

أثر رأس المال البشري على جودة الخدمة التأمينية

- دراسة تطبيقية على عينة من شركات التأمين بولايات الشرق -

The impact of human capital on the quality of insurance service
- An applied study on a sample of insurance companies in the eastern states -

د. عمري ريم

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

مخبر استراتيجيات التنوع الاقتصادي من أجل تحقيق الأمن الغذائي، الصحي والطاقي في الجزائر

rim.omri@univ-tebessa.dz

تاريخ القبول: 2024/05/09

تاريخ الاستلام: 2024/03/04

ملخص:

تهدف من خلال هذه الدراسة التعرف على الأبعاد ذات الصلة برأس المال البشري ومدى تأثيرها على جودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق، حيث وزعت استمارات على عينة من عملاء شركات التأمين محل الدراسة، والذين بلغ عددهم 170 عميلا. وبعد التحقق من صدق هذه الاستمارات وثباتها، تم معالجتها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS. ومن خلال ذلك تم التوصل إلى عدة نتائج أهمها: وجود ارتباط وتأثير إحصائي موجب ومرتفع بين أبعاد رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية بشركات التأمين محل الدراسة؛ وبناءا على النتائج المتحصل عليها تم اقتراح مجموعة من التوصيات، أهمها: العمل على توفير درجة عالية من المصداقية والثقة لدى العملاء، من خلال تطوير مهارات العاملين في التعامل مع العملاء. **كلمات مفتاحية:** رأس المال البشري، المعرفة، المهارة، الخبرة، جودة الخدمة، الخدمة التأمينية. **تصنيف JEL:** G22، J24، O15.

Abstract :

we aim Through this study, identify the dimensions related to human capital and the extent of their impact on the quality of service in insurance companies in the eastern states. To achieve this aim, a sample of 170 clients from various job levels in different insurance companies are selected. A questionnaire has been administered to them after verifying its validity and reliability using SPSS. The results reveal that there is a positive and high statistical correlation and influence between the components of human capital and the quality of insurance service. Accordingly, a set of recommendations were proposed, the most important of which is adopting training programs to develop employees' skills in dealing with customers, which contributes to providing a high degree of credibility and trust among customers.

Keywords : Human capital, knowledge, skills, experience, quality of service, Insurance service.

Jel Classification Codes: G22 ،J24 ،O15.

1. مقدمة

شهدت الخدمات التأمينية خلال العقود الأخيرة تغيرات عديدة ومتسارعة، وهو ما صاحبه اشتداد حدة المنافسة بين شركات التأمين، ما جعلها في سباق دائم ومستمر لضمان بقائها في السوق والحفاظ على وضع تنافسي متميز.

استوجب هذا الوضع التنافسي على شركات التأمين امتلاك رؤية بعيدة المدى، تفكر من خلالها بعمق وشمول في الكيفية التي تسير بها التغيرات البيئية التي تنشط بها، وتضمن أداء نشاطها بالشكل الذي يحقق لها النمو والتطور.

تعتبر جودة الخدمة التأمينية المقدمة أحد أهم العناصر الحاكمة لنجاح شركات التأمين وبقائها في السوق. ولا يتأتى تحقيق ذلك الا من خلال البحث في توقعات الزبائن وفهمها ومحاولة ترجمة تصوراتهم إلى ما يلبي حاجاتهم ورغباتهم، ومن ثمة الوصول إلى تحقيق أعلى مستويات من الرضا لديهم وبناء علاقة قوية نتاجها الولاء.

غير أن مدى نجاح شركات التأمين في تحقيق مستويات الجودة المطلوبة، يعتمد بشكل أساسي على فاعلية وكفاءة مواردها البشرية، ومدى قدرتها على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات والوصول إلى أعلى مستويات الجودة، وبالتالي تحقيق التميز التنافسي وتحسين أوضاعها السوقية ونتائج أعمالها. في سياق ذلك، أصبح رأس المال البشري هو رأس المال الحقيقي لشركات التأمين، باعتباره الركن الذي يلعب الدور الرئيسي في أبعاد الجودة.

وتأتي أهمية هذا البحث لتوضيح دور رأس المال البشري ضمن أبعاد الجودة التأمينية. ولإبراز هذا الدور ارتأينا تقسيمه إلى محورين، هما: المحور الأول وتناول الإطار النظري للدراسة، ويشتمل على المفاهيم المرتبطة برأس المال البشري ومؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية والعلاقة بينهما، بينما تناول المحور الثاني الإطار التطبيقي للدراسة والذي حاولنا من خلاله تشخيص واقع العلاقة بين رأس المال البشري وجودة الخدمة على مستوى شركات التأمين بولايات الشرق، ومن ثم عرض لنتائج البحث والتوصيات المقترحة.

