

البرنامج:

ماجستير إدارة المخاطر

بحث بعنوان:

"قياس أثر إدارة المخاطر في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية"
" Indicating The Effect of Risk Management for the Insurance Sector In
the kingdom of Saudia Arabia"

إشراف:

د. أسماء أبو عزة

إعداد الطالب:

غازي علي الشهري 241000622

إهداء

الى من شرفني بحمل اسمه، والذي رحمه الله تعالى ورزقه الفردوس الأعلى، من بذل الغالي والنفيس في سبيل وصولي لدرجة علمية عالية ورحل قبل ان يرى ثمرة غرسه.

الى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي امي ثم امي امي ... من كانت دعواتها وكلماتها رفيق الأفق والتفوق.

الى السند والعضد والساعد اخواني واخواتي ورفقاء دربي، اذف لكم الاهداء حبا ورفعة وكرامة.

الى كل من علمني حرفا، الى كل من ساندني ولو بابتسامة.

مَشْكُورٌ وَتَقْدِيرٌ

ليس بعد تمام العمل من شيء أفضل وأجمل من الحمد، فالحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وكما ينبغي لجزيل فضله وعظيم إحسانه على ما انعم به على من إتمام هذا البحث.

ثم انه لا يسعني الا ان اشيد بالفضل وأقر بالشكر والمعروف لجامعة ميدأوشن ودعمها للبرامج التعليمية وفخور بأن أكون من الأبناء وداعمين للجامعة ولجميع اقسام الادارة الداعمة وأعضاء هيئة التدريس الموقرين ولكل من ساهم في انجاز هذا البحث.

كما اشكر كل من مد لي يد العون من قريب او بعيد ولو بالدعاء بظهر الغيب، بارك الله فيكم جزاكم الله خيراً، والله المسؤول ان ينفع بهذا العمل على قدر العناء فيه وان يجعله خالصاً لوجهه الكريم.

الفهرس	رقم الصفحة
المستخلص	1
الفصل الأول/ مقدمة البحث	3-2
مشكلة البحث وتساؤلاته	5-4
أهمية البحث	6-5
أهداف البحث	6
الأسلوب البحثي	7-6
مصادر البحث	7
مراجعة الأدبيات والأعمال السابقة	9-7
مناقشة النتائج البحثية	10
الفصل الثاني/ مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة في التأمين	12-10
مفهوم إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين	13
أثر إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين على الأفراد العاملين والعلاء	14-13
قطاع التأمين في أسواق المال المحلية (تداول)	15-14
ملخص طويل	16-15
الفصل الثالث/ تصميم ومنهجية البحث	16
عينة البحث	16
أداة البحث	16
إجراءات الدراسة الميدانية	16
منهجية الدراسة	16
وصف مجتمع وعينة الدراسة	17
أداة الدراسة	18-17
مقياس الدراسة	21-18
الاستنتاجات	22
الخاتمة والتوصيات	23
قائمة المراجع	24
صورة من الإسيان	29-25

المستخلص:

هدف هذا البحث الى قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، وفي ضوء أهداف البحث وأبرز ما جاء به من تساؤلات بحثية: ما أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، حيث تم اعتماد منهج الوصفي المسحي، وعليه تم اختيار عينة البحث وهم موظفي شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، فكانت النتائج: (وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية واضحة تبين أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية)، وهذا الأثر يتجلى في تحسين اداء العاملين في قطاع التأمين، ومستوى رضا المتعاملين، ورفع جودة الخدمة التأمينية المقدمة.

وجاءت أبرز توصيات البحث في ضرورة اهتمام القيادات في الادارات العليا بترسيخ مفاهيم الجودة في أذهان موظفي شركات التأمين، وأن يكون هناك جهات خارجية تقول بمتابعة تطبيق الجودة وعمل المراجعة الداخلية، وأن هذا القطاع مازال خصب للمزيد من التطوير والبحث لذا على المهتمين بذل المزيد من الجهد فيما يخص الجوانب التطبيقية والعملية في قطاع التأمين.

الفصل الأول/ مقدمة البحث

المقدمة:

ان ما نراه اليوم ونشاهده في عالمنا المعاصر من تغيرات متسارعة في كافة المجالات التكنولوجية، والاجتماعية، والادارية يجعل المختصين وأصحاب القرار والمنظمات في تحدي مستمر فقط لمواكبة هذه التغيرات والتماشي معها، لذا هناك مُتطلبات ضرورية على قطاع الأعمال توفيرها، بل تطبيقها بأحدث الاساليب ليكونوا قادرين على الاستجابة لهذه المتغيرات.

إذا تعد هذه المتطلبات الحديثة ذات أهمية كبرى في المنظمات لاسيما أن تطبيقها يجعلها تواجه المشكلات بكل احترافية، بل تكون ملتزمة بالأنظمة الرقابية الصادرة من الجهات المتخصصة وهذا يساعدها في بقائها في قطاع العمل واستمراريتها في التقدم، ولعلنا نوجز أهم المتغيرات الحديثة التي طرأت على قطاع الأعمال والمنظمات في ضرورة استخدام التقنية الحديثة، وأنظمة الحوكمة، وإدارة المخاطر، وتطبيق الجودة في العمل.

