث الخاصة بمتطلبات تطبيق

الادارة الالكترونية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تطبيق الادارة الالكترونية	
0.83081	3.9024	تعد الشبكة العالمية(الإنترنت) هي الاداة الرئيسة في الادارة الالكترونية.	
1.00244	3.4634	تكامل وترابط الانظمة الحاسوبية داخل الشركة هي فحوى الادارة الالكترونية.	
0.97718	3.4634	ايجاد شعبة في الشركة مختصة بتطوير تقديم الخدمات التامينية الكترونيا.	
0.97780	3.4878	ايجاد موظفين لهم القدرة على صناعة تقنية المعلومات.	
0.63149	4.4146	ضرورة قناعة الادارة العليا بالتحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية.	
0.81225	4.1220	اشراك الموظفين بدورات تدريبية متخصصة في تقديم الخدمات التامينية الكترونيا.	
0.91665	3.9024	الاستعانة بخبراء في مجال تقنية المعلومات.	
1.00244	3.5366	تبادل المعلومات بين اقسام وفروع الشركة اهم خصائص الادارة الالكترونية	
0.90054	3.8049	يتوقع ان تحقق الادارة الالكترونية نجاحا كبيرا في المستقبل لما تحققة من فوائد عديدة	
0.74898	3.8049	تمكن الادارة الالكترونية من امكانية الاستفادة من خدمات التبادل المالي الالكتروني من خلال الإنترنت.	0
0.49485	3.7871	المتوسط العام لمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية	

تشير نتائج الجدول رقم (3) أن متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية قد حصل على وسط حسابي عام قدره (3.7871) وانحراف معياري (0.49485) وهذا يدل على تجانس اجابات العينة حول قيمة الوسط الحسابي , وكانت فقرة رقم (5) الخاصة بـ (ضرورة قناعة الادارة العليا بالتحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية) الاكثر تجانسا في تشكيل تطبيق الادارة الالكترونية أذ حصل على متوسط حسابي قدره (4.4146) وبأنحراف معياري (0.63149) وان اتجاه هذه الفقرة هو (اتفق تماما) , و أن الاتجاه العام تطبيق الادارة الالكترونية هو (اتفق).

2- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية

جدول (4)

وصف متغيرات البحث الخاصة بمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية

ت	معوقات تطبيق الادارة الالكترونية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	ضعف البنية التحتية للشركة الخاصة بجانب (الاتصالات) بالشكل الكافي لاستيعاب الزبائن الكترونيا	4.4333	0.53256
2	ارتفاع مخاطر عمليات التزوير الالكتروني.	4.1500	0.40442
3	عدم الثقة في امن المعاملات الالكترونية مع الزبائن	3.2833	0.58488
4	صعوبة التحول من النمط التقليدي في ادارة الشركة الى النمط التقني(الالكتروني)	4.4500	0.53441
5	امكانية تعرض البيانات الخاصة بالزبائن الى عمليات تخريب او سطو اثناء انتقالها عبر شبكات الحاسب الالى	3.0167	0.81286
6	التكلفة المالية التي تحتاجها عملية التحول الى الادارة الالكترونية	4.0833	0.33404
7	تخوف الادارة العليا من التغيير الالكتروني.	3.5167	0.62414
8	عدم قدرة نظم المعلومات الحالية في الشركة من مواكبة متطلبات الادارة الالكترونية	2.7667	0.64746
9	لا تدعم ولا تؤيد الادارة العليا في الشركة،انشاء نظام للادارة الالكترونية.	3.4500	0.79030
10	لاتوجد لدى الشركة خطط استراتيجية وتنسيق بين اداراتها للتحول الى العمل الالكتروني.	3.8000	0.54617
11	توجد اتجاهات سلبية لدى بعض العاملين من التحول للادارة الالكترونية	3.7167	0.80447
12	الانظمة والقوانين والتعليمات النافذة تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية	3.1333	1.03280
	المتوسط العام لمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية	3.7042	0.52401