انطلاقاً مما سبق، يمكن صياغة إشكالية بحثنا كالآتي:

هل لرأس المال البشري دور في تحسين جودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق

من وجهة نظر عينة الدراسة؟

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية، ارتأينا طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

- هل توجد علاقة بين المعرفة وبين جودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق؟
 - هل توجد علاقة بين المهارة وبين جودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق؟
 - هل توجد علاقة بين القدرة وبين جودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق؟
- وللإجابة على الإشكالية الرئيسية نقترح الفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وبين جودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة.

وترتبط بهذه الفرضية بالفرضيات الفرعية الآتية:

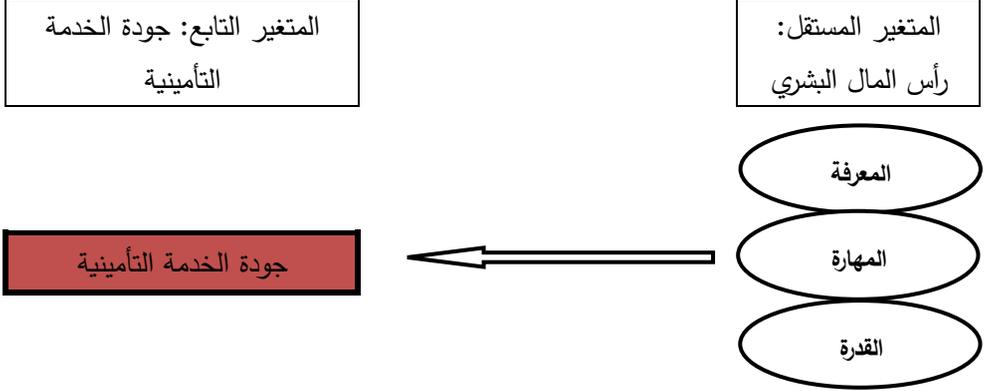
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد المعرفة وبين جودة الخدمة بشركات التأمين محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد المهارة وبين جودة الخدمة بشركات التأمين محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد القدرة وبين جودة الخدمة بشركات التأمين محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

تكتسي الدراسة أهميتها من خلال محاولتها إبراز تأثير رأس المال البشري على جودة الخدمة التأمينية، وتقديم إطار نظري يربط بين متغيري الدراسة، بالإضافة إلى تقديم مقترحات عملية لتحسين جودة الخدمة التأمينية من خلال إدارة رأس المال البشري.

وتهدف هذه الدراسة لتحقيق ما يلي:

- التعرف على مختلف المفاهيم المتعلقة برأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية.
 - توضيح العلاقة التفاعلية بين متغيري الدراسة.
 - التعرف على واقع العلاقة بين رأس المال البشري وجودة الخدمة بشركات التأمين محل الدراسة.
- وللإحاطة بموضوع الدراسة، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي في تأطير الجانب النظري للدراسة، فيما اعتمدنا منهج دراسة الحالة في تحليل واختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

وفيما يلي مخطط توضيحي لنموذج الدراسة وفقا للفرضيات الموضوعية:



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على فرضيات الدراسة.

2. الإطار المفاهيمي لرأس المال البشري

من العوامل الهامة في تحديد التوجهات الاستراتيجية للمنظمات، نجد رأس المال البشري. فهو الدعامة الحقيقية التي تستند إليها المنظمة الحديثة في تحقيق التميز التنافسي وتحسين أوضاعها السوقية.

1.2 مفاهيم رأس المال البشري

فيما يلي عرض لبعض مفاهيم رأس المال البشري:

- تعريف (Aleknavičiūt & al, 2016) " هو مجموعة المعارف والمهارات والمؤهلات والقدرات، والتي تتفاعل فيما بينها لتنفيذ أهداف الإدارة وأداء المهام بكفاءة" (Aleknavičiūtė, Skvarciany, & Survilaitė, 2016, p. 114).

- تعريف (Pasban & Nojedeh, 2016) "يقصد برأس المال البشري مجموعة الميزات والتجارب والإبداعات والابتكارات والمعرفة التي يستثمرها الأفراد في أعمالهم" (Pasban & Nojedeh, 2016, p. 249).

- تعريف (Federica Ricceri, 2008) " ذلك الوعاء الذي يشمل كافة أصحاب المصلحة الداخليين (الشركاء الداخليين) من مدراء ومشرفين وكذلك العاملين ومعارفهم ومهاراتهم وخبراتهم

وعاداتهم وابتكاراتهم، هذه العناصر أضحت اليوم موارد حساسة وبالغة الأهمية للمنظمات لارتباطها المباشر بقدرتها على الاستجابة للتغيرات التي تمس بيئتها. " (Ricceri, 2008, p. 39). إذن، واستنادا لما سبق ذكره، يمكن تعريف رأس المال البشري بأنه مجموعة الطاقات البشرية التي تحقق للمنظمة أداء متميزا، يمكن لها من خلالها تحقيق أهدافها والتفوق على غيرها من المنظمات.