وحين نسلط الضوء على تطبيق أنظمة الجودة في المنظمات فالحديث يطول أماننا لأن هناك باحثين ومتخصصين قاموا بدورهم في المجال البحثي وإثراء المنظمات بمواد نظرية يمكنهم اكتساب منها المعرفة العلمية الصحيحة عن الجودة ومتطلباتها وايضا هناك من لديهم الأدوات العملية لتطبيقها وسعوا نحو تعليم المنظمات وافرادها المهارات اللازمة التي تمكنهم من القدرة على تطبيقها بأرض الواقع.

من الجدير بالذكر أن تطبيق الجودة يختلف من قطاع الى آخر ومن منظمة الى أخرى بحسب اختلاف نشاطها وخدماتها، ولكننا في هذا البحث نهدف إلى دراسة الجودة في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية وتحديدا أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على هذا القطاع، لأن شركات التأمين اليوم نجدها من أهم الشركات التي تحتاج إلى تفعيل الجودة في عملها لما يترتب عليه من آثار واضحة على اسلوب العمل ومخرجاته وعلى العملاء المتعاملين مع منظمات التأمين، فهو يساعد في رفع مستوى أداء قطاع التأمين، والتحسين المستمر في الخدمة التأمينية المقدمة من خلاله، ايضا تساهم تطبيقات الجودة الى تحقيق مبدأ الشفافية والمصادقية مما يزيد من التنافس في هذا القطاع محليا وعالميا.

أما في الميدان اليوم نجد أن قطاع التأمين قد طرأت عليه تغيرات مستحدثة وتوسع كبير وهي تتماشى جنباً الى جنب مع أهمية تطبيق إدارة الجودة في هذا القطاع لأن هذه التغيرات والقرارات الاستراتيجية تكون هدفها بالنهاية مساعدة شركات التأمين في رفع جودة أدائها وخدماتها والوصول للشفافية والاحترافية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية على المدى الطويل عن طريق تطبيق الأنظمة الصادرة واستخدام التكنولوجيا الحديثة الرقمية واستقطاب كوادر متخصصة في هذا المجال لتحسينه والاستمرار بالمنافسة في هذا القطاع ،استهداف شريحة اكبر من مختلف أنواع العملاء، مثلاً نجد في تقرير حديث عن (جريدة الاقتصادية؛ ٢٠٢٢) 1(حيث ذكر الأستاذ عبدالله التويجري مدير عام الرقابة على التأمين في البنك المركزي، أنه يجري حالياً العمل على مشاريع عدة لمنتجات يتم استحداثها بالتعاون مع ما يزيد على 30 قطاعاً وجهة مختلفة، ومن هذه المنتجات: منتج التأمين على الطرود البريدية، التأمين على عقود العمل للعمالة المنزلية، تأمين الرياضيين والمنشآت الرياضية، تأمين بيوت العطلات، تأمين المركبات التشاركي، التأمين على المهن الحرفية، التأمين ضد تعثر الشركات عن دفع حقوق عمالها، منتجات التعليم الادخاري وكذلك تأمين الاستزراع السمكي والتأمين على الإبل، وغيرها من المنتجات التي ستري النور قريباً).

¹ طرح 10 منتجات تأمينية جديدة بالتعاون مع 30 قطاعاً، على المقبل، الاقتصادية؛ أخبار الشركات المحلية، أكتوبر؛ ٢٠٢١.

إن ما ذكر سابقا في التقرير يدل على وجود سعي واضح وملحوس وتوسع بالخدمات في المملكة العربية السعودية في سبيل النهوض بقطاع التأمين لاسيما الحرص على تنمية القطاع على المستوى الاقتصادي المحلي، بإيجاد كيانات قوية قادرة على المنافسة في المخاطر الكبيرة وبما يتوافق مع النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية والمشاركة والسعي في تحقيق رؤية المملكة 2030.

ونشير بالذكر أيضا على أهم الاستحداثات الأخيرة في قطاع التأمين بالمملكة، (مبادرة مؤسسة النقد 2020)، التي هدفت إلى تشجيع شركات التأمين على استخدام المنصات الإلكترونية عن طريق عرض خدماتها في بيئة تقنية داعمة تتيح لعملائها عرض هذه الخدمات ومقارنتها مع شركات تأمين أخرى، وذكر تقرير مؤسسة النقد أن سوق التأمين في الفترات المقبلة سوف يتحول تحولاً جذرياً وأن من أهم أهداف هذا التحول هو تطبيق مستهدفات رؤية 2030 والتماشي مع مسيرة التحول الرقمي.

