

أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية

دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

The impact of team management on the quality of services provided in insurance companies

A case study of a sample of insurance companies in Biskra

مهاوة أمال

جامعة ورقلة - الجزائر

[amelm115@gmail.com](mailto:amelm115@gmail.com)

تاريخ النشر: 2022/03/31

خالدي فراح\*

جامعة أم البواقي-الجزائر

[Khaldi.farah18@gmail.com](mailto:Khaldi.farah18@gmail.com)

تاريخ القبول: 2022/03/24

تاريخ الإستلام: 2021/10/09

#### ملخص:

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات التأمينية، وللقيام بذلك قمنا بدراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين في ولاية بسكرة من خلال الاعتماد على أداة الاستبيان الذي وزع على 100 عامل وحلّل بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS. بأساليب إحصائية متنوعة وقد توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات التأمينية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف)، وهذا ما فسّر أن فرق العمل في الشركات محل الدراسة أثرت عليهم معنويًا وساهمت في الارتقاء بجودة الخدمات التأمينية المقدمة، ومكّنهم وظيفيًا، وزادت من قدرتهم على تقديم الخدمات التأمينية بسهولة وبساطة.

الكلمات المفتاحية: إدارة فرق العمل، خدمات تأمينية، جودة الخدمات التأمينية، أبعاد جودة الخدمات التأمينية.

تصنيف JEL: L1، J51.

#### Abstract:

The study aims to analyze the impact of team management on the quality of services provided in insurance companies. To do this, we conducted a field study on a sample of insurance companies in the Biskra by relying on a questionnaire tool that was distributed to 100 workers and analyzed by the SPSS statistical program, using various statistical methods. The study finds a strong positive correlation between the management of work teams and the quality of insurance services in its dimensions (dependency, response, safety, tangibility, empathy). Which explained that the work teams in the companies under study affected them morally and contributed to improving the quality of insurance services provided, and empowering them functionally, and increased their ability to provide insurance services easily and simply.

**Keywords:** Teamwork Management, insurance services, quality of insurance services, dimensions of quality of insurance services.

**Jel Classification Codes:** J51; L1.

\* المؤلف المراسل.

## 1. مقدمة:

في ظل التغييرات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال تسيير الشركات، وظهور مفاهيم جديدة في مجال التسيير وتماشيا مع هذه التغييرات أصبح لزاما على المؤسسات سواء عامة أو خاصة، خدماتية أو ربحية مواكبة هذا التطور في العالم وتطبيق أساليب إدارية حديثة حيث يعد أسلوب العمل الفرقي استثمارا أفضل للموارد البشرية، فالعمل كفريق يشعر الجميع أنهم جزء من الشركة، لذا يعد فريق العمل نموذجا متقدما وفعالا للمشاركة في اتخاذ القرار، وزيادة الرضا والدافعية لدى العاملين، وخلق شعور الانتماء والولاء العالي لشركاتهم، ومن هنا كان الاهتمام بتحفيز العاملين، وغرس مبدأ ديمقراطية الإدارة والاهتمام بالمشاركة، ونشر روح الفريق، كمدخلات نشطة وفعالة في دفع أعضاء التنظيم لتحقيق أغراض الإدارة بكفاءة وفاعلية، مما انعكس في نهاية المطاف على زيادة جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتقليل تكاليف دوران الموظفين والاحتفاظ بخبراتهم داخل المنظمة، مما يساهم في التميز في تقديم خدمات ذات جودة أعلى مقارنة بالمنافسين. وبناء عليه فإن نجاح جودة الخدمات المقدمة للعملاء، يعتمد بشكل أساسي على وجود مورد بشري مدرب، ويمكن بكامل الصلاحيات لتلبية احتياجات العميل، وإشباع رغباته مع التحسين المستمر، مما يؤدي إلى خلق البيئة التنظيمية الملائمة للتحفز أفراد العاملين على بذل المزيد من العطاء، وتحقيق مستويات مناسبة من الأداء.

### 1.1. إشكالية الدراسة:

تمتلك شركات التأمينات خصوصيات تميزها عن غيرها، ويرجع ذلك إلى الاختلاف في الأنماط الفكرية والثقافية التي تتجسدها، فاستمرارها في أداء نشاطها بشكل جيد، وضمان نموها وتطورها وبقائها مرتبط بمدى قدرتها على إبرام عدد أكبر من عقود التأمين هذا من جهة، ومن جهة أخرى فهو مرهون إلى حد كبير بقدرتها على تلبية حاجات ورغبات زبائنها، ويتوقف كل ذلك على جودة الخدمات التأمينية التي تقدمها والتي تتحقق بإدارة فرق دائمة، ومؤقتة ذات كفاءة عالية، من هذا المنطلق تتبلور إشكالية الدراسة في:

ما هو أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية؟.

### 2.1. التساؤلات:

وتتفرع هذه الإشكالية إلى التساؤلات التالية:

- هل يوجد أثر بين إدارة فرق العمل ودرجة اعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر بين إدارة فرق العمل ودرجة استجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر بين إدارة فرق العمل ودرجة أمانا للخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر بين إدارة فرق العمل ودرجة ملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر بين إدارة فرق العمل والتعاطف مع الزبون أثناء تقديم الخدمات التأمينية في شركات التأمين محل الدراسة؟

### 3.1. فرضيات الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ". وتتفرع إلى:

❖ "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل ودرجة اعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل

الدراسة عن مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ".

- ❖ " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل ودرجة استجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عن مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ."
- ❖ " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل ودرجة أمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عن مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ."
- ❖ " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل ودرجة ملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عن مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ."
- ❖ " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل ودرجة التعاطف مع الزبون في شركات التأمين محل الدراسة عن مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ."

#### 4.1. أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- ❖ التعرف على مدى اهتمام الشركات محل الدراسة بإدارة فرق العمل ومدى تبنيها لها؛
- ❖ التعرف على مستوى جودة الخدمات في الشركات محل الدراسة؛
- ❖ التعرف على أثر إدارة فرق العمل والخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة؛
- ❖ تقديم مجموعة من التوصيات التي تعزز أثر إدارة فرق العمل في جودة الخدمات المقدمة في الشركات محل الدراسة.

#### 5.1. حدود الدراسة:

لقد تم إختيار شركات التأمين الناشطة في ولاية بسكرة ميدانا للدراسة كونها من الشركات التي يفتزم العاملين فيها بشكل فرق عمل ويسعون إلى تقديم أحسن الخدمات التأمينية، وقد ساعدنا توزيعها في تراب الولاية على الحصول على عدد مناسب من الاستمارات الصالحة للتحليل، وقد أجريت الدراسة خلال الفترة الممتدة من (04 أفريل إلى غاية 11 أفريل 2021) ولم نستفد من المقابلات مع مسيري هذه الشركات نظرا للإجراءات الاحترازية المطبقة لمكافحة فيروس كورونا (covid19)،

#### 6.1. منهج الدراسة:

يهدف اختبار الفرضيات المقترحة في الدراسة اعتمادنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بوصف متغيرات الدراسة، وتحليل بيانات الاستبيان الموزع على العاملين في شركات التأمين محل الدراسة ومعرفة إتجاههم حول إدارة فرق العمل وأهميتها في تحسين جودة الخدمة التأمينية، حيث اعتمادنا على البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل نتائجه، وبيننا طبيعة العلاقة بين المتغيرات، بهدف إختبار الفرضيات المقترحة في الدراسة.