2.2 أهمية رأس المال البشري

تبرز أهمية رأس المال البشري من خلال العناصر الآتية: (AL-Ma'ani & Jaradat, 2010, p. 63)

- يعتبر أحد أهم العوامل التي تؤثر على الأداء.
- يعتبر أحد أهم عناصر خلق المعرفة للمنظمة.
- صعوبة تقليد هذا المورد من قبل المنافسين.
- يساهم بشكل فعال تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- ترتبط كفاءة أصول المنظمة وزيادة إنتاجيتها ارتباطا وثيقا بكفاءة رأس مالها البشري.
- يساهم بشكل فعال في خدمة للزبائن بأفضل شكل.

3.2 أبعاد رأس المال البشري

لرأس المال البشري العديد من الأبعاد، نذكر أهمها فيما يلي:

1.3.2 المعرفة

المعرفة هي كل شيء ضمنى أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ قرارات صائبة. (الكبيسي، 2002، صفحة 48) كما توصف المعرفة بأنها قوة وثرية في آن واحد Fortune & Power، (عجلان، 2008، صفحة 15) قوة بوصفها أكثر أهمية من مورد رأس المال وقوة العمل، وأنها الأداة الفاعلة في إيجاد أو تكوين القيمة المضافة وأنها المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقض الغلة؛ حيث أنها لا تعاني من مشكلة الندرة باعتبارها المورد الوحيد الفريد الذي يبني بالتراكم ولا يتناقص بالاستخدام، بل بالعكس يمكن استخدامها في توليد وتطوير أفكار جديدة بتكلفة أقل أو بدون تكلفة إضافية.

2.3.2 القدرة

تشمل القدرة مقدرة الموارد البشرية على الإبداع والابتكار وأن يكونوا قادرين على التعامل مع الحالات الطارئة والظروف المتغيرة. فكلما توافر لدى المنظمة أفراد متدربين ولديهم خبرات متراكمة ساهم ذلك بشكل فعال في الحصول على مخرجات معرفية وفكرية عالية المستوى. (العنزي، 2014، صفحة 206)

3.3.2 المهارة

تتضمن المهارة قدرة الموارد البشرية على أداء وظائفهم بسهولة وبدقة، بالإضافة إلى مقدرتهم على التكيف مع المتغيرات البيئية. ويمكن أن تأخذ المهارة أشكالاً عديدة، منها: مهارات تقنية، مهارات الإنتاج، مهارات الاستقبال، مهارات التخطيط... الخ. والتي من شأنها تحسين جودة خدمات ومنتجات منظمات الأعمال، بالإضافة إلى المساهمة في تخفيض التكاليف، وبالتالي زيادة الأرباح. (Kiptot & Franzel, 2014, p. 231)

3. جودة الخدمة التأمينية وعلاقتها برأس المال البشري

1.3 مفهوم الخدمة التأمينية

من تعاريف الخدمة التأمينية نجد:

- "الخدمة التأمينية هي عبارة عن تلك المنافع المادية (إصلاح الضرر) أو المعنوية (الحصول على الأمن وزوال الخوف) المرتقبة أو الآجلة نتيجة وعد شركة التأمين بالتعويض في حال وقوع الضرر أو الخطر المتوقع عليه حسب ما تحتويه وثيقة التأمين". (بوحرو، 2012، صفحة 203)

- "الخدمة التأمينية هي المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها العميل من وثيقة التأمين جراء اقتنائه لها وتؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته". (المساعد، 2003، صفحة 357)

مما سبق ذكره من تعاريف، يتبين أن الخدمة التأمينية هي الخدمات التي تقدمها شركات التأمين للعملاء لتغطية المخاطر محتملة الوقوع في المستقبل، والتي من شأنها أن تتسبب في خسائر تمس الأشخاص المعنيين بالتأمين أو ممتلكاتهم أو ترتبط بمسؤوليتهم تجاه الغير، وينتج عن الخدمة التأمينية وثيقة تأمين يثبت فيها الشروط المتفق عليها في العقد.

2.3 ماهية جودة الخدمة التأمينية

تطورت الخدمات التأمينية في العقود الأخيرة بشكل كبير، ما جعلها تشكل أهمية كبيرة في اقتصاديات الدول، وهو ما ساهم إضافة للمنافسة الشديدة بين شركات التأمين في خلق وعي بأهمية جودة الخدمات التأمينية المقدمة من أجل خلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية لشركات التأمين.

1.2.3 مفهوم جودة الخدمة التأمينية

حتى تصل إلى درجة التميز في الأداء، تسعى شركات التأمين لتحسين جودة خدماتها وتوفير الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة لزيائنها.

هناك تعريفات متنوعة لجودة خدمة التأمين، منها:

- "جودة الخدمة التأمينية هي قدرة شركات التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات الزبائن ويتطابق مع توقعاتهم وفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر، وتمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم". (بوحرو، 2012، صفحة 205)

- "جودة الخدمة التأمينية هي مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين، القادرة على مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وتعمل على إرضائهم، وتمثل تقييما شاملا لأداء الشركة، ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة". (بريكة، شوق، و زكري، 2017، صفحة 288)

إذن وكحصلة لما تم ذكره، يتبين أن جودة الخدمة التأمينية هي ذلك المستوى المرتبط بمدى الاستجابة لتوقعات الزبائن وتلبية احتياجاتهم. وتعتمد بشكل كبير على إدراك الزبون وتقييمه لها.

