

أثر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية ومعوقاتها في جودة الخدمة التأمينية (حالة دراسية في شركة التامين الوطنية)

Adnan taha qirfoa

Presidency of Diyala University

م.م. عدنان طه كروفع

رئيسة جامعة ديالى

adnan_abydi@yahoo.com

المستخلص

يهدف هذا البحث الى بيان اهمية العنصر التكنولوجي في شركة التامين الوطنية واثرها 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 أدائها لضمان تحقيق اهدافها في الريادة والتميز، وأصبح بإمكان شركات التامين بشكل خاص تبني المفاهيم الأساسية لجودة الخدمة واستخدام الأدوات والوسائل الازمة لابتعاد 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) بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) استخدمت الاستبانة كاداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات عن البحث اذ تم توزيع الاستمرارات الخاصة على عينة البحث القصدية والمتمثلة بمراء الاقسام والفروع في الشركة او من يمثلهم وعلى ضوء الاجابات على تلك الاستمرارات تم تحويل الاراء الوصفية الى صيغ كمية وتحليلها وفقا للمقاييس الاحصائية الذكورة في الاطار العملي للبحث ومن ثم انهي البحث بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات ومن اهمها ان تكون لدى الادارة العليا لشركة التامين الوطنية القناعة التامة للتحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية وان تسعى الى تطوير مفهوم الادارة الالكترونية بوصفه مفهوما اداريا ومعرفة مضمونه وما يمثله 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 مسبوقة، اذ اسهمت سيولة انسياب المواد الاتصالية والمعرفية في العالم في تضاؤل الحدود والحواجز، واصبح العالم اشبه ما يكون بقرية صغيرة متربطة الاجزاء، وسعت الدول النامية الى اكتساب تقنية الاتصال وتأسيس صناعات وطنية اتصالية لتأكيد حضورها الثقافي محلياً وعالمياً. وإذا ماسلمنا بان اساس الثورة الصناعية الجديدة "المعرفة والقدرة والابداع" هذه هي المواد الاولية، وهذا يعني ان الحقبة الجديدة اختلفت عن سابقاتها كالصناعية التي اساسها العمل والارض ورأس المال وبالتالي فان المعرفة أصبحت الكلمة المفتاح. ويمكن الجزم بان دخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقة في الادارة لما يحده من تغيير في اسلوب العمل الاداري وفعاليته وادائه، وبالتالي فان الادارة الالكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي الى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسوب الالي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الاعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن.

المبحث الأول منهجية البحث

أولاً/ مشكلة البحث

يمكن توضيح مشكلة البحث من خلال الاسئلة الآتية:

- 1- ما متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية وهل يتم تطبيقها في شركة التامين الوطنية؟
- 2- ما معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في شركة التامين الوطنية؟
- 3- هل يؤثر تطبيق الادارة الالكترونية في تعزيز جودة الخدمة التامينية في شركة التامين الوطنية؟

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

ثانيا / أهمية البحث

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

ثالثا / اهداف البحث

يسعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف الآتية:

- 1- بيان اهمية العنصر التكنولوجي في قطاع التامين عامه وشركة التامين الوطنية خاصة.
- 2- التأكيد على مواكبة التقدم التكنولوجي في مجال الادارة الالكترونية.
- 3- التعرف على المتطلبات الازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في شركة التامين الوطنية.
- 4- الوقوف على اهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية في شركة التامين 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 التامين الوطنية.
- 2- هناك معوقات تحد من قدرة شركة التامين الوطنية في تطبيق متطلبات الادارة الالكترونية.
- 3- تؤثر تطبيق متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية معنويا في تعزيز جودة الخدمة التامينية في شركة التامين الوطنية.