#### 7.1. تحليل الدراسات السابقة: ففيما يلي بعض الدراسات التي حللت جودة الخدمات التأمينية وإدارة فرق العمل:

- ❖ دراسة أحمد محمد خميس السديري، 2010، المعنونة بـ " أداء العاملين في القطاع الخاص في سلطنة عمان عن مهارات مدارئهم في قيادة فريق العمل": هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء العاملين في القطاع الخاص العماني عن مهارات مدارئهم في قيادة فريق العمل مما يساهم في تحسين العمل في المؤسسة وزيادة إنتاجيتها، والتعرف على الفروق وآراء العاملين في القطاع الخاص العماني عن مهارات مدارئهم في قيادة فريق العمل، من خلال مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم في المؤسسة، وقد شملت الدراسة عينة عشوائية من العاملين في القطاع الخاص في سلطنة عمان، محافظة مسقط، واستخدمت في ذلك أسلوب الاستبانة وعدد من المقابلات، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فروق ذات دلالة

## أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

إحصائية بين أفراد عينة المجتمع الدراسة فيما يتعلق بخطوات اتخاذ القرارات في قيادة فريق العمل ومحور خصائص معلومات عملية اتخاذ القرارات في قيادة العمل.

❖ دراسة أم الخير إبراهيم حمد عبده، 2009، المعنونة بـ " فرق العمل وأثرها على الإنتاجية في قطاع التعليم الجامعي اللساني": هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تكوين فريق العمل، وبين تحسين الأداء في قطاع التعليم العالي النسائي، حيث تكون مجتمع الدراسة من الموظفات في قسم الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة ومن مختلف المستويات الإدارية، وقد اعتمدت في ذلك على أساليب إحصائية متنوعة وتوصلت الدراسة إلى حرص الموظفات على توظيف قدرتهن لتحسين الأداء في العمل ساعد بعضهم في انجاز مهام العمل الخاصة بالإدارة وساعد أيضا على تبادل الموظفات الأفكار والآراء لتطوير العمل دون تدخل من الإدارة، كما شجع على الأمانة في تنفيذ الأعمال الموكلة لهم.

❖ دراسة فائزة عبد الكريم، 2020، المعنونة بـ " أثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق مزايا تنافسية ": هدفت الدراسة إلى تطوير أساليب تحسين جودة الخدمة في قطاع التأمين، وُعتمدت على الاستبيان الذي وزع على الملاكات العاملة في شركات التأمين العراقية، وحللت بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مهمة هو أن تحقيق الجودة في الخدمة سيحسن الأداء ويقلل من الوقت والجهد، وأوصت بضرورة أن تأخذ الشركات بخطوات إجرائية وعملية في بناء منظومة للجودة والعمل على تهيئة متطلباتها، والسعي الجاد لتقييم الأداء المستمر والتفاعل مع شركات التأمين العربية والعالمية للاستفادة من تجاربها.

❖ دراسة بريكة السعيد، فوزي شوق، زكري إيمان، 2017، المعنونة بـ " أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (أم البواقي): هدفت الدراسة إلى بلورة أهم الأبعاد التي يقوم عليها نموذج الجودة، ومدى تأثير جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (أم البواقي) كما بينت كيفية قياس جودة الخدمة التأمينية، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي من خلال وصف متغيرات الدراسة وتحليل العلاقة النسبية بينها، كما اعتمدت أيضا على الاستبيان من أجل معرفة درجة تأثير وقوة هذه العلاقة، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مهمة تتمثل في أن أبعاد جودة الخدمة التأمينية (الملموسية، الاعتمادية الاستجابية، الأمان، التعاطف) تساهم في تحقيق رضا الزبون وبالتالي تحقيق أهداف الشركة التي وجدت من أجلها وأكدت ذلك بواسطة معاملات التحديد والانحدار التي كانت ذات دلالة إحصائية.

### 5.1. علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

تعد الدراسة الحالية امتداد للدراسات السابقة حيث ربطت بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات التأمينية، وقد تقاطعت معها في استخدام الاستبيان لجمع البيانات، كما حددت الدراسات المتعلقة بإدارة فرق العمل وأثرها على الشركات وخصائصها، وأنواع فرق العمل، كما تقاطعت مع الدراسة الحالية في تحديد دور فرق العمل في تحسين العمل، وزيادة الإنتاجية وزيادة فعاليتها في اتخاذ القرارات، أما بالنسبة للدراسات المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية فتقاطعت مع الدراسة الحالية في تحليلها لأبعاد جودة الخدمة التأمينية وتحديد كفاءتها لقياسها، بالإضافة إلى تركيزها على أهمية إدارة فرق العمل في تحقيق هذه الجودة.

## 2. الإطار النظري لمتغيرات الدراسة:

## 2.1. إدارة فرق العمل:

❖ مفهوم فرق العمل: تعتبر فرق العمل مدخلا حديثا في اكتساب الشركة لخصائص الفعالية، وطريقة استراتيجية للانتقال من الأداء والمسؤولية الفردية، إلى الأداء الجماعي والمرونة في العمل (الفهداوي، 2005، صفحة 62). وتشير فرق العمل إلى مجموعة من الأفراد يتم تجميع مهاراتهم يعملون مع بعضهم البعض لتحقيق هدف مشترك (Mackall, 2009, p. 14)، فهي وسيلة لتمكين الأفراد من العمل الجماعي المنسجم كوحدة متجانسة (عبد الرؤوف، 2015، صفحة 9): أي أنها مجموعة من الأفراد ضمن شركة يشتركون في تأدية مهام متعددة تساهم في تحقيق أهدافها، كما يمتلك هؤلاء الأفراد السلطة والاستقلالية والمعلومات لتحقيق الأهداف (West, 2012, p. 27).

إن إدارة العمل الفردي سادت الشركات منذ ظهور علم الإدارة والنظرية التaylorية، التي نادى بتوزيع الأفراد والتخصص في العمل وتقسيم المسؤوليات، بالإضافة إلى توصيف الوظائف، لذا ظهر مفهوم فرق العمل كمصطلح إداري يهدف إلى مواجهة التحديات التي يمكن أن تواجه الشركة، وتساعد على تحقيق أهدافها (شبيب، 2009، صفحة 29).

مما سبق نستنتج أن فريق العمل يتميز بعدة خصائص أهمها (المغربي ع.، 2007، الصفحات 183-185):

❖ أهداف الفريق: إذ أن لدى فريق العمل هدف مشترك يسعى لتحقيقه، مما يساعد كل عضو أن يسير في نفس اتجاه باقي الأعضاء، ويشارك في تحقيق نفس الأولويات.

• عدد الأدوار والمهارات: إذ أن اشتراك فريق العمل بتأدية مهام محددة لتحقيق الهدف يجعل أعضائه يمتلكون مهارات مشتركة ومتخصصة في مجال عمل هذا الفريق، شريطة أن تتناسب مهارات كل عضو مع المهمة أو النشاط الذي يقوم به، بالإضافة إلى أنهم متشابهون في القيم والثقافة.

• إرجاع الأثر: إذ أن وجود نظام اتصال فعال بين أعضاء الفريق يشكل خط دفاع له ضد المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية، كما أنه يساهم في نشر المعلومات والتشارك فيها.

• العلاقات داخل الفريق ومع الفرق الأخرى: يكون فريق العمل كوحدة تنظيمية تتكون من مجموعة من الأفراد العاملين الذين يشعرون بأنهم أسرة واحدة أو جماعة واحدة، ويسعون لبناء علاقات قوية سواء بين أعضائه، أو بينه وبين الفرق الأخرى بالشركة.