ولعلنا نورد تقرير (لماذا ترتفع المخاطر في شركات التأمين السعودية؟، جريدة الرياض 2021)، 3، تم ذكر أن هناك مخاطر وتحديات يواجهها قطاع التأمين تتسبب في تذبذبات حادة في نتائجه المالية، وقد يصعب على أي محل مالي أن يتنبأ بالنتائج المستقبلية هذه المخاطر ناتجة عن هيكل سوق التأمين بالمملكة العربية السعودية منذ بدء نشاط التأمين في المملكة، ذكر التقرير أيضاً أن الربع الثالث من هذا العام أظهر ارتفاعاً كبيراً في نسبة الخسائر إلى 81 % من إجمالي الأقساط المكتتبة، خسائر التأمين الصحي ارتفعت من 84 % إلى 85 % مقابل الأقساط المكتتبة، بينما أنواع التأمين الأخرى حوالي 47 %، وأن من ضمن الحلول لكل هذه المخاطر التشغيلية هو تخفيض عدد شركات التأمين إلى 10 شركات ورفع الحد الأدنى لرأس المال إلى 1 مليار ريال وإلزام الشركات بالاندماج لكي يتم خلق صناعة تأمينية احترافية كما أن وجود نظام يحمي هذا القطاع من عمليات الاحتيال مهم لكيلا تدفع تعويضات غير ملزمة بها، بالإضافة إلى استقطاب اكتواريين خبراء ذوي تأهيل علمي وخبرة عملية جيدة للتقليل من مخاطر التأمين للحد من الخسائر.

أيضاً نذكر أن البنك المركزي (ساما 2022) 4 بإلزام الاكتواري المعين بشركات التأمين بإعداد وتسليم تقارير كفاية التسعير بشكل دوري للبنك المركزي والإدارة العليا للشركة ومجلس إدارتها، استناداً إلى المادة (53) من ضوابط الأعمال الاكتوارية المتعلقة بالتأمين، وأيضاً طالب في تعميم بعنوان «تعليمات تقرير كفاية التسعير» شركات التأمين بإعداد التقرير بشكل ربع سنوي لفرعي التأمين الصحي وتأمين المركبات وتسليمه للبنك المركزي.

وسوف نتناول في هذا البحث أهم مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين، وأيضاً أنشطة التأمين المختلفة بالمملكة العربية السعودية، كما سنورد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع التأمين من ناحية تحسين الأداء، ورفع جودة الخدمة التأمينية المقدمة، وأيضاً دور قطاع التأمين في السوق السعودي.

² شركات التأمين السعودية... من السوق التقليدية إلى المنصات الإلكترونية، سعيد الأبيض، جريدة الشرق الأوسط؛ العدد ١٥٢١٠، يوليو ٢٠٢٠.

³ لماذا ترتفع المخاطر في شركات التأمين السعودية، حسين الرقيب، جريدة الرياض، ديسمبر ٢٠٢١م.

⁴ إلزام شركات التأمين بتسليم «كفاية التسعير» دورياً، تعميم البنك المركزي السعودي، يناير ٢٠٢٢م.

مشكلة البحث:

لقد حظيت ادارة الجودة وتطبيقاتها باهتمام المختصين والباحثين في علوم الإدارة وما أقروا به من جانب اسهامها في ضمان تحسين العمل ورفع مستوى الاداء وتحقيق عوائد اعلى في المنظمات باختلاف خدماتها ونشاطها، وبالكورة ذلك يأتي من رجل الجودة ويليام إدواردز ديمينغ (1900-1993)5 حين قام بابتكار عجلة الجودة "خطط، نفذ، افحص، تصرف" وكيف انه من خلال هذه الاستراتيجية العلمية نادى بمفاهيم الجودة وحاول ان تصل ثقافة الجودة الى كافة الانظمة الادارية وقطاع الأعمال.

أما اليوم نحن نلتزم تحول نحو تحديات اقتصاد المعرفة والتطور الرقمي وأنه من أحد المحطات الأساسية في رؤية 2030 أي كل ما ينتجه العقل من ابتكارات واكتشافات (وثيقة رؤية المملكة، 2016)6، اذ ان من متطلبات هذا التحول ضرورة تطبيق أنظمة الجودة على كافة المستويات نظرا بسبب زيادة المنافسة بين الشركات وظهور تغيرات اقتصادية وتقنية، بل ان هذا الأمر حتم على المنظمات في مختلف اشكالها وهيكلتها القطاعات بالمملكة ولاسيما قطاع التأمين من مواجهة ذلك عن طريق تطبيق مفاهيم الإدارة المتطورة حيث تمكن شركات التأمين من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وزيادة قاعدة عملائها وتحقيق الارباح، إذا نؤكد على أهمية تطبيق الأساليب الحديثة في الادارة في قطاع التأمين وان اسلوب إدارة الجودة الشاملة هو مدخل حديث يمكن شركات التأمين من التعامل مع التحديات باحترافية بحيث يضمن لهم ترشيد الإنفاق مع رفع الاداء، وسرعة الانجاز وتبسيط اجراءات العمل والسعي نحو مبدأ التحسين المستمر للمنظومة.