خامسا / مجتمع وعينة البحث

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

1- نبذة عن شركة التامين الوطنية

تأسست شركة التامين الوطنية بموجب القانون رقم(56) لسنة 1950، وعند صدور قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة 1997 ووفقاً لمتطلبات القانون المذكور أصبحت شركة عامة بموجب شهادة التأسيس المرقمة (54) في 1997/12/24 الصادرة عن وزارة التجارة/مسجل الشركات.بلغ رأس المال الشركة(1500000000) خمسة عشر مليار دينار لعام 2015(التقرير السنوي لشركة التامين الوطنية لعام 2015).

2- طبيعة نشاط الشركة

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

- 1- ممارسة جميع انواع التامين العام والتامين على الحياة وإعادة التامين بما يوفر الحماية اللازمة لمسؤولياتها وإعادة التامين الواردة عند الاقضاء.
- 2- ممارسة جميع انواع الاستثمار ضمن اطار التنمية القومية وبما يخدم الاقتصاد الوطني.
- 3- شراء وبيع وتملك العقارات واستملاكها على وفق القوانين المرعية وانشاء المبني.
- 4- مساهمة الشركة بنسبة من راسمالها مع الشركات الاخرى وبيع وشراء وتملك الاسهم والسندات.
- 5- المساهمة في تطوير سوق التامين في العراق ونشر التوعية التامينية وكذلك المشاركة في اجراءات الوقاية التامينية من الاخطر وتقليل الخسائر.
- 6- تدريب العاملين في الشركة وتطوير مهاراتهم داخل العراق وخارجها ومتابعة التطورات في مجال التامين وإعادة التامين عربياً ودولياً وتشجيع البحث والدراسة فيه والمساهمة في الندوات واللقاءات والمؤتمرات ذات العلاقة.

3- وصف عينة البحث عينة البحث:

شملت عينة البحث مدير واقسام الفروع او من ينوب عنهم من العاملين في شركة التامين الوطنية اذ تم توزيع 76 استماراة استبيان على مديرى الاقسام وقد 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 موظفاً التي مثلت مجتمع الدراسة.

صدق وثبات العينة:

1. الصدق: تم التأكد من صدق المحتوى لأداة البحث من اذ الصياغة اللغوية والوضوح والشموليّة 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 بآرائهم ومقترناتهم وفي ضوء ملاحظاتهم اعتمدت الأداة بصورةها النهائية.وكما مبين في الملحق رقم(1).
2. الثبات: يستعمل مقياس الفا كروبنباخ لاختبار مدى صدق وثبات اجابات العينة اذ كانت قيمة معامل الفا كروبنباخ للاحجابات كما موضح بالجدول التالي

جدول رقم (1)
نسبة معامل الفا

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	عدد الاسئلة
0.852	47

نلاحظ ان قيمة معامل الفا كروبنباخ 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 المؤدية: 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: و تستعمل لمعرفة مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير المعتمد.

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

5- المتغيرات الديمografية للبحث: يبين وصف المتغيرات الديمografية لأفراد عينة البحث جدول (2)

النكرارات والنسب المؤدية للمتغيرات الديمografية للبحث

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

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 أشتراك	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 أشتراك	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:

- 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%
 - وفيما يخص فئات العمر في الكلية اذ كان تكرار الفئة العمرية اكثـر من 50 هو 34 بنسبة 52.7%
 - وفيما يخص فئات المؤهل العلمي في الكلية فقد كان تكرار البكالوريس هو الاعلى اذ كان 43 بنسبة 67.2%
 - وفيما يخص فئات عدد سنوات الخدمة في الكلية فقد كان التكرار الاعلى لفئة اكثـر من 20 سنة وهو 40 بنسبة 61.5%
 - فيما يخص العنوان الوظيفي في الكلية اذ كان تكرار المدير هو الاعلى اذ بلغ 26 بنسبة 40%
 - فيما يخص التخصص العلمي في الكلية اذ كان تكرار ادارة الاعمال والمحاسبة هو الاعلى اذ بلغ 8 بنسبة 38.1%
 - وفيما يخص عدد الدورات داخل القطر فقد جاء تكرار فئة (5) فأكثـر هو الاعلى اذ بلغ 53 بنسبة 81.7%
 - وفيما يخص عدد الدورات خارج القطر فقد جاء تكرار فئة(لم اشتراك) هي الاعلى اذ بلغت 52 بنسبة 80%.
- سداسياً أدلة البحث:

استخدمت استبيانه أداة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة وتنقسم على اربعة محاور، يتعلق المحور الأول بالبيانات الشخصية للمبحوثين، أما المحورين الثاني والثالث فيتعلقان بالمتغير المستقل(الادارة الالكترونية) اذ يتعلق المحور الثاني بتطبيقات الادارة الالكترونية اما المحور الثالث فيتعلق بمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية اما المحور الرابع فقد خصص للمتغير المعتمد(جودة الخدمة التامينية) بابعده (الملموسة، 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)، وأنفق إلى حد ما (3)، ولا أتفق (2)، ولا أتفق تماماً (1). وقد صممت الاستبيانة على وفق المقاييس الجاهزة الموجودة في الدراسات ذات الاختصاص المشابهة لموضوع البحث، وبالاعتماد على الأدبيات والطروحات الفكرية المتوافرة.

سابعاً / منهج البحث

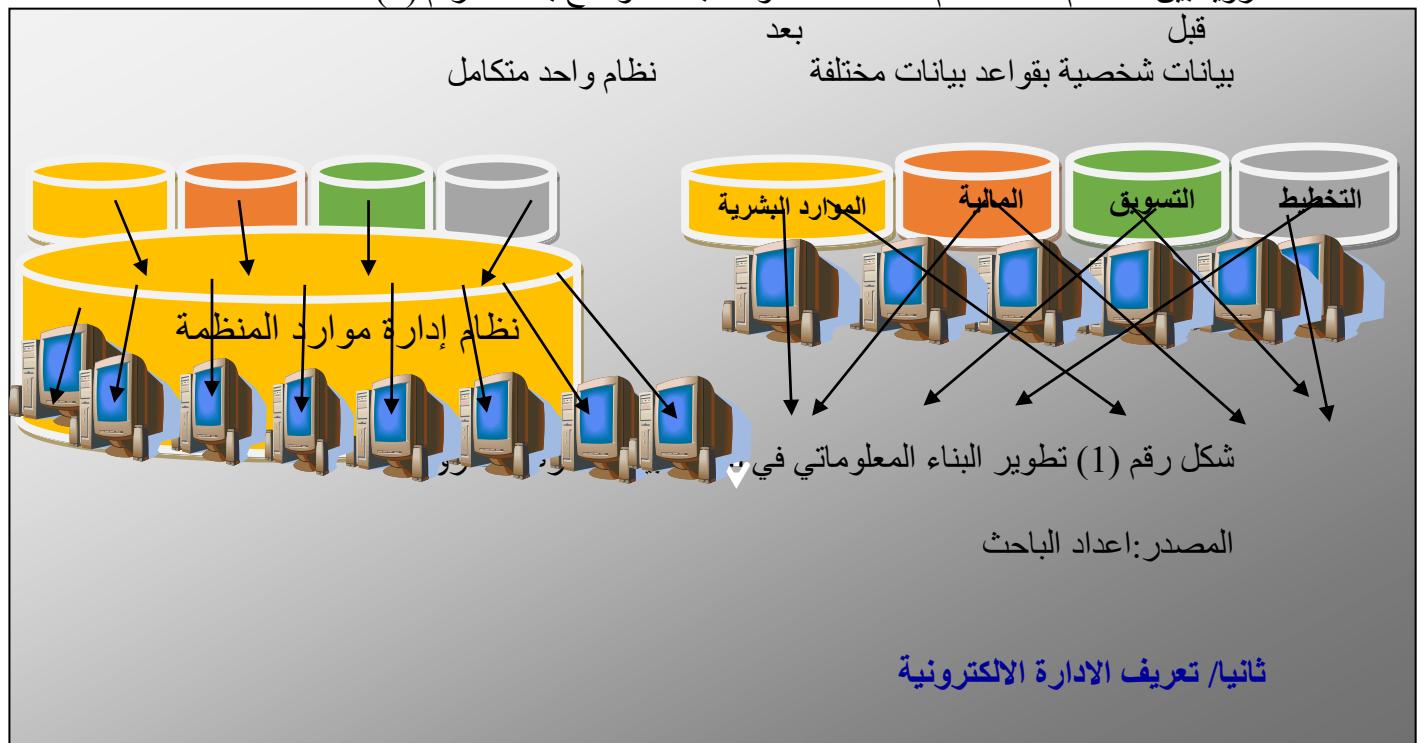
تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لغرض اختبار فرضيات البحث، وذلك بدراسة وتحديد العلاقة بين المتغيرات الرئيسية والفرعية لأنموذج البحث.