• استراتيجية الفريق: إذ يتبنى الفريق استراتيجية واضحة تتعلق بتغيير الوضع الحالي إلى وضع مستقبلي يسعى لتحقيقه، حيث يترجم بعد ذلك إلى أهداف وخطط واقعية.

• المهام والواجبات: أي الأعباء الواجبة على كل عضو في الفريق تحملها في إطار المشاركة في صنع القرار، حيث أن لدى الفريق المسؤولية والسلطة المستقلة اللازمة لتأدية مهامه.

كما تجدر الإشارة إلى أن الفريق قد يمثل المؤسسة ككل أو مجالات مختلفة من نشاطها، بمهارات وخبرات متعددة، كما قد يقسم الفريق إلى فرق فرعية، إذ يرتبط عمل كل منها بتأدية مهمة معينة، ويتحمل كل عضو مسؤولية نجاح الفريق ككل، وتحقيق الهدف المنشود، كما تقع مسؤولية إدارة الفريق على عضو قائد مؤهل لذلك، إذ يقوم بتحديد ما يلائم كل عضو من مهام وواجبات بالتشاور ومشاركة كل أعضاء الفريق (حلاق، 2020، الصفحات 155-156).

## أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

ويرجع إهتمام الشركات بتشكيل أو بناء فرق العمل لتنوع وتعدد المشكلات التي تواجه المؤسسات، وتعدد مهامها وأنشطتها، بالإضافة إلى تشجيع الابتكار للحصول على أفكار وبدائل جديدة لحل المشكلات واتخاذ القرارات، وتنوع المهارات والخبرات والمعلومات اللازمة لمواجهة المشكلات (محمد فاتح و محمد، 2016، صفحة 153).

❖ أنواع فرق العمل: هناك عدة أنواع لفرق العمل، أهمها:

- فرق المهام المحددة: تسمى أيضا بفرق حل المشكلات، يتراوح عدد أفرادها بين 5 و 8 أعضاء، ويعتمد الانضمام إليها إلى الخبرة، إذ يطلب منها حل المشكلات أو تقدير الفرص المتاحة في السوق، حيث يعتمد نجاح الفريق على وجود ثقة متبادلة بين أعضاء الفريق، واقتناع أعضائه بالمشكلة، ورغبتهم بحلها عن طريق تنسيق الجهود بينهم.
- فرق العمل الوظيفية: يكون الأعضاء في هذا النوع من نفس الوحدة الوظيفية أو القسم، ويزودون الرئيس بتقارير مباشرة، حيث يعين هذا الأخير رسميا من قبل المؤسسة، كما تمتاز السلطة والعلاقات والقيادة واتخاذ القرارات بالوضوح والبساطة: إذ يستخدم هذا النوع عادة في المؤسسات ذات الصفة الهيكلية التقليدية (عابد، 2003، صفحة 25).

ويتوقف نجاح الفريق على إلتزام الأعضاء ورغبتهم في العمل، استجابتهم لمتطلبات العمل، بالإضافة إلى مدى إدراك كل عضو لمهامه ومسؤولياته.

- فرق العمل الافتراضية: ظهرت هذه الفرق نتيجة لمحاولات جادة لمواكبة التحديات والتطور التكنولوجي في عالم المعلومات ووسائل الاتصال، حيث تتميز بالتشارك في المعلومات بين أعضائها، وسرعة اتخاذ القرارات واللامركزية، إذ يتم كل شيء على شبكة الانترنت، بالإضافة إلى سرعة الاستجابة، فهو الشيء الذي يساهم في تحسين عمليات التخطيط، والمشاركة وتحديد الأهداف واتخاذ القرارات (خليل، 2021، صفحة 56).
- فرق مدارة ذاتيا: تسمى بالفرق المستقلة أو الشبه مستقلة، إذ تقدم لأعضائها فرصة لعمل تحدى، ويتمتع أعضاها بمهارات وتخصصات متنوعة، وبدرجة عالية من التمكين، كما تتشارك في الوظائف التي غالبا ما يؤديها المدير، حيث لا يكتفي الأعضاء بالتخطيط أو التنفيذ وإنما بالاثنين معا، مع حاجتها لتعليمات وتوجيهات إدارية من الإدارة العليا (نفيسة وآخرون، 2017، صفحة 151).

وتتمتع فرق العمل المدارة ذاتيا بالحرية في اتخاذ القرارات في تحديد مستويات الأداء والموازنات المطلوبة، كما تضع جداول العمل لحل المشكلات التي تواجهها أثناء التنفيذ، وتقوم بتدريب العاملين على اكتساب المهارات، والرقابة على الجودة وتقييم الأداء (خليل، 2021، صفحة 74).

❖ إدارة فرق العمل: تتم من خلال:

- قيادة فرق العمل: بتعيين قائد مناسب للفريق يتولى مهمة توجيه المناقشات بين أعضائه وإتاحة الفرصة لهم لإبداء الرأي والتشاور، إلى جانب محاولته لتقليل المشاكل التي يمكن أن يتعرض لها الفريق (زايد، 2008، صفحة 28).
- فأسلوب القيادة القديم يجعل القائد يتحكم بغالبية الاتصالات بين أعضاء الفريق ويوجه أنشطته ويتخذ القرارات أما حاليا فإن القيادة الناجحة هي التي تعمل على بث روح التعاون والعمل بروح الفريق الواحد، كما تسعى إلى التعرف على شخصياتهم ورغباتهم من أجل فهم السلوك الإنساني لتوجيهه، كما يجب على قائد فريق العمل فهم عدة أمور منها حاجة الأفراد إلى العمل مع بعضهم البعض كفريق يحفزهم، ويخلق التماسك والترابط بينهم، فكل فرد في الفريق له احتياجاته

الشخصية وعلى القائد التعرف عليها، ومحاولة تحقيقها، فلكافآت والعقوبات تشكل حساسية لدى الأفراد، ومع ذلك فهم يملكون حافزا ذاتيا قويا للعمل(خليل، 2021، صفحة 140).

- البيئة الاجتماعية لفرق العمل: يقصد بها المؤثرات الاجتماعية لفرق العمل، والتي يكون لها تأثير على الفريق كالعادات والاتجاهات وسلوكيات أعضائه، بالإضافة إلى العلاقات القائمة سواء بين أعضاء الفريق أو بينه وبين فرق عمل أخرى(حمدان، 2012، صفحة 47).
- البيئة التنظيمية لفرق العمل: وهي الشركة التي يعمل بها فريق العمل، وما تتضمنه من إجراءات وسياسات واستراتيجيات وخطط ونظام حوافز وتدريب... الخ؛ إذ تعد البيئة التنظيمية عاملا أساسيا في تحقيق الفاعلية التنظيمية ومن خلالها يستطيع قائد الفريق التأثير على أعضائه، وعلى مستوى أدائهم.