تشير نتائج الجدول رقم (4) أن معوقات تطبيق الادارة الالكترونية قد حصل على وسط حسابي عام قدره (3.4115) وانحراف معياري (0.33476) وهذا يدل على تجانس اجابات العينة حول قيمة الوسط الحسابي وأما على مستوى الفقرات فقد جاء الفقرة رقم (4) التي هي (صعوبة التحول من النمط التقليدي في ادارة الشركة الى النمط التقني(الالكتروني) هو الاكثر تجانسا اذ حصل على متوسط (4.4500) وبانحراف معياري قدره (0.53441) وان اتجاه هذه الفقرة هي (اتفق تماما)، وان الاتجاه العام لمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية هو (اتفق).

3- الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العينة الخاص جودة الخدمة التامينية

جدول (5)

وصف متغيرات البحث الخاصة ب جودة الخدمة التامينية

ت	ابعاد جودة الخدمة التامينية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	Reliability أولاً - الاعتمادية: درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة.		
1	يمكن ان تحظى شركتنا بثقة واستحسان المستفيدين من خدماتها التامينية من خلال تطبيق الادارة الالكترونية	3.2600	1.24228
2	تحتفظ الشركة بسجلات دقيقة وموثقة ساهمت بها تطبيقات الادارة الالكترونية	3.3600	1.08346
3	تلتزم شركتنا بتقديم الخدمات التامينية الموعودة الى الزبائن بالوقت المحدد واعلامهم عن طريق وسائل الاتصال الالكترونية	3.7800	1.05540
4	تتوفر بشركتنا جميع التخصصات في مجال التأمين والاتصالات	3.6400	0.94242
5	تبدي شركتنا اهتماماً خاصاً بمشاكل واستفسارات الزبائن عن طريق الاتصال الالكتروني	3.4600	1.14660
	المتوسط	3.5000	0.58029
	Responsiveness الاستجابة سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة.		
1	يرغب العاملون في الشركة بمساعدة الزبائن دائماً من خلال وسائل الاتصال الالكترونية	3.4000	0.96890
2	تقوم الشركة بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن الكترونياً	3.4800	0.99468
3	يبيد العاملون في شركتنا الاستعداد الدائم للتعاون مع الزبائن بفضل تطبيقات الادارة الالكترونية	3.5200	0.90891
4	تبسط شركتنا إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة التامينية عن طريق الادارة الالكترونية	3.4200	1.07076
5	ينشغل العاملون في شركتنا بتلبية طلبات الزبائن فوراً عن طريق الادارة الالكترونية	3.4800	1.09246
	المتوسط	3.4600	0.75187
	الضمان " الجدارة، الكياسة، المصداقية، والأمان " Assurance: معلومات الفائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدرتهم على استلهم الثقة والانتمان.		
1	يتسم سلوك العاملين في شركتنا بالأدب وحسن المعاملة مع الزبائن.	3.3400	0.82338
2	يتابع العاملون في شركتنا حالة المؤمن عليهم باستمرار وإبلاغهم الكترونياً	3.5000	0.86307
3	تحافظ شركتنا على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن.	3.1800	0.94091
4	يتمتع العاملون في شركتنا بالمعرفة والمهارة والخبرة في مجال التأمين	3.1600	0.99714
5	تمتاز شركتنا بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع.	3.3200	0.86756
	المتوسط	3.3000	0.59144
	رابعاً - الأشياء الملموسة Tangibles: وهي تشتمل على العناصر المادية للخدمة " المباني، الأجهزة والمعدات، والمرافق الصحية ومظهر العاملين..... الخ "		
1	تتمتع شركتنا بموقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسرعة ولديها موقع الكتروني	3.5600	1.19796