المبحث الثاني الاطار النظري

اولاً/مفهوم الادارة الالكترونية

تعد الادارة الالكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات ، وبعد انفجار المعلومات وثورة المعلومات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسوب الآلي وتقنياته ، جاءت الادارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسوب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير 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 الادارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين.(القرني,2007: 12).

ترتكز الادارة الالكترونية على تطوير البناء المعلوماتي داخل المنظمة بصورة تحقق تكامل الرؤيا بين الاقسام المختلفة ثم اداء الاعمال، وحسب ما موضح بالشكل رقم (1):



عرفت الادارة الالكترونية بتعريف متعددة، فقد عرفها (مراد) على انها "استغلال الادارة لتقنولوجيا المعلومات والاتصالات لتثبير وتحسين وتطوير العمليات الادارية المختلفة داخل المنظمات" (مراد، 2003: 23). وعرفها(الكبيسي) على انها "منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي من ادارة يدوية الى ادارة باستخدام الحاسوب الالي وذلك بالاعتماد على نظم معلومات قوية تساعده في اتخاذ القرار الاداري باسرع وقت وباقل تكاليف"(الكبيسي، 2008: 30). في حين عرفها (Deitel) على انها "المعاملات بين مجموعة من المستفيدين من خلال استخدام اساليب وانظمة تكنولوجية في معالجة مواد المعلومات ونقلها عبر انظمة واتصالات رقمية"(Deitel,et al,2004:14).

ويرى الباحث ان تعريف (Bird) هو تعريف شامل ووافي حول مفهوم الادارة الالكترونية، اذ عرفها على انها "عبارة عن مجموعة من الكيانات المحورية لادارة الاعمال في المنظمة تعمل من خلال منظومة من الاجراءات الفنية والنظم المبرمجية والتقنيات الفائقة مع تلامم قواعد المعرفة وانظمة الاتصالات الرقمية داخل حلفات متكاملة من التخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق نتائج او اهداف او متطلبات او مخرجات بكفاءة عالية (Bird,A,Et Al,2002,5

ثالثاً/ اهداف الادارة الالكترونية

ان الفلسفة الرئيسية للادارة الالكترونية هي نظرتها إلى الادارة بوصفها مصدراً للخدمات، والموطن و الشركات كربائن أو زبائن يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فان للادارة الالكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الزبون ذكر قسمها منها بعيداً عن الأهمية والأولوية : (الحسن،2010: 8-7)

- 1- تقليل كلفة الاجراءات (الإدارية) و ما يتصل بها من عمليات.
 - 2- زيادة كفاءة عمل الادارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المنظمات.
 - 3- استيعاب عدد أكبر من الزبائن في وقت واحد إذ أن قدرة الادارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات الزبائن تبقى محدودة و تضطرّهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
 - 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرف في المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد الزبائن.
 - 5- إلغاء نظام الأرشيف الورقي و استبداله بنظام أرشيف الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاس تقاده منه افاد اي وقت كان.
 - 6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.
 - 7- إلغاء عامل المكان، اذ أنها تطمح إلى تحقيق تعينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال "الفيديو ونفرانس" و من خلال الشبكية الالكترونية للادارة.
 - 8- إلغاء تأثير عامل الزمن، ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- وأخيراً و ليس آخرها من أهداف الادارة الالكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالمية من النوعية أو القيمة و عرقها منظمة أو ديو أي الأمريكية المتخصصة." بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة" و من هنا تأتي الادارة الالكترونية لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه الزبون محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