2.2.3 أهمية جودة الخدمة التأمينية

تواجه شركات التأمين العديد من المتغيرات المتسارعة في بيئة أعمالها. حيث أضحت جودة الخدمة سبيلا لتحقيق ميزة تنافسية وتعزيز مكانتها السوقية وبالتالي ضمان بقاءها واستمراريتها. ويمكن إبراز أهمية جودة الخدمة التأمينية من خلال النقاط التالية: (المحياوي، 2005، الصفحات 30-31)

- تحقيق التوافق مع احتياجات وتوقعات العملاء، ما من شأنه المساهمة في الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع نطاق التعامل معهم.

- تساهم جودة الخدمة التأمينية المقدمة في إيصال انطباعات جيدة وصورة إيجابية للعملاء الحاليين الذين يمكن أن يكونوا مصدرا لجذب عملاء جدد.

- المساهمة في توسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين والعمل على استقطاب عملاء جدد، ما من شأنه المساهمة في تحسين الأداء المالي للشركة.

3.2.3 مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

تشمل مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية عدة جوانب أهمها: (بتيش، 2012-2013، الصفحات 22-23)

1.3.2.3 الاعتمادية: ويقصد بها أن تكون شركة التأمين قادرة على تقديم وعود لعملائها تتميز بالموثوقية والدقة.

2.3.2.3 الاستجابة: ويقصد بها أن تكون شركة التأمين قادرة على تقديم تزويد العملاء وتزويدهم بالخدمة المناسبة في الوقت المناسب.

3.3.2.3 الملموسية: يقصد بالملموسية كافة المستلزمات المادية والتجهيزات، التسهيلات المادية الممنوحة للعميل، أماكن الانتظار، أماكن الجلوس، أماكن وقوف السيارات، مظهر العاملين ومستوى التكنولوجيا.

4.3.2.3 الاتصال: يشمل الاتصال أنظمة الاتصال التي يتم من خلالها التواصل مع العملاء والاستماع إليهم، وإعلامهم بالخدمات المعروضة، ونظم تسعيرها... الخ.

5.3.2.3 المصدقية: تعني المصدقية الثقة المتبادلة والصدق في الأداء، وهي أيضاً على تقديم الخدمات بعناية فائقة من دون إلحاق ضرر للعملاء سواء مادياً أو معنوياً.

6.3.2.3 فهم ومعرفة العميل: وتتمثل في كافة الجهود المبذولة لمعرفة وتفهيم حاجات ورغبات العملاء ومحاولة تحديد توقعاتهم حول مستوى الأداء.

7.3.2.3 الأمان: ويتمثل في إجراءات السلامة المتبعة حفاظاً على أرواح وممتلكات العملاء.

8.3.2.3 سهولة الوصول والحصول على الخدمة: وتشمل إمكانية الوصول إلى الخدمة التي تقدمها شركة التأمين ببسر وسهولة، ويفسر ذلك وفق عدة مؤشرات مثل: ملائمة ساعات العمل، ملائمة موقع الشركة، سرعة وسهولة الاتصال عبر الهاتف. (عمري، 2021، صفحة 270)

9.3.2.3 المجاملة (التعامل): وتتمثل في الطريقة التي يتم التعامل بها مع العملاء، من إظهار مقدم الخدمة للاحترام والمودة في المعاملة مع العميل، فالمعاملة الطيبة قد تكون أفضل من عشر إعلانات لتحقيق الانطباع الذهني لدى العميل".

3.3 علاقة رأس المال البشري بجودة الخدمة التأمينية

ترتبط تحسين جودة الخدمة وتحسينها ورضا العملاء ارتباطاً وثيقاً بتوافر المنظمة على عاملين ذوي كفاءة ومهارة عالية، وعلى ذلك يعتبر رأس البشري عنصراً حاكماً في تحقيق جودة

الخدمة المستدامة لشركات التأمين. وفي هذا الإطار يمكن لرأس المال البشري أن يساهم في تعزيز جودة الخدمة التأمينية وتطويرها من خلال ما يلي:

1.3.3 التميز في الأداء

يعد الاستثمار في رأس المال البشري ذو قيمة كبيرة لشركات التأمين، لما سيحققه لها من نتائج على مستوى ارتفاع قدرات وإمكانيات العاملين، (AL-Ma'ani & Jaradat, 2010, p. 220) تضمن لها الحصول على أفكار جديدة وخلاقة ترتقي بمستوى أدائها إلى التميز. ويتحقق ذلك من خلال برامج التعليم والتدريب والتي من شأنها تكوين رأسمال بشري ذو جودة فائقة، والإفادة القصوى منه. إن التميز في الخدمات المقدمة للعملاء من شأنه تعزيز الصورة الذهنية لشركة التأمين التي يتعاملون معها، وبالتالي استمرارهم في التعامل معها والبقاء مخلصين لها.