		على الشبكة العالمية (الانترنت)	
0.97646	2.8400	تمتلك شركتنا تجهيزات وأجهزة ومعدات تقنية حديثة وخاصة في مجال الاتصالات	2
1.19540	2.8600	تتوفر في شركتنا مرافق مادية وتسهيلات ملائمة وجذابة.	3
0.97813	2.6800	تضع شركتنا لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والشعب المختلفة.	4
1.12504	3.1400	توفر شركتنا صالات انتظار نظيفة ومكيفة وكافية.	5
0.65383	3.0160	المتوسط	
		خامساً - التعاطف " الفورية، الاتصالات، وتفهم احتياجات الزبون " Empathy: درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية	
1.06215	3.1200	يملك العاملون في شركتنا المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الزبائن ويتم تقديم الخدمات إلكترونياً	1
1.16479	2.5200	يتصف العاملون في شركتنا بالروح المرحية والصدقة في التعامل مع الزبائن.	2
0.89077	3.3200	تتبع شركتنا العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع ومواكبة الحداثة ومنها في مجال الإدارة الإلكترونية	3
1.17803	3.0000	يوضح العاملون في شركتنا للزبائن المشاكل والمخاطر التي تحتاج إلى تأمين ومن الممكن أن يتعرض لها الزبون	4
1.05463	2.9000	يصغي العاملون في شركتنا بشكل كامل إلى شكاوى الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني	5
0.57001	2.9720	المتوسط	
0.28805	3.2496	المتوسط العام لجودة الخدمة التأمينية	

تشير نتائج الجدول رقم (5) أن جودة الخدمة التأمينية قد حصل على وسط حسابي عام قدره (3.2496) وانحراف معياري (0.28805) وهذا يدل على تجانس اجابات العينة حول قيمة الوسط الحسابي وأما على مستوى الابعاد اذ جاء بُعد (التعاطف " الفورية، الاتصالات، وتفهم احتياجات الزبون) هو الأكثر تجانساً من اذ الاجابات اذ حصل على وسط حسابي قدره (2.9720) وانحراف معياري قدره (0.57001) وان اتجاها اجابات المستبئين في هذا البُعد هو (محايد) , وأما على مستوى الفقرات فقد جاء الفقرة رقم (3) في هذا البُعد والتي هي (تتبع شركتنا العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع ومواكبة الحداثة ومنها في مجال الإدارة الإلكترونية) هو الأكثر تجانساً اذ حصل على متوسط (3.3200) وبأنحراف معياري قدره (0.89077) وان اتجاها هذه الفقرة هي (محايد) , وان الاتجاه العام لجودة الخدمة التأمينية هو (محايد).

اختبار الفرضيات

1 - اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التأمينية

H0: لا يوجد تأثير لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التأمينية

H1: يوجد تأثير لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة التأمينية

جدول (6)
تحليل التباين

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.024	1	2.024	16.519	.000 ^a
	Residual	3.921	32	.123		
	Total	5.945	33			
a. Predictors: (Constant), X						
b. Dependent Variable: Y						

تشير نتائج اختبار F الى وجود تأثير لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة التأمينية والموضحة في الجدول رقم (6) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (16.519) عند مستوى معنوية (0.05) إذ كانت قيمة P-value تساوي (0.000) وهي اقل من 0.05 وهذا يعني رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وهذا يعني وجود تأثير لمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة التأمينية.

2- اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة التأمينية

H0: لا يوجد تأثير لمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة التأمينية

H1: يوجد تأثير لمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة التأمينية

جدول رقم (7)

تحليل التباين

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.696	1	12.696	25.070	0.000 ^a
	Residual	10.635	21	.506		
	Total	23.331	22			
a. Predictors: (Constant),						
b. Dependent Variable:						

تشير نتائج اختبار F الى وجود تأثير لمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة التأمينية والموضحة في الجدول رقم (7) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (25.070) عند مستوى معنوية (0.05) إذ كانت قيمة P-value تساوي (0.000) وهي اقل من 0.05 وهذا يعني رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية البديلة وهذا يعني وجود تأثير لمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة التأمينية.

المبحث الخامس الاستنتاجات والتوصيات

اولاً/ الاستنتاجات

1- لدى شركة التأمين الوطنية موارد بشرية جيدة تمتاز بالخبرة من خلال ما تمتلكه من سنوات خدمة ومؤهلات علمية وعناوين وظيفية تتجه في غالبيتها الى عنوان (مدير) وحسب الجدول رقم (2).