## 2.2. جودة الخدمات التأمينية:

- ❖ أبعاد جودة الخدمة التأمينية: في سنة 1985 قام كل من "Berryzeitlunal" و"Parasuraman" بوضع عشرة مؤشرات لأبعاد الجودة هي(مرزاقه وسهام، 2017، ص386):
- الملموسية: وتعكس المنظر العام لمباني شركة التأمين والمعدات ومظهر الموظفين، ويجب أن تكون على جودة عالية من الجمال، وجودة أدوات الاتصال مثل توفر التكنولوجيا، الإعلام الآلي، بالإضافة إلى توفر المطبوعات والكتيبات التي يستفيد منها الزبون في الحصول على وثائق تأمينية.
- الاعتمادية: تعبر عن درجة ثقة الزبون بشركة التأمين، وعن مدى قدرتها على التأمين على الوفاء بالوعود المقزمة من قبله، ويعد هذا البعد الأكثر أهمية للزبون كونه يعبر عن مستوى الخدمة عموما.
- الأمان: يعكس خلو المعاملات مع شركة التأمين من الشك أو المخاطرة، ويجب أن تتوفر في الخدمة التأمينية بدرجة أكبر من توقعات الزبون، ويمكن إبراز هذا البعد من خلال توفير أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها.
- الاستجابة: يمكن تحديد هذا البعد من خلال قدرة ورغبة شركة التأمين في المبادرة إلى مساعدة الزبائن، والرد الصريح على استفساراتهم وإظهار الحماس اتجاه الزبون، والسرعة في أداء الخدمة.
- الكفاءة: وتعني امتلاك مقدمي الخدمات للمعارف والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة.
- سهولة الحصول على الخدمة: بمعنى سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون.
- اللباقة: وتعني بتمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والاحترام، واللطف في التعامل.
- الاتصال: يقتضي هذا المؤشر بتزويد الزبائن بالمعلومات باللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.
- المصداقية: وتشير إلى مراعاة مقدمي الخدمات للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين.
- معرفة وتفهم العميل: يعني بها بذل المجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتهم الخاصة.

## أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

وفي دراسة لاحقة تمكن "Parasuraman" وزملاءه سنة 1988 في دمج هذه المؤشرات العشرة في خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة التي ستعتمد في الدراسة الحالية وهي (صليحة، 2008، صفحة 4):

- الملموسية: وهي الدليل المادي للخدمة.
  - الاعتمادية: هي ثبات الأداء والموثوقية، وتعني قدرة الشركة في إنجاز الخدمة التي وعدت لتقديمها إلى الزبائن بشكل دقيق وصحيح وثابت.
  - الاستجابة: هي رغبة واستعداد وقدرة العاملين على تقديم الخدمة المناسبة للزبون.
  - التأكيد: وتعود إلى المعرفة وحسن الضيافة من قبل العاملين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين الزبائن.
  - معرفة الزبون: مدى تفهم العاملين لحاجات ورغبات الزبون وتشمل معرفة خصوصية الزبون.
- من خلال ما سبق ذكره سنعتمد في الدراسة الحالية خمسة أبعاد لتحليل أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة هي: درجة الاعتمادية، الاستجابة، درجة الأمان، الملموسية، التعاطف.
- ❖ قياس جودة الخدمات التأمينية: إن عملية قياس جودة الخدمة التأمينية تعرضت إلى جدال كثير من الباحثين، وذلك لصعوبة قياسها، بحيث تعددت الطرق وأساليب القياس والمصنفة إلى طرق مباشرة وأخرى غير مباشرة.
- طرق القياس غير المباشر لجودة الخدمة التأمينية: وهي تنقسم إلى قسمين هما (السعيد و آخرون، 2017، صفحة 290):
  - مناهج الاستقصاء: وذلك بأخذ عينة من أفراد المجتمع، ويتم اختيارها عشوائيا، وبانتظام وتوزع على أفرادها استمارة استقصاء، وهي مجموعة الأسئلة حول الموضوع المراد معرفته ويجب أن تكون سهلة وواضحة الفهم ومن ثم تبويب الإجابة وتحليل المعلومات من طرف الجهة المختصة بذلك.
  - الملاحظة المباشرة: وذلك أن تتولى الإدارة نفسها عملية القياس، وذلك بالملاحظة في ميدان العمل والاحتكاك المباشر مع الزبائن وملاحظة ردود أفعالهم، وأيضا مقدمي الخدمة أثناء تقديم عملهم.
  - طرق القياس المباشر لجودة الخدمة التأمينية: يوجد أسلوبين هما (السعيد و آخرون، 2017، صفحة 291):
  - أسلوب "Servqual": يمكن أن يستخدم هذا الأسلوب للوصول إلى فهم أفضل لتوقعات وإدراك الزبائن، ويستند هذا الأسلوب على استبيان يغطي 22 عبارة وهو مصمم ليغطي خمسة أبعاد لجودة الخدمة التأمينية على النحو التالي:

الجدول 1: أسلوب "Servqual"

الأبعاد	العناصر الملموسة	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
العبارات	4 -1	9-5	13-10	17-14	22-18

المصدر: السعيد وآخرون، (2017)، ص 291.

- نموذج الأداء الفعلي للخدمة "Servqual": انطلاقا من الانتقادات التي لوجت لأسلوب تحليل الفجوات، توصل كل من "TayLor&Gronin" سنة 1992 إلى صياغة أسلوب لقياس جودة الخدمات، يمثل مفهوما اتجاها يتصل بالرضا، ولكنه ليس مرادفا له، كما يرتبط بإدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدم، وعلى الرغم من أن الباحثين في هذا المجال يعترفون بأهمية إدراك الزبائن لجودة الخدمة إلا أنهم يرون في نفس الوقت أن لكل من جودة الخدمة التأمينية، ورضا الزبون مفهوما يختلف عن الآخر، فجودة الخدمة كما يدركها وقيمتها الزبون هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم



تراكمية بعيدة المدى، أما الرضا فإنه يمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال، وبالتالي فالرضا يعتبر عاملا وسطيا بين الإدراك السابق لجودة الخدمة، والإدراك الحالي لهذه الجودة وفي هذا الإطار تتم عملية تقييم الزبائن بجودة الخدمة المقدمة لهم فعليا، وهكذا يرى مؤيدي هذا الأسلوب أنه يتكيف طبقا لمستوى الرضا الذي يكون قد حققه الزبون عن الخدمة المقدمة له، ولأن اتجاهات الزبائن إزاء الخدمة تكون على أساس خبراتهم السابقة شأن أداؤها، ويتميز هذا الأسلوب عن السابق بسهولة الاستخدام والبساطة، فهو بعد بمثابة مقياس مباشر لإتجاهات الزبائن المقدمة لهم.

3.2. أثر فرق العمل على تحسين جودة الخدمات التأمينية: أصبح تقديم خدمات ذات جودة عالية مطلباً مشتركاً بين مقدمي الخدمة ومستقبلها، فهو الذي يخدم أهداف ومصالح جميع الأطراف المتعاملة مع شركات التأمين، ويبرز دور فرق العمل من خلال آليات عمل هذه الفرق في تحقيق مستوى عالٍ من الجودة.

❖ أثر الاتصال على تحسين جودة الخدمة التأمينية: القدرة على الاتصال الجيد بين أفراد فريق العمل يمثل أساساً للقيادة الإدارية الفعالة، فالإتصال ليس مجرد عملية نقل معلومات للآخرين، ولكنه تفاعل منهم لفهم موقف آخر لذلك وجب على الإدارة العليا للشركات التأمينية أن تعمل على خلق مناخ سليم للإتصال الفعال داخل فريق العمل وذلك بغية الارتقاء بجودة الخدمات (علوان، 2009، صفحة 179)، وحتى يستطيع قائد الفريق أن يقود مرؤوسيه بشكل فعال من خلال الأداء الجيد للمهام المطلوبة منه فإنه لا بد أن يكون ملماً بالمهارات الأساسية المرتبطة بعملية إرسال واستقبال المعلومات كما وجب ذلك أيضاً على العاملين ككل، حيث أن كفاءة الأفراد في أدائهم للمهام الموكلة إليهم يعتمد بدرجة كبيرة على قدرتهم على الإتصال.