2.3.3 جودة الخدمة المستدامة

يتطلب تعزيز جودة خدمة العمليات التنظيمية لشركات التأمين توافر موارد بشرية تمتلك من المعرفة ومن الخبرة ومن القدرة ما يؤهلها لأداء الوظائف بشكل فعال، ويساهم في تحقيق استدامة جودة الخدمات التأمينية المقدمة وتحقق رضا العملاء، وهو ما يستوجب إيلاء أهمية لبرامج تدريب الموارد البشرية في مجال الخدمات التأمينية.

3.3.3 استيعاب التكنولوجيا الجديدة والمتجددة

تعتبر مواكبة التطورات الحديثة في مجال التأمينات إحدى التحديات الأساسية التي تواجه شركات التأمين اليوم. (محمد و السيد، دون سنة نشر، صفحة 32) حيث تعتبر التكنولوجيا عامل حاسم في تحقيق التميز التنافسي والبقاء، ويهدد عدم مواكبة التطور التكنولوجي بالفشل. (جوال، راجحي، و دروم، 13-14 ديسمبر 2011، صفحة 14) إن التكنولوجيا ووسائلها الحديثة تؤثر تأثيراً مباشراً على المتطلبات المهنية المطلوبة والأدوار الوظيفية للموارد البشرية وهو ما قد يتمخض عنه ظهور وظائف جديدة واختفاء أخرى. وبالتالي فإن شركات التأمين مطالبة بالعمل على تحديث برامج تدريب لصقل المهارات المطلوبة بما يتماشى مع تقنيات التكنولوجيا الحديثة. (العامري، 2007، صفحة 18)

4.3.3 المساهمة في تعزيز إدارة المعرفة

يعتبر رأس المال البشري المحرك الرئيسي لشركات التأمين خاصة في ظل ما يعرف باقتصاد المعرفة. إن توافر شركات التأمين على رأس مال بشري يتميز بالمهارة والقدرة والكفاءة من

شأنه المساهمة في إنشاء المعرفة وتوليدها واستيعابها، وبالتالي المساهمة في زيادة قدرة المؤسسة ككل على الفهم والتصرف وإنجاز العمل بطريقة فاعلة. بمعنى ترجمة المعرفة بعد فهمها واستيعابها إلى نشاطات وممارسات من شأنها المساهمة في تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية.

4. الإطار التطبيقي للدراسة

تسعى الدراسة التطبيقية لتسليط الضوء على واقع العلاقة بين رأس المال البشري وجودة الخدمة، ولتحقيق ذلك قمنا باختيار عينة من شركات التأمين لولايات الشرق.

1.4 منهجية الدراسة الميدانية

1.1.4 أدوات جمع المعلومات: تم الاعتماد بشكل أساسي على الاستمارة، حيث، تضمنت مجموعة من المحاور وعدد من الفقرات كل مجال. وتم استخدام المقياس الخماسي ليكرت في جميع أسئلة الاستمارة.

2.1.4 صدق وثبات الأداة

1.2.1.4 صدق الأداة: تم التأكد من صدق الاستمارة بعرضها على مجموعة من المحكمين وطلب منهم تحكيم فقرات الاستمارة.

2.2.1.4 ثبات الاستمارة:

يوضح الجدول الآتي نتائج اختبار ألفا كرونباخ لتحديد الاتساق الداخلي:

الجدول 01: اختبار ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
01	المعرفة	4	0.876
02	المهارة	4	0.863
03	القدرة	4	0.872
04	جودة الخدمة التأمينية	6	0.877
	المجموع	18	0.867

المصدر: إعداد الباحثة

3.1.4 مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة بشكل رئيسي من عملاء الشركات التأمينية الواقعة بالشرق، حيث تم توزيع بشكل شخصي 170 استمارة. وبعد جمع الاستبيانات تم اعتماد 150 استمارة، وتم استبعاد 13 استمارات غير مكتملة الإجابات فيما لم تسترجع 7 استمارات.

4.1.4 أساليب التحليل الإحصائية المستخدمة: بغرض تحليل نتائج الدراسة تم استعمال الأساليب الإحصائية الآتية: التكرارات والنسب المئوية؛ الوسط الحسابي؛ معامل الارتباط بيرسون؛ وللتحقق من صدق وثبات مقاييس الدراسة تم استخدام ألفا كرونباخ Cronbach Alfa.