رابعاً/ فوائد الادارة الالكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للادارة الالكترونية هي نظرتها إلى الادارة بوصفها مصدراً للخدمات، والموطن و الشركات بوصفهم زبائن أو زبائن يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فان

للإدارة الإلكترونية أهدافاً كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الزبون نذكر منها: (بدير، 2013: 210)

- 1- المساعدة في اتخاذ القرار بتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذ القرار.
2. خفض تكاليف العمل الاداري مع رفع مستوى الاداء، والسرعة في انجاز 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 بالاداء.

خامساً/ متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية
هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، يمكن تلخيصها

بالاتي:(المغربي، 2004: 7)

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

سادساً/ معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية

ان أي مشروع يُقام يصاحبه بعض المعوقات، فتارة تكون في سوء التخطيط أو في عشوائية التنفيذ. ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الادارة الإلكترونية ما يلي : (صادق، 2009: 10)

1. الرؤية الضبابية للادارة 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 الاداري .
5. النظرة السلبية لمفهوم الادارة الإلكترونية من اذ تقليصها للعنصر البشري .
6. وجود الفجوة الرقمية بين افراد متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفهمون شيئاً من
أبعاداتها

المبحث الثالث الخدمة التامينية وجودتها

اولاً/ مفهوم الخدمة التامينية

التأمين في اللغة مصدر أمن يؤمن مأخذة من الإطمئنان الذي هو ضد الخوف ومن الأمانة التي هي ضد الخيانة. يقال أمنه تأميناً إثمنة إستأمنة. و عند 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 اصطلاحا 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 واستعدادا للتحمل، ويترجم هذا التحويل عمليا بدفع مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن منه. ويتم هذا التحويل بهدف التعويض في التأمين على الأشياء اذ يتم بموجب هذا التحويل استبدال خسارة كبيرة احتمالية مستقبلية بخسارة أخرى بسيطة مؤكدة تتمثل في قسط التأمين، وبهدف الادخار وتكون رؤوس الأموال كما في التأمين على الأشخاص. ولتتمثل صناعة التأمين وبالتالي في مجموعة إجراءات يتم بموجبها المحافظة على مستوى اقتصادي معين للمؤمن له خلال فترة زمنية معينة) (الجرف، 2011: 3). وعرفت لجنة مصطلحات التأمين المنظمة الخطر والتأمين الأمريكية، صناعة التأمين على انها (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 حد مفهوم الخدمة التأمينية بأنه:

عبارة عن منتج تسوقه وتتجه شركات التأمين بهدف تلبية احتياجات الزبون ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الواقع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤوليته 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 (Vaughan E.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 بمردورها 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 (بدراوي وضجر، 2006: 8)

تعد الخدمة التأمينية غير جذابة لأن منافعها ترتبط بالحوادث المؤسفة والكوارث التي يتعرض لها الأفراد(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 الأخطار(سيف: 188 ينظر الموضع www.insureegypt.com)

إن خدمة التأمين يتم انتاجها واستهلاكها بنفس الوقت، أي لا يمكن خزنها 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 استنتاجات 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 تتحققها 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 انما يمكن ان نلخص مفهوم جودة الخدمة التامينية بانها عبارة عن مجموعة من الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادر على مقابلة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم و تعمل على رضائهم، وتمثل تقييمًا شاملاً 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 المرتفعين،اما من وجهة نظر المؤمن لهم او المستفيد من الخدمة التامينية (وهو الاهم) فتعني جودة الخدمة التامينية طريقة الحصول عليها ونتيجتها النهائية(البكري،2005: 60)

وهنا يمكن ان نوضح من خلال ما ذكر 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 الملمسية 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 الاخري.