ولما لإدارة الجودة الشاملة من أهمية في قطاع التأمين وهذه الأهمية أشار لها الكثير من بحوث الادارة والجودة، إلا ان نتائج بعض الدراسات أشارت أن قطاع التأمين اليوم يواجه عدد من المعوقات والتحديات عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بل أن صعوبة قياس نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذا القطاع هو تحدي بحد ذاته لأنه يتطلب تكيف مع الكيفيات والأساليب المختلفة، لمعالجة العوائق المرتبطة بالتطبيق (الخطيب، 2011)7.

أيضا في دراسة (شيهاني ٢٠١٥)8، حيث توصلت الباحثة الى أن نشر وتعزيز ثقافة الجودة يحتاج إلى إحداث تغيير واسع يشمل العناصر المادية والتنظيمية والإنسانية والمعلوماتية في المنظمات بكافة المستويات، إذا نستنتج من هنا أهمية تبني ثقافة ومفهوم ادارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين وتقبل هذا الأسلوب الحديث في العمل لدى كافة العاملين وزرع هذه الثقافة والمعرفة وهذا من شأنه يسهل الجانب التطبيقي للممارسات الجودة.

مع ذلك نجد أن هناك شركات تأمين سعت في تطبيق مبادئ الجودة لإيمانها بضرورة تحسين الخدمة التأمينية فمثلا دراسة (نادر، 2021)9 حيث استنتجت الباحثة إن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبق في شركة التأمين العراقية بشكل مقبول، ولكن عليها بذل المزيد لتعزيزها، وأن على الإدارة العليا في الشركة إصدار قرار باعتماد منهج إدارة الجودة الشاملة في الشركة.

إذا تكمن أهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين في مدى مساعدة شركات التأمين على تحسين الخدمة التأمينية المقدمة لكافة عملائها من خلال التزامها بتطبيق أحدث الانظمة العالمية للجودة مثل نظام ISO 9001 ونظام الجودة الأوربية

⁵ رواد ادارة الجودة (ادوارد ديمينغ Edward Deming)، الخطيب، د. سمير كامل (إدارة الجودة الشاملة)، ص ٨٣، ٢٠١٨م.

⁶ وثيقة رؤية ٢٠٣٠ للمملكة العربية السعودية.

⁷ خطيب خالد مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين. (حالة شركات التأمين للغرب الجزائري). جامعة وهران 2011م

⁸ مدخل لثقافة الجودة الشاملة في المنظمات العمومية، سهام شيهاني، جامعة الجزائر.

⁹ ادارة الجودة الشاملة في شركات التأمين /دراسة ميدانية في شركة التأمين العراقية، هدى ابراهيم نادر 2012م.

حيث إن بعض شركات قطاع التأمين اضافت هذه الانظمة إليها وقامت بالتدريب عليها وتطبيقها وصولاً للحصول على الشهادات المعتمدة في ذلك.

ان الدراسات الحالية في هذا المجال تركز على بيان نتائج تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع شركات التأمين والباحث أيضا يستنتج من كل ما سبق ذكره أهمية إدارة الجودة الشاملة في شركات التأمين باعتبارها مدخل حديث و ذات فاعلية في تقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق رضى العملاء وتفق توقعاتهم وبما يضمن تحسين الأداء بشكل مستمر، وأيضا من خلال الاستقراء على نتائج الدراسات السابقة ان هناك متطلبات حديثة ترتبط ارتباطا واضح بتطبيقات الجودة في قطاع التأمين منها أبعاد استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين، متطلبات التنافسية، و تسخير التقنيات الحديثة في أسلوب عمل منظومة شركات التأمين، وتداخلها مع مفهوم الاستدامة في قطاع التأمين.

أسئلة البحث:

ويمكن بلورة مشكلة البحث بشكل ادق في السؤال الرئيسي التالي:

ما الأثر المترتب على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لقطاع التأمين في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما علاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في زيادة القدرة التنافسية لدى شركات التأمين؟
2. ما مدى إسهام قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية بمسيرة التحول الرقمي؟
3. ما مدى تماشي قطاع التأمين مع متطلبات رؤية 2030 والتطور المحلي؟
4. ما التحديات الحديثة التي تواجه قطاع التأمين في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟
5. ما المقترحات المتعلقة والتي تساعد أصحاب الرأي والعاملين في هذا القطاع لتطبيق أفضل الممارسات الحديثة والتي تضمن لهم الجودة في الخدمة التأمينية؟

أهمية البحث:

يركز البحث أهمية في مواكبة التطور الحديث الذي طرأ على قطاع شركات التأمين من مدى أهمية تطبيق أحدث أساليب إدارة الجودة الشاملة بما يتناسب مع أنشطتها وخدماتها باختلافها ومدى أثر هذا التطبيق على جانب التنافسية في ادائها بشكل عام، وأن وجود تقنيات حديثة لها دلالة واضحة على تطبيق الجودة لديها، وتبرز في جانبين هما:

أولا: الأهمية النظرية:

1. انه يتناول موضوعا حديثا في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين حيث إن الباحث سيتناول عوامل جديدة طرأت على قطاع التأمين ويتطلب ضرورة التماشي مع المتغيرات في سبيل تطبيق أساليب الجودة.
2. ان هذا البحث يضيف قيمة معرفية للمختصين في قطاع التأمين عن الأثر المترتب على تطبيق ادارة الجودة الشاملة، فالمعلومات التي أوردها الباحث بعد الاستقراء على عدة دراسات سيستفيدون منها وأيضا الباحثين وكل الأطراف المتعلقة بالمجال.