2.4 تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة: يبين الجدول الآتي الخصائص والسمات الشخصية لعينة الدراسة:

الجدول 02: توصيف البيانات الشخصية عينة الدراسة

النسبة %	العدد	المتغير	
20	30	أنثى	الجنس
80	120	ذكر	
100	150	المجموع	
20	30	25 - 35	السن
33.33	50	35 - 45	
46.67	70	45 فما فوق	
100	150	المجموع	
63.33	95	ثانوي	المستوى التعليمي
36.67	55	جامعي	
100	150	المجموع	
30	45	موظف	الوظيفية
50	75	أعمال حرة	
20	30	متقاعد	
100	150	المجموع	

المصدر: إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول أعلاه ما يلي:

أثر رأس المال البشري على جودة الخدمة التأمينية

عمري ريم

- دراسة تطبيقية على عينة من شركات التأمين بولايات الشرق -

- غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور ويبلغ عددهم 120 بنسبة 80 %.
 - أعمار غالبية أفراد عينة الدراسة بين 45 سنة فما فوق بنسبة 46.67 %.
 - غالبية أفراد عينة الدراسة مستواهم ثانوي بنسبة 63.33 %.
 - يشغل غالبية أفراد عينة الدراسة في الأعمال الحرة 50 %.
- 3.4. تحليل نتائج الدراسة:**

1.3.4 تحليل فقرات المحور الأول (أبعاد رأس المال البشري)

الجدول 03: نتائج تحليل فقرات المحور الأول (المتغير المستقل)

الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	العبارات	الرقم	أبعاد رأس المال البشري
1.39	4.2	تستقطب شركات التأمين عاملين مميزين من أجل الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة فيها.	1	المعرفة
1.34	4.0	يتوفر لدى العاملين في شركات التأمين معرفة بالمهارات اللازمة لأداء مهامهم على أكمل وجه.	2	
1.30	4.1	يمتلك العاملون المعرفة الحديثة باستمرار عن الخدمات التي تقدمها شركات التأمين.	3	
1.36	4.3	تسعى شركات التأمين إلى استمرارية التعلم للموظفين بهدف تكوين خبرات جديدة.	4	
1.35	4.15	جميع فقرات البعد الأول		
0.97	4.4	يمتلك العاملون في شركات التأمين مهارات عملية لإنجاز العمل بشكل متميز.	5	المهارة
0.92	3.9	يتوفر لدى العاملون القدرة على تحمل ضغط العمل في كل الظروف.	6	
0.95	3.7	يخضع العاملون بشركات التأمين لبرامج تدريبية عن مفاهيم العمل التأميني لإكسابهم المهارات العلمية المتنوعة.	7	
1.04	4.0	يتدرب العاملون بشركات التأمين على أحدث الأنظمة المالية والتأمينية التي تنمي قدراتهم على الابتكار والتطوير.	8	
0.98	3.95	جميع فقرات البعد الثاني		
0.9	4.2	يتمتع العاملون بقدرتهم على فهم حاجات العملاء.	9	القدرة
0.81	4.1	يمتلك الموظفون القدرة على الإقناع بالخدمات التأمينية.	10	

أثر رأس المال البشري على جودة الخدمة التأمينية

- دراسة تطبيقية على عينة من شركات التأمين بولايات الشرق -

عمري ريم

0.80	4.0	لدى الموظفين الثقة الكاملة للإجابة على أي أسئلة أو استفسارات متعلقة بعملهم.	11
0.73	3.9	يستجيب العامل بسرعة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله.	12
0.835	4.05	جميع فقرات البعد الثالث	
0.892	4.08	إجمالي درجة محور أبعاد رأس المال البشري	

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتبين من الجدول أعلاه ما يلي:

- بالنسبة لبعد المعرفة كان أعلى متوسط حسابي من نصيب الفقرة الرابعة بمتوسط حسابي 4.3 وانحراف معياري قدره 1.36، ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يتفوقون على أن شركات التأمين محل الدراسة تسعى إلى استمرارية تكوين خبرات جديدة لموظفيها.

- أما بعد المهارة فنجد أن الفقرة الأولى كان لها أعلى متوسط حسابي وقدره 4.4 وانحراف معياري 0.97، ما يدل على أن عينة الدراسة تتفق على امتلاك العاملين بالشركات محل الدراسة المهارات العملية اللازمة لإنجاز العمل بشكل متميز.

- بينما نجد في بعد القدرة أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة الأولى بمتوسط حسابي 4.2 وانحراف معياري قدره 0.90، ما يدل على اتفاق غالبية عينة الدراسة بتمتع العاملين بالقدرات التي تتيح لهم فهم حاجات العملاء والتجاوب معها.

2.3.4 تحليل فقرات المحور الثاني (جودة الخدمة التأمينية)

الجدول 04: نتائج تحليل فقرات المحور الثاني (المتغير التابع)

الرقم	العبرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
13	تحرص شركات التأمين من خلال موظفيها على تقديم قيمة للعملاء بما يتفق وتوقعاتهم.	4.1	0.80
14	تحرص إدارة شركات التأمين على الرد الفوري على استفسارات وشكاوي عملائها.	4.1	0.83
15	تحاول إدارة شركات التأمين تفهم حاجات العملاء والعمل على إشباعها.	4.3	0.82
16	تُشعر إدارة شركات التأمين عملائها بأهميتهم ودورهم المتميز في	4.2	0.86

		تحسين نوعية الخدمة المقدمة.	
0.86	4	تهتم إدارة شركات التأمين بآراء ومقترحات عملائها عن الخدمات المقدمة.	17
0.90	4.2	تحرص إدارة شركات التأمين على تلبية حاجات عملائها.	18
0.84	4.17	إجمالي درجة محور جودة الخدمة التأمينية	

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه، أن أفراد عينة الدراسة توافق وبنسبة مرتفعة على العبارة الثالثة، ما يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن شركات التأمين محل الدراسة تحاول من خلال موظفيها تفهم حاجاتهم ورغباتهم وتعمل على إشباعها.