رابعاً: ابعاد جودة الخدمة التامينية

أتفق عدد من الكتاب على أن ابعاد جودة الخدمات هي: (محمود، والعلاق، 2001)، (Chia, et.al., 2002)، (Hsing-Yun, et.al., 2008): الاستجابة، والاعتمادية، والضمان، والملمسية، 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 الفائمين على تقديم الخدمة وكيفيتها، وقدراتهم على استلهام الثقة والائتمان.
4. الملمسية Tangibles: ذكر (Chia-Ming, et.al., 2002,5) أن الملمسية 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 الآتية: اهتمام العاملين في المنظمة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، تفهم العاملين في المنظمة لاحتاجات المستفيدين، ملاءمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع المستفيدين، وحرص المنظمة على المصلحة العليا للمستفيدين، والدراءة 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 لاستجابات عينة البحث الخاصة بمتطلبات تطبيق
الادارة الالكترونية**

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	تطبيق الادارة الالكترونية	
0.83081	3.9024	تعد الشبكة العالمية(الإنترنت) هي الادارة الرئيسية 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 الالكترونية.	
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 الالكترونية.	
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 تتحقق الادارة الالكترونية نجاحا كبيرا في المستقبل لما تتحققه من فوائد عديدة	
0.74898	3.8049	تمكن الادارة الالكترونية من امكانية الاستفادة من خدمات التبادل المالي الالكتروني من خلال الإنترت.	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 تجانساً في تشكيل تطبيق الادارة الالكترونية اذ حصل على متوسط حسابي قدره (4.4146) وبانحراف معياري (0.63149) وان اتجاه هذه الفقرة هو (اتفاق تماما) ، و أن الاتجاه العام تطبيق الادارة الالكترونية هو (اتفاق).

2- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية

جدول (4)
وصف متغيرات البحث الخاصة بمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معوقات تطبيق الادارة الالكترونية	ت
0.53256	4.4333	ضعف البنية التحتية للشركة الخاصة بجانب (الاتصالات) بالشكل الكافي لاستيعاب الزبائن الالكترونيا	1
0.40442	4.1500	ارتفاع مخاطر عمليات التزوير الالكتروني.	2
0.58488	3.2833	عدم الثقة في امن المعاملات الالكترونية مع الزبائن	3
0.53441	4.4500	صعوبة التحول من النمط التقليدي في ادارة الشركة الى النمط التقني(الالكتروني)	4
0.81286	3.0167	امكانية تعرض البيانات الخاصة بالزبائن الى عمليات تخريب او سطو اثناء انتقالها عبر شبكات الحاسب الالي	5
0.33404	4.0833	التكلفة المالية التي تحتاجها عملية التحول الى الادارة الالكترونية	6
0.62414	3.5167	تخوف الادارة العليا من التغيير الالكتروني.	7
0.64746	2.7667	عدم قدرة نظم المعلومات الحالية في الشركة من مواكبة متطلبات الادارة الالكترونية	8
0.79030	3.4500	لا تدعم ولا تؤيد الادارة العليا في الشركة، انشاء نظام للادارة الالكترونية.	9
0.54617	3.8000	لاتوجد لدى الشركة خطط استراتيجية وتنسيق بين اداراتها للتحول الى العمل الالكتروني.	1 0
0.80447	3.7167	توجد اتجاهات سلبية لدى بعض العاملين من التحول للادارة الالكترونية	1 1
1.03280	3.1333	الأنظمة والقوانين والتعليمات النافذة تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية	1 2
0.52401	3.7042	المتوسط العام لمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية	

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) وبأنحراف معياري قدره (0.53441) وان اتجاه هذه الفقرة هي (اتفاق تماماً)، وان الاتجاه العام لمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية هو (اتفاق).