3. إن هذا البحث سيتناول موضوعات حديثة متعلقة بقطاع التأمين من ناحية تطبيقات التحول الرقمي، والقدرة التنافسية لهذا القطاع، ومتطلبات رؤية 2030 المتعلقة بقطاع التأمين، وهذا يعد إثراء معرفي جديد على هذا القطاع.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. سوف تكون نتائج البحث إضافة قوية لصناع القرار والمهتمين في قطاع التأمين تمكنهم من تحقيق أهداف شركات التأمين وفق متطلبات العصر الحديث.
2. يعتبر البحث له صلة واضحة بأحد أهم تطبيقات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في قطاع التأمين والتحول الرقمي.

أهداف البحث:

1. التعرف على الأثر المترتب على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية.
2. التعرف على إسهامات قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية بمسيرة التحول الرقمي.
3. التعرف على دور قطاع التأمين في تحقيق متطلبات رؤية 2030 والتطور المحلي.
4. التعرف على التحديات الحديثة التي تواجه قطاع التأمين في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
5. وضع مقترحات تساعد أصحاب الرأي والعاملين في هذا القطاع لتطبيق أفضل الممارسات الحديثة والتي تضمن لهم الجودة في الخدمة التأمينية.

الأسلوب البحثي:

يعتبر هذا البحث من البحوث التحليلية الوصفية، تستخدم كلمة الوصف لتدل على نفس المعنى الذي تنطوي عليه كلمة المسح ومعنى كلمة المسح 10 هي " النظر فيما وراء ".

حيث يحاول الباحث من خلال المسح تناول الظواهر بطريقة تمكنه من تمييز الجوانب العلمية أو ذات معنى من المعطيات أو البيانات المتوافرة حول هذه الظواهر.

ينظر البحث الوصفي فيما وراء البيانات بحثاً عن مغزى ودلالة لا يعني الاستعانة بالعين المجردة وإنما يقصد به الاستفادة من الأدوات المتباعدة التي يمكن بها النظر فيما وراء.

ونعني الاستفادة من أدوات مثل الاستبانة والمقابلة الشخصية أو غيرها التي عادة ما يصاحبها تسجيل البيانات وعرضها في صورة جدا واضحة من رسومات أو خرائط تعين في كشف ما تنطوي عليه البيانات من معان، ويعالج البحث الوصفي موقفاً يتطلب أسلوب الملاحظة أو وسيلة أساسية لجمع البيانات ويحتاج في نفس الوقت إلى انتقاء جمهوره بعناية ورسم حدوده بوضوح يمكنه من جمع البيانات وعرضها بطريقة منسقة ومرتبطة حتى يمكن استخلاص نتائج ثابتة ودقيقة وصادقة.

وتفترض على الباحث ضرورة أن يكون قادراً على تحديد ما يريد وصفه بوضوح كذلك ضرورة التوصل إلى المناهج المناسبة لهذا الوصف، وكذلك لا تقتصر البحوث الوصفية على الاستعانة بأسلوب واحد في جمع البيانات، وإنما قد يستخدم هذه الأساليب، أو كلا متاح منها في البحث الاجتماعي، ولكن ليس معنى أن البحوث الوصفية قد تستخدم مجموعة كبيرة من الأساليب، أنها

¹⁰ جامعة الإسكندرية) دار المعرفة الجامعية، 2014. ص 195-109.
يوسف المرعشلي، أصول كتابة البحث العلمي: وتحقيق المخطوطات، بيروت-لبنان: دار المعرفة، صفحة 113.

تمتاز بخاصية المرونة التي تمتاز بها البحوث الاستطلاعية وإنما يستلزم الأمر أن تكون الإجراءات المستخدمة في البحث الوصفي مخططة بعناية وطالما كان الهدف هو التوصل إلى معلومات متكاملة ودقيقة، ينبغي أن يتوخى في تصميم البحوث البعد عن التحيز بالمقارنة بالبحوث الاستطلاعية وكذلك الاهتمام للغاية بالاقتصاد في جهود البحث.