2- من خلال التحليل الاحصائي لإجابات العينة ومن خلال الجدول رقم (3) تبين ان متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية قد حصل على وسط حسابي عام قدره (3.7871) وانحراف معياري (0.49485) وهذا يدل على تجانس اجابات العينة حول قيمة الوسط الحسابي , وكانت فقرة رقم (5) الخاصة بـ (ضرورة قناعة الادارة العليا بالتحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية) الاكثر تجانساً في تشكيل تطبيق الادارة الالكترونية إذ حصل على متوسط حسابي قدره (4.4146) وبأنحراف معياري (0.63149) وان اتجه هذه الفقرة هو (اتفق تماماً) , و أن الاتجاه العام لمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية هو (اتفق).

3- أن معوقات تطبيق الادارة الالكترونية قد حصل على وسط حسابي عام قدره (3.4115) وانحراف معياري (0.33476) وحسب الجدول رقم (4) وهذا يدل على تجانس اجابات العينة حول قيمة الوسط الحسابي وأما على مستوى الفقرات فقد جاءت الفقرة رقم (4) التي هي (صعوبة التحول من النمط التقليدي في ادارة الشركة الى النمط التقني (الالكتروني) هو الاكثر تجانساً إذ حصل على متوسط (4.4500) وبأنحراف معياري قدره (0.53441) وان اتجه هذه الفقرة هي (اتفق تماماً)، وان الاتجاه العام لمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية هو (اتفق).

4- تشير نتائج الجدول رقم (5) أن جودة الخدمة التامينية قد حصل على وسط حسابي عام قدره (3.2496) وانحراف معياري (0.28805) وهذا يدل على تجانس اجابات العينة حول قيمة الوسط الحسابي وأما على مستوى الابعاد إذ جاء بُعد (التعاطف " الفورية، الاتصالات، وتفهم احتياجات الزبون) هو الاكثر تجانساً من اذ الاجابات إذ حصل على وسط حسابي قدره (2.9720) وانحراف معياري قدره (0.57001) وان اتجه اجابات المستبشرين في هذا البُعد هو (اتفق الى حد ما) , وأما على مستوى الفقرات فقد جاءت الفقرة رقم (3) في هذا البُعد والتي هي (تراعي شركتنا العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع ومواكبة الحداثة ومنها في مجال الادارة الالكترونية) هو الاكثر تجانساً إذ حصل على متوسط (3.3200) وبأنحراف معياري قدره (0.89077) وان اتجه هذه الفقرة هي (اتفق الى حد ما)، وان الاتجاه العام لجودة الخدمة التامينية هو (اتفق الى حد ما).

5- اتجاهات افراد العينة واجوبتهم من خلال الاستبيان تشير الى وجود تأثير لتطبيقات الادارة الالكترونية على جودة الخدمة التامينية.

6- اتجاهات افراد العينة تشير الى وجود تأثير سلبي لمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية على جودة الخدمة التامينية.

ثانياً/ التوصيات

1- ضرورة ان تسعى شركة التأمين الوطنية الى المحافظة على ماتملكه من موارد بشرية وان يتم استدامتها باستمرار من خلال التدريب والتأهيل وخصوصاً في مجال الادارة الالكترونية.

2- ان تسعى الادارة العليا في شركة التأمين الوطنية الى تطوير الادارة الالكترونية بوصفها مفهوماً ادارياً ومعرفة مضمونه بعمق وما يمثله للعملية الادارية وانعكاساته على جودة الخدمة التامينية.

3- على الادارة العليا في الشركة، الاهتمام بنشر ثقافة الادارة الالكترونية بين الموظفين والزبائن، وان تسعى الى مواكبة التطور العالمي في مجال الادارة الالكترونية وخاصة في مجال الاتصالات والتواصل عبر الشبكة العالمية (الانترنت).