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

جدول (5)

وصف متغيرات البحث الخاصة ب جودة الخدمة التامينية

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

		على الشبكة العالمية(الانترنت)	
0.97646	2.8400	تمتلك شركتنا تجهيزات وأجهزة ومعدات تقنية حديثة وخاصة في مجال الاتصالات	2
1.19540	2.8600	توفر في شركتنا مراافق مادية وتسهيلات ملائمة وجميلة.	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، وتقهم 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	يمتلك العاملون في شركتنا المعرفة والدراءة باحتياجات ورغبات الزبائن ويتم تقديم الخدمات الكترونيا	1
1.16479	2.5200	يتصف العاملون في شركتنا بالروح المرحة والصداقة في التعامل مع الزبائن.	2
0.89077	3.3200	تراعي شركتنا العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع ومواكبة الحداثة ومنها في مجال الادارة الالكترونية	3
1.17803	3.0000	يوضح العاملون في شركتنا للزبائن المشاكل والمخاطر التي تحتاج الى تأمين ومن الممكن ان يتعرض لها الزبون	4
1.05463	2.9000	يصنعي العاملون في شركتنا بشكل كامل الى شكاوى الزبائن عن طريق البريد الالكتروني	5
0.57001	2.9720	المتوسط	
0.28805	3.2496	المتوسط العام لجودة الخدمة التامينية	

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 اذ جاء بعد (التعاطف " الفورية، الاتصالات، وتقهم احتياجات الزبون) هو الاكثر تجانسا من اذ الاجابات اذ حصل على وسط حسابي قدره (2.9720) وانحراف معياري قدره (0.57001) وان اتجاه اجابات المستجيبين في هذا البعد هو (محايده) ، وأما على مستوى الفقرات فقد جاء الفقرة رقم (3) في هذا البعد والتي هي (تراعي شركتنا العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع ومواكبة الحداثة ومنها في مجال الادارة الالكترونية) هو الاكثر تجانسا اذ حصل على متوسط (3.3200) وبأنحراف معياري قدره (0.89077) وان اتجاه هذه الفقرة هي (محايده) ، وان الاتجاه العام جودة الخدمة التامينية هو (محايده).

اختبار الفرضيات

- 1 - اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطبيق الادارة الالكترونية على جودة الخدمة التامينية
- H0: لا يوجد تأثير لمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية على جودة الخدمة التامينية
- H1: يوجد تأثير لمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية على جودة الخدمة التامينية

جدول (6)
تحليل التباين

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.024	1	2.024	16.51	.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) اذ 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 الرئيسية 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	12.69	25.07	.00 0a
	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) اذ 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

اولا/ الاستنتاجات

1- لدى شركة التامين الوطنية موارد بشرية جيدة تمتاز بالخبرة من خلال ما تمتلكه من سنوات خدمة ومؤهلات علمية وعنوانين 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 اذ حصل على متوسط حسابي قدره (4.4146) وبأنحراف معياري (0.63149) وان اتجاه هذه الفقرة هو (اتفاق تماماً) ، و أن الاتجاه العام لمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية هو (اتفاق).

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 اذ حصل على متوسط (4.4500) وبأنحراف معياري قدره (0.53441) وان اتجاه هذه الفقرة هي (اتفاق تماماً)، وان الاتجاه العام لمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية هو (اتفاق).

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 اذ جاء بعد (التعاطف " الفورية، الاتصالات، وتفهم احتياجات الزبون) هو الاكثر تجانساً من اذ الاجابات اذ حصل على وسط حسابي قدره (2.9720) وانحراف معياري قدره (0.57001) وان اتجاه اجابات المستجيبين في هذا البعد هو (اتفاق الى حد ما) ، وأما على مستوى الفقرات فقد جاءت الفقرة رقم (3) في هذا البعد والتي هي (تراعي شركتنا العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع ومواكبة الحداثة ومنها في مجال الادارة الالكترونية) هو الاكثر تجانساً اذ حصل على متوسط (3.3200) وبأنحراف معياري قدره (0.89077) وان اتجاه هذه الفقرة هي (اتفاق الى حد ما)، وان الاتجاه العام لجودة الخدمة التامينية هو (اتفاق 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.
ثانيا/ التوصيات