❖ أثر القيادة على تحسين جودة الخدمة التأمينية: إن دور قائد فريق العمل عبارة عن سلوك يأتي به القائد فهو يحتل مركزاً محمداً ضمن فريق العمل، هذا المركز ينطوي على توقعات ينظر إليها كأنها واجبات تم فرضها على هؤلاء الذين يتحلون تلك المراكز، فالقائد في فريق العمل بمجرد احتلاله ذلك المركز الوظيفي سواء كان مفروضاً عليه أو أنه يحتله فهو مطالب بإنجاز واجبات تعتبر الوجوه الحركية لتوقعات العاملين إضافة إلى واجب تحسين جودة الخدمة التأمينية فمجرد قبوله لأن يقوم بدور القائد يعد قراراً اتخذ مسبقاً حول ما يجب عمله (بشير، 2008، صفحة 203)، كما أن قائد فريق العمل يساعد الرئيس التنفيذي في وضع السياسة العامة من جانب آخر، وتتجسد أدوار قيادة الفريق للعمل على تحسين جودة الخدمة التأمينية في العديد من الجوانب أهمها (زكي خليل، 2006، صفحة 70):

- صنع القرار: وهو ذو الصلة المباشرة بسلوك قائد فريق العمل، وعمله يعد المرآة التي تنعكس عليها أعماله، وهو يؤثر تأثيراً سلبياً وإيجابياً في تماسك فريق العمل، ونشاط موظفيها.
- تقييم الأداء: الذي يعد أسلوباً رشيداً لقياس تدرج وجدوى التنمية الإدارية كوسيلة لاكتشاف المواهب وإعطاء كل ذي حق حقه، ووضع القائد الملائم للفصل وصنع القرار.
- مواجهة ضغوط العمل: حيث أن مواجهة قائد الفريق للضغوط الداخلية والخارجية تتطلب قدرات جبارة أهمها القدرة على الصمود، والشجاعة، والتثبت من مواقع الأمور، والتعمق في بواطن الحواش، ودرء الشك وعدم الهروب لمجرد الإشاعات إل غير ذلك من الصفات التي يجب توافرها.
- ❖ المشاركة في اتخاذ القرارات: تغطي القرارات الجماعية الجيدة نتائج بالنسبة لجودة الخدمة التأمينية لذلك يجب أن يراعى في القرار الجيد هذا كل المعلومات المتعلقة بالموقف، والمتاحة لصنع القرار، كما يجب أن تعالج هذه المعلومات

## أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

بأسلوب منطقي رشيد(العويرة، 2007، صفحة 85)، حيث ينظر إلى الجميع. ساعد هذا المدخل الرشيد بعد تحديد ما يجب أن يشارك في صنع القرار، وإلى أي مدى، في أن تأخذ في الحساب كل العناصر الهامة المتعلقة بالقرار.

### 3.الإطار التطبيقي للدراسة

#### 1.3.إجراءات الدراسة الميدانية:

يوجد في الجزائر 27 شركة تأمين النشاطات، و38 شركة تعمل كوسيط في مجال التأمين وإعادة التأمين وتعد شركات التأمين مؤهلة بسبب طبيعتها الخدمية لتبني إدارة فرق العمل، وما لها من دور في تحسين الخدمات المقدمة، فهذه الشركات تعتمد على وجود مورد بشري مدرب، ويمكن بكامل الصلاحيات لتلبية احتياجات الزبون.

❖ مجتمع وعينة الدراسة المجتمع هو المجموعة التي يهتم بها الباحث والذي يريد أن يعمم عليها النتائج التي يصل إليها من العينة، وقد مثل جميع العاملين في شركات التأمين المتواجدة في ولاية بسكرة، أما العينة فهي عبارة عن شريحة (جزء) من مجتمع الدراسة، تحمل خصائص وصفات هذا المجتمع وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث، ويتم اختيارها بطريقة معينة، وقد اعتمدنا أسلوب المعاينة الذي يعتمد على جزء من المجتمع، وقد تمثلت في العاملين في شركات التأمين (Ciar biskra6360,SAA2973,Casorec(Biskra))، وقد أجريت الدراسة خلال الفترة (04 أبريل إلى غاية 11 أبريل 2021) حيث اشتملت دراسة العلاقة بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات التأمينية المقدمة.

❖ أداة الدراسة: لقد اعتمدنا على الاستبيان كأداة هامة للحصول على المعلومات والبيانات من أفراد عينة الدراسة وانطلاقاً من ذلك تم تصميم استبيان الذي وزع على العينة المقصودة، حيث تم توزيع 100 إستبانة بما يوافق مجتمع الدراسة، وتم استرجاع (80) إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، واستبعاد 15 إستبانة بسبب تشوهها ووجود ملءها نهائياً بسبب غياب بعض العاملين المصابين بفيروس كورونا (محجورين)؛ أي بنسبة 80% وهي نسبة معقولة يمكن الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

وقد قمنا بالاستبيان إلى ثلاثة محاور حيث تضمن المحور الأول البيانات الشخصية لعينة الدراسة والمحور الثاني: تضمن إدارة فرق العمل (متغير مستقل) والمشكل من (10) عبارات، أما المحور الثالث: تناول جودة الخدمات التأمينية (المتغير التابع) والمشكل من (24) عبارة موزعة على خمسة أبعاد: الاعتمادية، الاستجابة، درجة الأمان، الملموسية، التعاطف، وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي (likertscale)، ومراعاة التدرج في المقياس المستخدم:

#### الجدول 2: مقياس ليكارت المستخدم.

الدرجة	قيمة المتوسط الحسابي لأوزان المقياس likert	الاتجاه (التفسير)	مستوى القبول
1	من 1 إلى 1.80	لا أوافق بشدة	ضعيف جدا
2	من 1.81 إلى 2.60	لا أوافق	ضعيف
3	من 2.61 إلى 3.40	أوافق بدرجة متوسطة	متوسط
4	من 3.41 إلى 4.20	أوافق	مرتفع
5	من 4.21 إلى 5	أوافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثين.

❖ قياس صدق وثبات أداة الدراسة: يقصد بثبات أداة الدراسة الاتساق في نتائج الأداة وإمكانية الحصول على نفس النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة، ويتم التحقق من ثبات إستبانة الدراسة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ، ومن أجل معرفة ثبات وصدق البيانات الواردة

بالاستمارة تم استخدام اختبار كرونباخ، وهذا الأخير يقيس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل  $\alpha$  كرونباخ والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار كما يلي:

الجدول 3: اختبار صدق وثابت الاستبيان

المتغيرات	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: إدارة فرق العمل	10	0,881
المتغير التابع: جودة الخدمات التأمينية	24	0,940
البعد الأول (01): درجة الملموسية	05	0,877
البعد الثاني (01): درجة الاعتمادية	05	0,898
البعد الثالث (03): درجة الاستجابة	05	0,935
البعد الرابع (04): درجة التأكيد	04	0,977
البعد الرابع (05): درجة معرفة الزبون	05	0,930
الاستبيان ككل	34	0,992

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات ألفا 99.2% وهي نسبة جيدة مقارنة بالنسبة المقبولة إحصائيا وبالغاة 60% وهذا ما يشير إلى وجود علاقة ترابط جيد بين فقرات الاستبيان.

2.3. تحليل اتجاهات آراء المبحوثين حول إدارة فرق العمل وجودة الخدمات التأمينية: لقد اعتمدنا على الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد اتجاه آراء العينة.

❖ اتجاه آراء مبحوثين حول إدارة فرق العمل: يمثل الجدول الموالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذا المتغير.