- 4- على الشركة تخصيص موازنة مالية كافية لدعم تقنيات المعلومات والتي تعد أساساً للإدارة الإلكترونية.
 - 5- على اشركة قيد البحث السعي الجاد لإدخال الأجهزة والمعدات والتقانات الحديثة من أجل تقديم الخدمات التأمينية بمرونة عالية.
 - 6- على الشركة العمل على تهيئة البيئة المناسبة والارضية الجيدة للانتقال الى الحكومة الإلكترونية التي تسعى الى تطبيقها الحكومة المركزية والتي تعتبر الادارة الإلكترونية من اهم مكوناتها.
- المصادر
أولاً: الكتب العربية
- 1- البكري، ثامر حسين، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان / الطبعة الاولى/2005
 - 2- البكري، ثامر والرحومي، أحمد "تسويق الخدمات المالية" الطبعة الأولى، ثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص: 95
 - 3- الهانسي، مختار محمود وإبراهيم، عبد النبي حمودة (2003) "مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي بين النظرية والأسس الرياضية"، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية.
 - 4- بدير، جمال يوسف، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2013
 - 5- جورج ريجدا- مبادئ ادارة الخطر والتأمين-تعريب ومراجعة (2000) محمد توفيق البلقيني و (2000) ابراهيم محمد مهدي- مطبعة المريخ 2006
 - 6- دوفت، جارلس. ترجمة وإعداد سليم الوردي " تسويق التأمين" مكتب البلورة، بغداد، 2002، ص: 15
 - 7- سيف، طارق "التسويق والتأمين البحري: المفاهيم- الاستراتيجيات- المزيج التسويقي" مركز البحوث والاستشارات لقطاع النقل البحري، الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، ص: 188. أنظر الموقع الإلكتروني: www.insureegypt.com
 - 8- مراد، عبد الفتاح، 2003، الحكومة الإلكترونية، القاهرة، دار المعارف.
- ثانياً: الرسائل والاطاريح والبحوث
- 1- الكبيسي، كلثم محمد، 2008، متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابعة للحكومة الإلكترونية في دولة قطر (رسالة ماجستير/ادارة اعمال/الجامعة الافتراضية الدولية)
 - 2- حمزة، قلال و عنتر، لعبني، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين، دراسة حالة في الشركة الوطنية للتأمين "LASAA"/الجزائر 2008، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية المالية، الجزائر، وزارة التعليم العالي، المدرسة العليا للتجارة.
- ثالثاً: الدوريات والمجلات والمؤتمرات والندوات
- 1- الجرف، د. محمد سعدو، رئيس قسم الاقتصاد الاسلامي في جامعة ام القرى-السعودية، مداخلة بعنوان (مقارنة بين أسس التأمين التجاري والتأمين التعاوني)، مشاركة في ندوة حول منظمات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الاسس النظرية والتجربة التطبيقية، للفترة من 25-26 ابريل 2011. ينظر الموقع / iefpedia.com/arab/?p=1389
 - 2- الحسن، العوض احمد محمد، الادارة الإلكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الاول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر الجامهيرية العظمى – طرابلس من 1-4/6/2010م، المركز القومي للبحوث- الخرطوم، السودان