4.4 اختبار الفرضيات

1.4.4 اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تتمحور الفرضية الأولى حول وجود علاقة تأثير عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين بعد المعرفة وجودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق (محل الدراسة) من وجهة نظر عينة الدراسة. يبين الجدول الآتي معاملات نموذج الانحدار البسيط التي تم استخدامها في تحديد العلاقة بين بعد المعرفة وجودة الخدمة.

الجدول 05: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	b ثابت الانحدار	a معامل الانحدار	R الارتباط	R ² معامل التحديد	T المحسوبة	t الجدولية
المعرفة	جودة الخدمة	1.973	0.301	0.874	0.763	5.561	4.08

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات spss.

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 05 وجود ارتباط ثنائي قوي بين بعد المعرفة وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.874، كما بلغ معامل التحديد $R^2: 0.763$. كما يظهر الجدول أن معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى قبول فرضية وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لبعد المعرفة على جودة الخدمة بشركات التأمين (محل الدراسة) من وجهة نظر عينة الدراسة.

2.4.4 اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تتمحور الفرضية الثانية حول وجود علاقة تأثير عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين بعد المهارة وجودة الخدمة بشركات التأمين (محل الدراسة) من وجهة نظر عينة الدراسة. يوضح الجدول الآتي معاملات نموذج الانحدار البسيط التي تم استخدامها في تحديد العلاقة بين بعد المهارة وجودة الخدمة.

الجدول 06: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

t	T	R ²	R	a	b	المتغير المتغير التابع	المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	معامل الانحدار	ثابت الانحدار	جودة الخدمة	المهارة
4.08	8.624	0.669	0.818	0.119	1.125		

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج تحليل SPSS.

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 06 وجود ارتباط ثنائي قوي بين بعد المهارة وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.818، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.669$. وكما يظهر الجدول أن معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى قبول فرضية وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لبعد المهارة على جودة الخدمة بشركات التأمين (محل الدراسة) من وجهة نظر عينة الدراسة.

3.4.4 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تتمحور حول وجود علاقة تأثير عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين بعد القدرة وجودة الخدمة بشركات التأمين (محل الدراسة) من وجهة نظر عينة الدراسة. يوضح الجدول الآتي معاملات نموذج الانحدار البسيط التي تم استخدامها في تحديد العلاقة بين بعد القدرة وجودة الخدمة.

الجدول 07: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

t	T	R ²	R	a	B	المتغير المتغير التابع	المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	معامل الانحدار	ثابت الانحدار	جودة الخدمة	القدرة
4.08	7.684	0.664	0.815	0.145	2.684		

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج تحليل SPSS.

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 07 وجود ارتباط ثنائي قوي بين بعد القدرة وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.815، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.664$. كما يظهر الجدول أن معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى قبول فرضية وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لبعده القدرة على جودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق (محل الدراسة) من وجهة نظر عينة الدراسة.

4.4.4 اختبار الفرضية الرئيسية: تتمحور حول وجود علاقة تأثير عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين أبعاد رأس المال البشري وجودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق (محل

المتغير المستقل	المتغير التابع	b ثابت الانحدار	a معامل الانحدار	R الارتباط	R ² معامل التحديد	t المحسوبة	t الجدولية
أبعاد رأس المال البشري	جودة الخدمة	1.306	0.175	0.822	0.675	8.624	4.08

الدراسة) من وجهة نظر عينة الدراسة. يوضح الجدول الآتي معاملات نموذج الانحدار البسيط التي تم استخدامها في تحديد العلاقة بين أبعاد رأس المال البشري وجودة الخدمة.

الجدول 08: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المصدر: إعداد الباحثة اعتماد على مخرجات spss.

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 08 وجود ارتباط ثنائي قوي بين أبعاد رأس المال البشري وجودة الخدمة يُقدر بـ 0.822، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.675$. كما يظهر الجدول أن معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لأبعاد رأس المال البشري على جودة الخدمة بشركات التأمين لولايات الشرق (محل الدراسة) من وجهة نظر عينة الدراسة.