جدول 4: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإدارة فرق العمل.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	تقوم الشركة بدورات تدريبية بشكل مستمر بهدف تحسين مهارات العاملين.	3,89	3,831	مرتفع
02	تقوم الشركة بتقييم نتائج الدورات التدريبية في نهاية كل برنامج تدريبي.	3,84	1,001	مرتفع
03	يقوم مديري بتزويدي بالمعلومات والمعرفة الضرورية للتخصص عملي.	3,74	3,860	مرتفع
04	يتم تبادل المعلومات بين جميع المستويات الإدارية في الشركة.	3,89	3,774	مرتفع
05	أحاول تطوير مهاراتي وقدراتي قدر المستطاع من خلال المعلومات والمعرفة المتوافرة لدي.	3,79	0,905	مرتفع
06	تسود أجواء الثقة بين جميع العاملين في الشركة.	4,05	0,733	مرتفع
07	توفر الشركة الإحساس بالأمان والشعور بالاستقرار الوظيفي لجميع العاملين فيها.	2,70	1,077	متوسط
08	هناك تنوع في المهام والواجبات التي أقوم بتأديتها.	3,74	1,005	مرتفع
09	يقدم مديري المباشر الدعم والمشورة الكافية في المهام المفوضة إلي.	2,53	1,179	متوسط
10	تمت مشاركتي في القرارات المتعلقة بعملتي.	3,83	1,00	مرتفع
	المتوسط العام	3,6	1,618	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول بينت نتائج الجدول رقم (04) نلاحظ أن آراء العينة المبحوثة حول الفقرات (1)، (2)، (3)، (4) (5)، (6)، (8)، (10) وقعت في المستوى المرتفع بمتوسطات حسابية (3,89)، (3,84)، (3,74)، (3,89)، (3,79)، (4,05) (3,74)، (3,83) بإنحرافات معيارية (3,831)، (1,001)، (3,860)، (3,774)، (0,905)، (0,733)، (1,005)، (1,00) (3,83) على التوالي وهذا ما يفسر أن شركات التأمين محل الدراسة تقوم بدورات تدريبية لعمالها بهدف تحسين مهاراتهم وتقييم أداءهم،

## أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

كما أكدت العينة المبحوثة أن مسيروا هذه الشركات على تزويد العاملين بالمعلومات في الوقت المناسب عبر المستويات الإدارية المختلفة بطريقة منتظمة بهدف توظيف معرفتهم المخزنة وزرع الثقة في فريق العمل ومشاركتهم في اتخاذ القرارات. كما بينت نتائج الجدول رقم (04) أن آراء عينة المبحوثة حول الفقرات (7)، (9) وقعت في المستوى المتوسط بمتوسطات حسابية (2,70)، (2,53) وانحرافات معيارية (1,077)، (1,179) مما يفسر أن مسيروا الشركات محل الدراسة يحاولون توفير الأمان والاستقرار الوظيفي للعاملين، وذلك بدعمهم وظيفيا إلا أن العينة المبحوثة أكدت أنهم يواجهون بعض الصعاب نظرا لانشغالاتهم وسفرهم الدائم للجزائر بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية التكنولوجية التي تفتقر لتقنيات متطورة في تقديم الخدمات التأمينية.

❖ اتجاه آراء المبحوثين حول جودة الخدمة التأمينية: يمثل الجدول الموالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذا المتغير.

الجدول 5: الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمة التأمينية.

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
<b>درجة الاعتمادية</b>				
11	تلتزم الشركة بأداء الأعمال المطلوبة منها في الوقت المحدد.	3,690	0,869	مرتفع
12	تم إجراء تقديم الخدمة في أوقات محددة.	3,930	0,513	مرتفع
13	يتم إجراءات عمليات تأمينية بالسرعة المطلوبة.	4,070	0,761	مرتفع
14	تقدم الشركة كشوفات واضحة ودقيقة حول الخدمات التي يحصل عليها العميل.	3,740	0,587	مرتفع
15	تقدم الخدمات في الشركة بكل يسر.	2,740	1,106	متوسط
<b>متوسط البعد</b>				
<b>0,767</b>				
<b>درجة الاستجابة</b>				
16	يتم تقديم الخدمة المطلوبة للعميل بشكل فوري.	3,45	0,550	مرتفع
17	يتم التعامل مع العملاء بطريقة لائقة ولبقة.	3,83	0,750	مرتفع
18	يمكن الاعتماد على العاملين في الشركة لتأدية ما هو مطلوب منهم بشكل صحيح.	3,64	0,577	مرتفع
19	توفر الشركة خدمة الاستفسار الإلكتروني للتسهيل على العملاء.	4,102	0,753	مرتفع
20	يستجيب العاملون لمتطلبات العملاء بكل موضوعية.	3,863	0,860	مرتفع
<b>متوسط البعد</b>				
<b>3,77</b>				
<b>درجة الأمان</b>				
21	أشعر بالأمان عند تعاملي مع هذه الشركة.	3,790	0,606	مرتفع
22	أثق بالعمليات التي تقوم بها الشركة.	3,930	0,780	مرتفع
23	عمل الشركة على توفير ترتيبات جيدة لحماية حقوق عملائها.	3,120	0,916	مرتفع
24	تتعامل الشركة مع المعلومات الخاصة بعملائها بسرية تامة.	3,880	0,885	مرتفع
25	يتمتع الموظفون في الشركة بالمهارة العالية في تقديم الخدمة.	3,860	0,870	مرتفع
<b>متوسط البعد</b>				
<b>0,811</b>				
<b>درجة الملموسية</b>				
26	التصميم الداخلي للشركة جميل ومنظم ومتكامل.	4,110	0,608	مرتفع
27	يمتاز مكان تقديم الخدمة بأنه جذاب بالنسبة لطالب الخدمة.	3,860	1,026	مرتفع
28	تستخدم الشركة أحدث التقنيات، والبرمجيات في تقديم خدماتها.	4,070	0,640	مرتفع