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

2- ان تسعى الادارة العليا في شركة التامين 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 اساسا للادارة الالكترونية.
- 5- على الشركة قيد البحث السعي الجاد لإدخال الأجهزة والمعدات والتقانات الحديثة من أجل تقديم الخدمات التامينية بمرونة عالية.
- 6- على الشركة العمل على تهيئة البيئة المناسبة والارضية الجيدة لانتقال الى الحكومة الالكترونية التي تسعى الى تطبيقها الحكومة المركزية والتي تعتبر الادارة الالكترونية 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- تعریف ومراجعة ٥٠١ محمد توفيق البلقيني و ٥٠١ ابراهيم محمد مهدي- مطبعة المريخ ٢٠٠٦
- 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: ١٨٨. أنظر الموقع الالكتروني: www.insureegypt.com
- 8- مراد، عبد الفتاح، ٢٠٠٣، الحكومة الالكترونية، القاهرة، دار المعارف.

ثانياً: الرسائل والاطاريين والبحوث

- 1- الكبيسي، كلثم محمد، ٢٠٠٨، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابعة للحكومة الالكترونية في دولة قطر(رسالة ماجستير/ادارة اعمال/جامعة الافتراضية الدولية)
- 2- حمزة، قلال و عنتر، لعبني، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين، دراسة حالة في الشركة الوطنية للتأمين "LASAA"/الجزائر ٢٠٠٨، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم التجارية المالية، الجزائر، وزارة التعليم العالي، المدرسة العليا للتجارة.

ثالثاً: الدوريات والمجلاط 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،لفترة من ٢٥-٢٦ ابريل ٢٠١١. ينظر الموقع / iefpedia.com/arab/?p=1389
- 2- الحسن، العوض احمد محمد، الادارة الالكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر(دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الاول للادارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر الجامهيرية العظمى – طرابلس من ٤-٦/٢٠١٠م، المركز القومي للبحث- الخرطوم، السودان

- 3- الشمري، زهرة عبد محمد، الجامعة المستنصرية - كلية الادارة 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 على 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- بدراوي، عبدالرضا فرج وضجر، عمار يوسف "عناصر المزاج التسويقي للتأمين على السيارات في العراق" مجلة دراسات إدارية، العدد الأول، 2006، ص:8.
- 6- صادق، بدرمان سليمان،- كلية الادارة 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 14 و 15 نيسان لعام 2009.
- 7- محمود، أحمد، والعلاق، بشير، العلاقة المنطقية بين جودة الخدمة بالادرارك 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-Tschen, 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,Steeinbuhle,2004,The Pack presents The Future Of E-Managment,International Journal Of Commerce&Management 14,2,Abi/Inform Global
- 4- Goncalves K.P, Services Marketing: A strategic Approach , prentice – Hall, New Jersey,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.clnsteinstitute.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 Perceptions 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 استمار الاستبيان
الأستاذ الفاضل المحترم...

استمار الاستبيان التي بين أيديكم ، هي مقياسا لمتغيرات الدراسة " اثر متطلبات الادارة الالكترونية وعوائقها في جودة الخدمة التأمينية(دراسة حالة في شركة التامين الوطنية)" ونظرا لما نتوسمه بكم من خبره علمية رصينة، راجين الاطلاع على هذه الاستمارة وإبداء آرائكم حول المتغيرات والأبعاد والفترات 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 وضع من أجله؟
 - 3- ما مدى انتفاء الفقرات المذكورة إلى الأبعد؟
 - 4- ما مدى إمكانية إضافة فقرات وما مدى إمكانية إزالة الفقرات غير المناسبة ؟
- شكريين تعاونكم معنا ووقفكم الله لخدمة المسيرة العلمية

الباحث

م.م. عدنان طه كروفع

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