- 3- الشمري،زهرة عبد محمد، الجامعة المستنصرية - كلية الإدارة والاقتصاد، مستويات إدارة الجودة في المنظمات الخدمية دراسة حالة في مستشفى دار التمريض الخاص/ دائرة مدينة الطب مجلة جامعة بابل / العلوم الإنسانية/ المجلد 18 / العدد (3): 2010
 - 4- المغربي،عبد الحميد عبد الفتاح، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط"، بحث منشور، المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية، 20-22 أبريل 2004 (جامعة المنصورة: كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال،2004).
 - 5- بدر اوي، عبدالرضا فرج وضجر، عمار يوسف "عناصر المزيج التسويقي للتأمين على السيارات في العراق" مجلة دراسات إدارية، العدد الأول، 2006، ص:8.
 - 6- صادق، درمان سليمان،- كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة دهوك- العراق عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل- العراق،بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال- الجامعة الأردنية والذي سيعقد في رحاب كلية الأعمال الجامعة الأردنية في الفترة الواقعة بين 14و15 نيسان لعام 2009.
 - 7- محمود، أحمد، والعلاق، بشير، العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالادراك ورضا المستفيد (دراسة تحليلية)، مجلة أربد للبحوث والدراسات، المجلد (3)، العدد (2)، 2001.
- رابعاً: المصادر الانكليزية
- 1-Bird,A,Et Ai 2002,Netocracy:The New Power Elite and the After Capitalism.pearson Education-Harlow.London
 - 2-Chia-Ming Chang , Chin-Tsunchen,and Cin-Hsien, A Review of Service Quality in Corporate and Recreational Sport: Fitness Programs , The sport Journal ,Vol:5,No.3,2002
 - 3-Deitel,Harvey,Steinbuhle,2004,The Pack presents The Future Of E- Managment,International Journal Of Commerce&Managment 14,2,Abi/Inform Global
 - 4- Goncalves K.P, Services Marketing: Astrategic Approach , prentice – Hall, New Jeresy,1998
 - 5- Hsing –yun Chang, Chien-Ting Chen, Cho-pu Lin , Yu-Jui Hsu , Determinants of Customer – Perceived Service Quality in Senior- Care Industry & Their Relationship to Customer Satisfaction & Behavioral Internations: Research Findings From Taiwan , Eight Annual IBER & TLC Conference Proceedings , 2008. www.clnteinstitute.com
 - 6- Lovelock C., Service Marketing ,3rd ed. ,prentice-Hall, International Edition , New York , 1996
 - 7-.Malvern, PA. (2002). Risk. American Institute for CharteredProperty Casualty Underwriters,Insurance Institute of America
 - 8 - Parasuraman A.,Zeithaml, Valarie A., & Berry Leonard , SERVQUAL: A multiple-Item Scale Measuring –Customer Percptions of .Service Quality , Journal of Retailing ,Vol.64,No.1,1988
 - 9- Vaughan, E.J. And Therese, M.V. (2006). Essentials of Insurance.London, John Wiley of Sons, Inc.

ملحق رقم (1)

م/ تحكيم استثمار الاستبيان

الأستاذ الفاضل المحترم...

استمارة الاستبيان التي بين أيديكم , هي مقياسا لمتغيرات الدراسة " اثر متطلبات الادارة الالكترونية ومعوقاتها في جودة الخدمة التأمينية(دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية)"

ونظرا لما نتوسمه بكم من خبره علمية رصينة, راجين الاطلاع على هذه الاستثمار وإبداء آرائكم حول المتغيرات والأبعاد والفقرات الواردة فيها, مع بيان الملاحظات الضرورية والتي سوف تأخذ بنظر الاعتبار إن شاء الله. وفق المحاور أدناه:

1- هل الفقرات تقيس متغيرات الدراسة ؟

2- مدى وضوح كل فقرة مندرجة تحت كل بعد وقياس الغرض الذي وضعت من أجله؟

3- ما مدى انتماء الفقرات المذكورة إلى الأبعاد؟

4- ما مدى إمكانية إضافة فقرات وما مدى إمكانية إزالة الفقرات غير المناسبة ؟

شاكرين تعاونكم معنا ووفقكم الله لخدمة المسيرة العلمية

الباحث

م.م. عدنان طه كرفوع

2016 م

أسماء السادة الخبراء محكمي إستبانة الدراسة

الاسم	موقع العمل
أ.م.د. هيثم يعقوب يوسف	عميد كلية الادارة والاقتصاد/جامعة ديالى
أ.م.د. جاسم محمد علي	عميد كلية التربية للبنات/جامعة ديالى
أ. د. ابراهيم جواد كاظم	كلية الادارة والاقتصاد/جامعة ديالى
أ.د. مهدي صالح دواي	كلية الادارة والاقتصاد/جامعة ديالى
أ.م. كريم ذياب احمد	رئيس قسم الادارة العامة/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة ديالى