5. خاتمة

- من خلال عرض كل من الجانب النظري والتطبيقي، توصلنا إلى عدة نتائج، أهمها:
- ترى عينة الدراسة أن لأبعاد رأس المال البشري تأثير إيجابي على جودة الخدمات التأمينية المقدمة، وهو ما يعني أنه كلما كان هناك تعزيز واهتمام بأبعاد رأس المال البشري انعكس ذلك إيجاباً على جودة الخدمة التأمينية.
 - وجود أفضلية نسبية لبعد القدرة مقارنة بباقي أبعاد رأس المال البشري، وهذا يشير إلى أن العاملين بشركات التأمين محل الدراسة لديهم القدرة على فهم حاجات العملاء والتعامل معها، بالإضافة إلى قدرتهم على الإقناع بالخدمات التأمينية المقدمة مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.
 - عند تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد رأس المال البشري احتل بعد المهارة المرتبة الأخيرة، وهو ما يفسر بأن الشركات محل الدراسة لا تهتم بالشكل المطلوب بجانب المهارات العلمية والعملية لموظفيها في مجال الخدمات التأمينية.
- من خلال ما سبق ذكره، يمكن اقتراح التوصيات الآتية:
- تنمية القدرات الإبداعية لرأس المال البشري من خلال السعي إلى اكتشافه وتطويره، والعمل على توليد وتطوير الأفكار وتشجيع الإبداع.
 - زيادة الاهتمام بالاستثمار في رأس المال البشري، من خلال التدريب والتكوين المستمر، وتحديد الاحتياجات التدريبية وفق متطلبات الجودة.
 - التحديث المستمر لمعارف العاملين في مجال التأمينات، بما يساهم في إنجاز وظائفهم بجودة عالية.
 - تعزيز معارف وقدرات الموظفين لما لهذا من دور مهم في تحسين جودة الخدمة التأمينية
 - استقطاب موارد بشرية تتوافر على خبرات علمية عملية في مجال التأمين، للاستفادة من خبراتهم المكتسبة.
 - ترسيخ ثقافة الجودة لدى العاملين، لما له من انعكاس إيجابي على رضا العملاء وولائهم.
 - تطوير مهارات العاملين في التعامل مع العملاء من خلال تبني برامج تدريبية، بما يساهم في توفير درجة عالية من المصداقية والثقة لدى العملاء.

6. قائمة المراجع

1.6 المراجع باللغة العربية

- بلال بن بتيش، (2012-2013)، أثر جودة الخدمة التأمينية على تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين في السوق الوطنية دراسة مقارنة بين شركتين تأمينيتين، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
- السعيد بريكة، فوزي شوق، إيمان زكري، (2017)، " أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين -أم البواقي-"، جامعة قسنطينة 2، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 01، العدد 04.
- جليل أيوب تغريد، أمل حسن علوان، (2007)، "دور الإدارة الإستراتيجية في مستقبل المنظمات"، جامعة بغداد: مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 15.
- زكي خليل المساعد، (2003)، تسويق الخدمات وتطبيقاته، ط 1، عمان، الأردن، دار المناهج.
- حسين حسن عجلان، (2008)، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، عمان، دار إثراء للنشر والتوزيع.
- محمد عادل مبروك محمد، صبري شحاتة السيد، (دون سنة نشر)، تقييم اتجاهات الإدارة العليا نحو ممارسات إدارة الموارد البشرية في ضوء مفهوم رأس المال البشري، القاهرة، كتب عربية.
- محمد السعيد جوال، مختار راجحي، وأحمد دروم، (13-14 ديسمبر 2011)، الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة: رؤية نظرية تحليلية، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.
- سامي عمري، (2021)، " أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة حالة متعامل الهاتف النقال موبيليس -وكالة تبسة-"، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01.
- سعد علي العنزلي، (2014)، إبداعات الأعمال: قراءات في التميز الإداري والتفوق التنظيمي، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

- فتحة بوحرد، (2012)، "الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT"، جامعة قسنطينة عبد الحميد مهري، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 12.

- صلاح الدين الكبيسي، (2002)، إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي: دراسة استطلاعية مقارنة لعنية من شركات القطاع الصناعي المختلط، المستصيرية: أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستصيرية.

- قاسم نايف علوان المحياوي، (2005)، إدارة الجودة الشاملة، ط 01، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- خالد العامري، (2007)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، القاهرة، دار الفاروق للنشر.

2.6 المراجع باللغة الأجنبية

- Aleknavičiūtė, R., Skvarciany, V., & Survilaitė, S. (2016). The Role of Human Capital for National Innovation Capability in Eu Countries. *Economics and Culture*, 13(1).
- AL-Ma'ani, A., & Jaradat, N. (2010). Impact Of Human Capital on The Organization Performance. *Interdisciplinary Journal of conternporary Research in Business*, 2(4).
- Federica Ricceri. (2008), *Intellectual Capital and Knowledge anagement*, Routledge, NewYork.
- Kiptot, E., & Franzel, S. (2014). Voluntarism as an investment in human, social and financial capital: evidence from a farmer-to-farmer extension program in Kenya. *Agric Hum Values*, 31.
- Pasban, M., & Nojehdeh, S. (2016). A Review of the Role of Human capital in the organization. *procedia-social and behavioral sciences*,
- Perez, R., & Pablos,, P. (2003). Knowledge Management and Organizational Competitiveness: A Framework for Human capital Analysis *Jo. urnal of Knowledge management*, 7(3).