مرتفع	0,692	3,900	خدمات التي تقدمها الشركة للعملاء جيدة ومنافسة.	29
مرتفع	0,741	3,98	متوسط البعد	
درجة التعاطف				
مرتفع	0,840	4,000	يتفهم العاملون في الشركة احتياجات العملاء طالبي الخدمة.	30
مرتفع	0,858	3,966	توفر الشركة ساعات عمل ملائمة لظروف عملائها.	31
مرتفع	0,907	3,921	تولي الشركة عملائها رعاية خاصة من حيث تلبية احتياجاتهم المتعددة.	32
مرتفع	1,000	4,236	يتفهم العاملون في الشركة الاحتياجات المتعلقة للعملاء.	33
مرتفع	0,855	4,134	ضع الشركة مصلحة عملائها في مقدمة أولويتها.	34
مرتفع	0,838	4,051	المتوسط البعد	
مرتفع	0,771	3,83	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بينت نتائج الجدول رقم (5) أن آراء العينة المبحوثة حول فقرات بعد الاعتمادية (11)، (12)، (13)، (14)، (15) في مستوى المرتفع بمتوسطات حسابية (3,690)، (3,930)، (4,070)، (3,740)، (2,70)، وانحرافات معيارية (3,869)، (0,513) (0,761)، (0,587)، (1,106) على التوالي، وهذا ما يفسر أن شركات التأمين محل الدراسة تلتزم بالأعمال المطلوبة في الأوقات المناسبة، وبسرعة وببسر بالاعتماد عن كشوفات تقدم للعميل، إلا أن هذا البعد وقع في وفي المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3,63) وانحراف معياري (0,767)، كما ظهرت آراؤهم حول بعد الاستجابة في المستوى المرتفع أيضا بمتوسطات حسابية (3,45)، (3,83)، (3,64)، (4,102) وانحرافات معيارية (0,550)، (0,750)، (0,577)، (0,753) على الترتيب مما يفسر أن الخدمات في شركات التأمين محل الدراسة تقدم فوريا وبطريقة لائقة وموضوعية، وبشكل صحيح إما إلكترونيا أو بالذهاب إلى مقر الشركة، وقد وقع هذا البعد في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,77) وانحراف معياري (0,698)، كذلك آراؤهم حول بعد الأمان وقعت في المستوى المرتفع بمتوسطات حسابية (3,790)، (3,930)، (3,120)، (3,880)، (3,866)، وانحرافات معيارية (0,606)، (0,780)، (0,916)، (3,885)، (0,870) على التوالي حيث أكدت العينة المبحوثة أن العملاء يشعرون بالأمان والثقة في الخدمات المقدمة نظرا للترتيبات التي تتبعها الشركات محل الدراسة والسرية في العمل، وقد احتل هذا البعد المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,71) وانحراف معياري (0,811)، وأعلاه أن التعاطف جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,051) وانحراف معياري (0,838)، أما آراء العينة المبحوثة حول فقرات بعد الملموسية وقعت في المستوى المرتفع بمتوسطات حسابية (4,110)، (3,860)، (4,070)، (3,900) وانحرافات معيارية (0,608)، (1,026)، (0,640)، (0,692) مما يفسر أن شركات التأمين محل الدراسة تتميز بهيكل مقبول وجميل وجذاب، كما أنها تستخدم أحدث التقنيات لتقديم الخدمات التأمينية بصفة جيدة وبالتالي وقع هذا البعد وجاءت الملموسية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,88) وانحراف معياري (0,741) في حين وقعت آراء العينة المبحوثة حول التعاطف في مستوى المرتفع بمتوسطات حسابية (4,000)، (3,966)، (3,921)، (4,236)، (4,134) وانحرافات معيارية (0,840)، (0,858)، (0,907)، (1,000)، (0,855) مما يفسر أن احتياجات العملاء تحقق في الوقت المناسب وأن الشركات محل الدراسة تراعي مصالح العملاء وترعاها بصفة خاصة، كما وضح الجدول أيضا أنه لا يوجد تشتت كبير بين آراء العينة، مما يعكس تقارب وجهات نظر المبحوثين حول هذا المتغير.

أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية  
دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

3.3. اختبار الفرضيات:

❖ اختبار الفرضية الرئيسية: قبل اختبار صحة الفرضية الرئيسية يجب اختبار صلاحية النموذج المعتمد في الدراسة، وهو وجود علاقة خطية بين إدارة فريق العمل وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين محل الدراسة:

الجدول 6: تحليل تباين الانحدار ANOVA

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) الحسابية	القيمة المعنوية
بين المجموعات	43.663	1	43.661	/	66.07	0.000
داخل المجموعات	41.653	98	1.0680			
التباين الكلي	85.316	99	/			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد إجراء تباين الانحدار (ANOVA) التي يبينها الجدول أعلاه فإن قيمة F الجدولية (D) والتي تقدر بـ 66.07 عند مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (1 و 98)، وبما أن  $\text{sig} = 0.000$  أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات المقدمة في الشركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ . ونقبل الفرضية البديلة القائلة أنها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات المقدمة في الشركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ . ومنه النموذج الكلي المقدر معنوي ومنه الفرضية مرفوضة.

أما جودة الارتباط فتتضح من خلال معامل التحديد ( $R^2$ ) الذي يعبر عن مؤشر يقيس القوة التفسيرية لنموذج الانحدار أي نسبة التباين في المتغير التابع من قبل المتغيرات أو المتغير المستقل، والجدول التالي يوضح شدة العلاقة إدارة فرق العمل وجودة الخدمات التأمينية المقدمة.

الجدول 7: معاملات الارتباط

المحسوبة F	F المعنوية (Sig)	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	B	القرار
66.07	0.000	0.703	0.494	0.703	الفرضية مرفوضة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول يتضح أن قيمة ( $R=0.703$ ) قريبة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين المتغيرين: إدارة فريق العمل وجودة الخدمات المقدمة، كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ 0.494، مما يعني أن 49.4% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (جودة الخدمات التأمينية) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (إدارة فرق العمل). وهذا كافي لتأكيد وتفسير العلاقة بين المتغير المستقل والتابع.

من خلال هذه الاختبارات ثبت أن هناك انحدار خطي بسيط معنوي وارتباط خطي وأن هناك علاقة تفسيرية بين المتغير التابع والمستقل قدرت بمعامل التحديد المعدل (49.4%)، مما يجب رفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، وقبول الفرضية البديلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .

كما يتضح ارتباط أبعاد جودة الخدمات التأمينية بمستوى إدارة فرق العمل في الجدول التالي:

الجدول 8: معاملات الانحدار المتعدد ومستويات المعنوية لجودة الخدمات التأمينية

$Sig^{**}$	قيمة F	ميل خط الانحدار (B)	معامل التفسير ( $R^2$ )	معامل الارتباط (R)	جودة الخدمات التأمينية
		0.545			الحد الثابت
0.000	44,096	0,667	0,115	0,667	درجة الاعتمادية
0.000	24,688	0,765	0,313	0,765	درجة الاستجابة
0.000	34,688	0,876	0,125	0,876	درجة الأمان
0.000	44,008	0,796	0,476	0,796	درجة الملموسية
0.000	36,512	0,767	0,490	0,767	درجة التعاطف
0.000					الدرجة الكلية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

#### ❖ اختبار الفرضيات الفرعية:

من خلال نتائج الجدول (06) والجدول رقم (07) نلاحظ أن هناك علاقة قوية لأبعاد جودة الخدمات التأمينية وإدارة

فرق العمل وهذا ما يدل على التأثير الإيجابي لهذه لإدارة فرق العمل في شركات التأمين محل الدراسة:

- بالنسبة لدرجة الاعتمادية قدرت F المحسوبة بـ 44,096 عند مستوى معنوية 0,05، وأن ( $Sig=0.000$ ) وهي أقل من مستوى معنوية 0,05 المعتمد في الدراسة، إذن تقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة بين إدارة فرق العمل ودرجة اعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .
- بالنسبة لدرجة الاستجابة قدرت F المحسوبة بـ 24,688 عند مستوى معنوية 0,05، وأن ( $Sig=0.000$ ) وهي أقل من مستوى معنوية 0,05 المعتمد في الدراسة، إذن تقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة بين إدارة فرق العمل واستجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .
- بالنسبة لدرجة الأمان قدرت F المحسوبة بـ 34,688 عند مستوى معنوية 0,05، وأن ( $Sig=0.000$ ) وهي أقل من مستوى معنوية 0,05 المعتمد في الدراسة، إذن تقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة بين إدارة فرق العمل ودرجة أمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .
- بالنسبة لدرجة الملموسية قدرت F المحسوبة بـ 44,008 عند مستوى معنوية 0,05، وأن ( $Sig=0.000$ ) وهي أقل من مستوى معنوية 0,05 المعتمد في الدراسة، إذن تقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة بين إدارة فرق العمل ودرجة ملموسية الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .
- بالنسبة للتعاطف مع الزبائن قدرت F المحسوبة بـ 36,512 عند مستوى معنوية 0,05، وأن ( $Sig=0.000$ ) وهي أقل من مستوى معنوية 0,05 المعتمد في الدراسة، إذن تقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة بين إدارة فرق العمل والتعاطف مع الزبائن في شركات التأمين محل الدراسة عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .

## أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

### 4. تحليل النتائج:

- ❖ أكدت العينة المبحوثة ملاءمة إدارة فرق العمل في شركات التأمين محل الدراسة بمتوسط حسابي (3,60) وانحراف معياري و(1,618) مما يفسر اهتمام مسيري الشركات بالأفراد العاملين وتدريبهم وتحفيزهم لتطوير الخدمات التأمينية وتحسينها وزيادة فعاليتها، والمحافظة على الزبائن وارضائهم؛
- ❖ أكدت العينة المبحوثة اعتمادية الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة بمتوسط حسابي (3,63) وانحراف معياري (0,767) وهذا ما فسره تنوع المهام والواجبات التي يقومون بها العاملين وتفويضهم الصلاحيات اللازمة لتأدية أعمالهم، وبالتالي زيادة قدرتهم على تقديم الخدمات بسهولة وبساطة في الوقت المحدد، من خلال كشوفات دقيقة تقدم للعميل عند طلب الخدمة.
- ❖ أكدت العينة المبحوثة استجابة الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة بمتوسط حسابي (3,77) وانحراف معياري (0,6983) وهذا ما فسره تنوع المهام والواجبات التي يقوم بها العاملين وخضوعهم للدورات التدريبية التي أدت إلى تحسين مهاراتهم وقدراتهم في تقديم الخدمة للعميل بالصورة المطلوبة.
- ❖ أكدت العينة المبحوثة أمان الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة بمتوسط حسابي (3,71) وانحراف معياري (0,811) وهذا ما فسره أن هذا التأثير أن سببه هو اتباع أسلوب السرية في التعامل مع العملاء، والعمل على توفير ترتيبات خاصة لحماية حقوقهم ومعلوماتهم.
- ❖ أكدت العينة المبحوثة التأمينية المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة بمتوسط حسابي (3,98) وانحراف معياري (0,741) وهذا ما فسره هذا التأثير أن سببه تنوع مهام وواجبات العاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات واستخدامهم لتقنيات جديدة في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى استخدامهم للتصميم الداخلي للشركة كأداة ترويجية جذابة للعملاء.
- ❖ أكدت العينة المبحوثة التعاطف مع الزبائن في الخدمات المقدمة في شركات التأمين محل الدراسة بمتوسط حسابي (3,40) وانحراف معياري (0,838) هذا ما فسره أن تدريب العاملين وتأهيلهم أدى إلى زيادة قدرتهم وتفهمهم لاحتياجات العملاء المختلفة، وبالتالي تم وضع مصلحة العملاء في مقدمة أولويات الشركة.
- ❖ وجود ارتباط إيجابي قوي بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات المقدمة بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان الملموسية، التعطف) مما يفسر التأثير الإيجابي لادارة فرق العمل في شركات التأمين محل الدراسة.



## 5. خاتمة:

يعتبر المورد البشري أهم مصدر للنجاح والتفوق وحلا للعديد من المشاكل التي تواجه شركات التأمين، فهو عنصر ديناميكي، يؤدي الاحتفاظ به إلى تحسين الخدمات المقدمة، فهو طاقة مبدعة وخلاقة تعطي ميزة تنافسية، وتحسن أداء الشركة عند الاهتمام به، وانتمائه لفرقة عمل، فهذه الأخيرة ساهمت في شركات التأمين محل الدراسة في تهيئة المناخ المناسب للعاملين، وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالفريق، الأمر الذي ساهم في زيادة قدرتهم على الاتصال فيما بينهم، ونجاح عملية الرقابة على الخدمات المقدمة.

## 1.5. نتائج الدراسة:

- ✓ أثبتت الدراسة الميدانية أن العاملون في شركات التأمين محل الدراسة يتفاعلون مع بعضهم البعض من أجل نجاح الخدمات المقدمة للزبائن؛
- ✓ أثبتت الدراسة الميدانية أن الخلافات الناتجة عن وجهات نظر الأفراد الفريق الواحد لا تؤثر على الخدمات المقدمة للزبائن؛
- ✓ أثبتت الدراسة الميدانية وجود علاقة احصائية إيجابية بين إدارة فرق العمل وجودة الخدمات التأمينية بأبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف) وهذا ما يفولللدقة في تقديم الخدمات والعمل على تقديمها بالسرعة المناسبة، وعلى ثقة العملاء بهذه الشركات، كما تدل كذلك على الاهتمام بالمظهر الداخلي والأثاث والأدوات المستخدمة، وعنايتها بالمستفيدين ورعايتهم بشكل خاص والاهتمام بمشكلاتهم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة.

## 2.5. التوصيات:

- ✓ محاولة التعريف بالخدمات التأمينية المقدمة للزبائن، أبعادها ومستوياتها وخصائصها إلكتروني زيادة ثقمتهم فيها؛
- ✓ زيادة درجة الثقة التنظيمية بين الإدارة والعاملين من خلال تحسين من خلال زيادة نشر المعلومات بين المستويات الإدارية بطريقة منتظمة وسلسلة؛
- ✓ العمل على استخدام الوسائل والأدوات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في زيادة ثقة العملاء، وبث روح الطمأنينة لديهم في الخدمات التي تقدمها إليهم وفي مستوى جودة هذه الخدمات؛
- ✓ تشكيل فرق عمل ذات كفاءة عالية تساعد في تحقيق الأهداف المسطرة، وتقديم الخدمات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، وزيادة مشاركتها في اتخاذ القرارات.

## أثر إدارة فرق العمل على جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (بسكرة)

### 6. قائمة المراجع:

1. Joe Mackall .(2009) .Team work Skills .USA: Ferguson Publishing,3edition.
2. Michael West .(2012) .Effetive Taem work .India: SPI Publisher Services,3 Edition.
3. أحمد حمدان. (2012). فرق العمل. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع
4. العلاق بشير. (2008). الإدارة الحديثة. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
5. المغربي محمد فاتح، وبشير محمد. (2016). السلوك التنظيمي. عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
6. بطرس حلاق. (2020). السلوك التنظيمي. سوريا: الجامعة الافتراضية.
7. حمدان أحمد العويبة. (2007). فرق العمل الادارية. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع .
8. طارق عبد الرؤوف. (2015). القائد المتميز واسرار الابداع القيادي. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
9. عادل محمد زايد. (2008). تكوين الفرق والعمل الجماعي. القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، جامعة القاهرة.
10. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية. القاهرة: المكتبة العصرية.
11. عليش زكي خليل. (2006). تسويق الخدمات وتطبيقاته. الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
12. قاسم علوان. (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 2001. الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع .
13. نزار أشرفية، عبد الحميد خليل. (2021). إدارة فرق العمل. سوريا: منشورات الجامعة الافتراضية.
14. محمد باشري نفيسة، وآخرون. (2017). السلوك التنظيمي. القاهرة: جامعة القاهرة.
15. العصيمي عابد. (2003). اتجاهات المديرين حول مدى تطبيق مفهوم بناء فرق العمل الفعال في الاجهزة الحكومية. الرياض: رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة الملك فهد.
16. مجد شبيب. (2009). دور فرق العمل في ادارة الازمات. سوريا: رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة دمشق.
17. بوعجود فتيحة. 2008. تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون. مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم التجارية. باتنة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حاج لخضر
18. بريكة السعيد، وآخرون. (2017). أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا البون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين - أم البواقي - مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 01 (العدد 01).
19. فهي الفهداوي. (2005). دور فرق العمل في الالتزام التنظيمي. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 20، العدد 04 ، 62.