من هنا تم اختيار المنهج الوصفي وذلك لأنه يصف الظاهرة كما هي ويبين أهميتها ويشرح الأثر المترتب عليها (أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين) حيث يتم الوصول إلى نتائج هذا البحث باستخدام أدوات جمع البيانات المستخدمة في البحوث الوصفية فيتم الاستعانة بالاستبيان لتقصي آراء العاملين في شركات التأمين عن مدى إيمانهم بأهمية تطبيق الجودة ووجود ثقافة للجودة في الشركة وأهم المعوقات والتحديات التي تواجه قادة شركات التأمين في سبيل تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

ولتحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلته سيتم اتباع الإجراءات التالية:

مراجعة الدراسات والأبحاث السابقة والتي لها ارتباط بموضوع البحث، خلال الأدبيات و الدراسات السابقة من المجالات العلمية المحكمة والدوريات والكتب والرسائل الجامعية لمرحلة الماجستير والدكتوراه وكذلك آخر التقارير الصادرة من جهات معتمدة والتي تناولت موضوع الدراسة، أيضا مراجعة معنى إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال التأمين، وكتابة ملخص عن ماهية قطاع التأمين وتصنيف أنشطته ومراجعتة وتدقيقه ومن ثم كتابة ونشرة عمل التحليل الإحصائي والحصول على نتائج البحث ومناقشتها، تقديم التوصيات والمقترحات التي تم استنتاجها من نتائج البحث.

مصادر البحث:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مصدرين: (المصادر الأصلية – المصادر الفرعية).

المصادر الأصلية:

هي الأعمال الأصلية المكتوبة كما دونها أصحابها، كما في الكتب والدراسات السابقة.

المصادر الفرعية:

هي الأبحاث المعاصرة في الوقت الحالي المتسقة من المصادر الأولية، فهي تنقل المعلومة ثم تشرحها، وتفصيلها، ونقدها، وتلخيصها، ومنها المقالات في الصحف، والمنشورات والكتب التي نقلها أصحابها عن غيرهم¹¹.

مراجعة الادبيات والاعمال السابقة:

دراسة (خالد؛ 2010م)12، بعنوان: مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين. (حالة شركات التأمين للغرب الجزائري)، وضح الباحث موضوع إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين و تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في تدعيم القدرة التنافسية لقطاع التأمين، وإدراك مدى التوافق بين نشاط التأمين و مبادئ إدارة الجودة الشاملة، و انعكاساتها على نجاح وتطور هذه القطاعات بأكملها عن إمكانية تطبيق مفاهيم، ومبادئ إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين مما يؤدي إلى

¹¹ يوسف المرعشلي، أصول كتابة البحث العلمي: وتحقيق المخطوطات، بيروت-لبنان: دار المعرفة، صفحة 113.

¹² خطيب خالد مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين. (حالة شركات التأمين للغرب الجزائري). جامعة وهران 2011م.

محاولة التعرف على أهم المزايا التي تتماشى مع نشاط التأمين ، وتحديد العلاقة بين هذا المفهوم الإداري و بين العوامل المساندة له بغرض رفع مستوى أداء شركات التأمين، و الأفراد و التحسين المستمر في أداء الخدمة التأمينية بأفضل جودة ممكنة مما سيكسبها حتما تحسين قدراتها التنافسية.

من خلال دراسة الباحث الميدانية في مدى إمكانيات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين بالجزائر اتضحت النتائج: اهتمام شركات التأمين بعنصر التحسين المستمر، لتحسين الخدمات التأمينية ،عدم اهتمام شركات التأمين بعنصر التحكم في التسيير ، و التكاليف بالقدر الكافي، اهتمام شركات التأمين بتحسين صورتها، مع إهمال الشعارات وهذا شيء إيجابي، عدم اهتمام شركات التأمين بعنصر توفير مصالح مختصة لمعالجة شكاوي الزبائن، اهتمام شركات التأمين بتفادي الوعود الكاذبة المرتبطة بالاكتتاب بعقود التأمين، عدم اهتمام شركات التأمين بتوفير مركز توثيق واتصال حديث، اهتمام شركات التأمين بعنصر الزبون هو الهدف وليس الخصم، عدم اهتمام شركات التأمين، بعنصر سد الفراغ في عملية التعاقب على المسؤوليات، عدم اهتمام شركات التأمين بعنصر تحدي العقبات في عملية إدخال إدارة الجودة الشاملة.

أما التوصيات فكانت: التفاتة شركات التأمين عاجلا، إلى عنصر التحكم في التسيير، وبالتالي تقليل التكاليف ، لتسهيل عملية تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، وتحسين القدرة التنافسية، ضرورة توفير، و بأسرع ما يمكن مصالح مختصة لمعالجة شكاوي الزبائن، و بشكل فعلي، وواقعي داخل شركات التأمين ، ما يكون له الأثر الكبير في حل العديد من المشاكل التي تعيق تبني منهج إدارة الجودة الشاملة، الإسراع في توفير مركز توثيق واتصال حديث ، يتماشى مع متغيرات النشاط التأميني، و يكفل الرقابة، وقمع الغش ولتحايل على شركات التأمين، ضرورة معالجة، وفي أسرع وقت، مشكل غياب الهدف باستمرار الشيء الذي لا يخدم على الإطلاق مصلحة الإدارة العليا، جنب الشعارات ، و بالأخص الكاذبة منها، وعدم الوفاء بالعهود والالتزامات تجاه الزبائن، وهذا ما يتعلق بأصحاب القرار.

ذكر الباحث في ختام دراسته أن هناك صعوبة في قياس نجاح تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين وأنها من التحديات الكبيرة، التي تواجه شركات التأمين على المدى الطويل، ويتطلب الأمر التكيف مع الكيفيات و الطرق و الأساليب المختلفة، لمعالجة العقبات المرتبطة بالتطبيق و تحدي المشاكل المرافقة لتوفير حصص سوقية، و رقم أعمال، و ربحية جيدة تفسر تحسين القدرة التنافسية في هذا القطاع، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال مستوى فعالية التنفيذ من خلال مشاركة جميع الموظفين، و اكتساب رضا العملاء، وان كل هذا يسهم في درجة عالية بتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة باعتباره الهدف الرئيسي لتحقيق التميز، على اعتبار أن الجودة قضية استراتيجية، والموظفون هم أساس تحقيق هذه الجودة، بهدف خلق قيمة مضافة تسهم في ترقية وتطوير قطاع التأمين برمته.

دراسة (نادر 2012م) بعنوان: الجودة الشاملة في شركات التأمين /دراسة ميدانية في شركة التأمين العراقية. حيث تهدف هذه الدراسة الى رفع مستوى أداء شركة التأمين العراقية والتحسين المستمر في أداء الخدمة التأمينية المقدمة، وطبقت هذه الدراسة في شركة التأمين العراقية باختيار عينة من ٣٢ من العاملين في الشركة، وقد استخدمت استمارة الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات كانت أهمها إن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبق في شركة التأمين العراقية بشكل مقبول وعليها بذل المزيد من الجهد لتعزيزها، وقدمت الباحثة في النهاية مجموعة من التوصيات أهمها أن على الإدارة العليا في الشركة إصدار قرار باعتماد منهج إدارة الجودة الشاملة في الشركة.

(عبداللطيف 2019) 14 بعنوان: التأمين الرقمي، دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، تناول الباحث دراسة واقع التحول الرقمي والعوامل المؤثرة فيه من خلال استطلاع آراء حملة الوثائق حول جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها شركات التأمين وأثرها في مدى استفادتهم من خدمات التأمين الرقمي التي توفرها الشركة، وبينت النتائج أن التحول الرقمي في تقديم خدمات التأمين من جانب شركات التأمين السعودية لا يزال في حاجة إلى تطوير كبير من حيث شمولية وتنوع الخدمات، وأن نجاح ذلك يرتبط بجودة الخدمة الإلكترونية كما يدركها عملاء التأمين. وقد تمثلت أهم التوصيات في ضرورة اهتمام شركات التأمين السعودية بنشر ثقافة التحول الرقمي بين مرؤوسيه وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية، ورفع جودتها وموثوقيتها وأن يكون استخدام الموقع آمن وشامل وخاصة من حيث الحرص على أن يكون محتوى الموقع الإلكتروني محدث للتعامل، وأن يتوافر الدعم الفني الكافي لخدمة العملاء المستفيدين من الخدمات الإلكترونية لشركة التأمين.

في دراسة (السعيد 2014) 15 بعنوان: أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون تطبيقاً على الشركة الجزائرية للتأمين - أم البواقي- حيث ركز الباحث في دراسته على جودة الخدمة التأمينية وأنها من أهم الأولويات التي أصبحت شركات التأمين توليها أهمية بالغة خاصة في ظل المنافسة التي أفرزها اقتصاد السوق، ووضح أيضاً أنه أصبح إرضاء الزبون مرهون بمدى جودة الخدمة المقدمة له، وتم تناول الدراسة من جزأين نظري وتطبيقي، وتم تسليط الضوء في الجزء الأول على الإطار المفاهيمي لجودة الخدمة التأمينية وأبعادها ورضا الزبون، حيث تم التوصل إلى أن التحسين المستمر في أبعاد الجودة يؤدي بالضرورة إلى تحقيق رضا الزبون ومن ثم تحقيق ولائه.

أما الجزء التطبيقي حاول الباحث من خلاله قياس أثر أبعاد الجودة على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR (وكالة أم البواقي)، وذلك بالاعتماد على بيانات الاستبيان التي تعبر عن آراء عينة البحث تم التوصل إلى أن الشركة محل الدراسة حريصة على تطبيق أبعاد الجودة عند تقديم خدماتها التأمينية، مما جعلها تتمتع برضا زبائنها.

دراسة (محمد 2011م) 16، بعنوان: أثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق الميزة التنافسية، حيث استهدفت الدراسة إلى تطوير أساليب تحسين جودة الخدمة في قطاع التأمين، واعتمدت الباحثة في دراستها على الاستبانة المحكمة فتم توزيعها على الملاكات العامة في شركة التأمين العراقية، وتوصلت الباحثة إلى العديد من النتائج التي تشجع على إمكانية تحسين الجودة و ذلك لوجود الإمكانيات المختلفة فضلاً عن شرط من المزايا التنافسية في ظل اقتصاد السوق، كما أن تحقيق الجودة في الخدمة سيحسن الأداء و يقلل من الوقت و الجهد، وذكرت الباحثة جملة من التوصيات أهمها: ضرورة أن تأخذ الشركات بخطوات إجرائية وعملية في بناء منظومة للجودة والعمل على تهيئة متطلباتها و السعي الجاد لتقويم الأداء المستمر و التفاعل مع شركات التأمين العربية للاستفادة من تجاربها.

¹⁴ التأمين الرقمي، دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، محمد عبد اللطيف.

¹⁵ أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات التأمينية عبد الله، أماني حسن سعيد ٢٠١٢

¹⁶ أثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية، فائزة عبد الكريم محمد مجلة دراسات محاسبية ومالية 2011

مناقشة النتائج البحثية:

تم الاطلاع على الدراسات التي تحتوي على معلومات ومعارف مرتبطة بمشكلة البحث وذلك بهدف تدوينها وتلخيصها ثم تحليلها بحسب هدف البحث ومتغيراته وايضا الاستفادة من النتائج التي توصل إليها الباحثين السابقين والتي تتعلق بمشكلة البحث نفسها (أثر ادارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين)، فتم التوصل الى مجموعة من الأفكار مفادها؛ أن هذا البحث أتى بعد ظهور تغييرات وتحديثات على مستوى قطاع التأمين وهذا مبرر واضح لإعادة تناول هذا الموضوع بطريقة حديثة تتناول عوامل جديدة أيضا، وهذا ظاهر في ان أغلب الدراسات التي تم استيفائها سابقا قد مر عليها خمس أعوام وأكثر، وكذلك أنها تتناول تطبيقات ادارة الجودة كنظام أساسي على هذا القطاع وذلك من ناحية كيفية تبني ثقافة الجودة لدى موظفين قطاع التأمين، وماهي التحديات التي تواجه شركات التأمين في تطبيق أنظمة الجودة.

ولعلنا نبرز أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، ان شركات التأمين لديها تطلعات نحو تحسين جودة الخدمة التأمينية المقدمة وذلك بهدف ضمان استمراريتها بالسوق، و أيضا الحصول على رضا العملاء، كذلك مما يساعدها في أن تكون ضمن الشركات المنافسة بقطاع التأمين هو مدى تطبيقها لأنظمة الجودة في أعمالها، ولكن هذه الشركات مازالت إنها غير مهتمة بمواجهة العقبات التي تطرأ عليها في سبيل تطبيق الجودة لذلك من خلال تلخيص دراسة (خالد2010م)، وجدنا أن الباحث قد وصى بضرورة تركيز شركات التأمين على قياس نجاح تطبيق معايير الجودة وان يكون هناك نظام للمراجعة والمراقبة وأيضا اعتبر الجودة في شركات التأمين قضية استراتيجية ومسؤولية كل فرد في المنظمة بإمكانه ان يسهل عملية ترقية وتطوير هذا القطاع برمته.

نذكر ان من ضمن الدراسات التي تم حصرها توصلت إلا أن مبادئ الجودة الشاملة تطبق بشكل ملحوظ في الشركة دراسة (نادر2012)، وأن على الادارة العليا تعزيزها عن طريق بذل مزيد من الجهد، ذلك يؤكد لي كباحث في هذا الموضوع أن أنظمة الجودة في هذا القطاع فعلا تم تطبيقها، ولكن هناك تحديات تواجه شركات التأمين في مواكبة التغيرات والظروف الطارئة وأن هناك عوامل جديدة قد حدثت جعلت من العاملين على تأهب لضرورة التماشي ومواكبة هذه الأحداث وهذا ما سنتحدث عنه لاحقاً.

الفصل الثاني/ مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة في التأمين:

إذ أردنا أن نسلط الضوء على نشأة التأمين قديما نجد أنه على مر العصور مرت هذه الفكرة بمراحل من التطور فكان التأمين البحري هو أول ما ظهر حيث كان هناك تأمين على المنقولات بحرا بقصد التعويض عن الخسارة التي تنتج من ضياعها، ودخلت فكرة التأمين العالم العربي متخذا أشكال عديدة وصولا بالشكل المؤسسي والذي نطلق عليه سوق التأمين العربي، فتم تأسيس العديد من شركات التأمين العربية بل دخلت أيضا شركات تأمين أجنبية وتماشيا معها ظهرت الحاجة الى وجود رقابة وتشريعات تساهم في تنظيم أعمال التأمين مثل الهيئة العامة للرقابة على التأمين.¹⁷

وفي المملكة العربية السعودية تم إنشاء التأمين التعاوني عام 1977م، وتم اعتباره مقبولا في الشريعة الإسلامية وبذلك تقرر إنشاء الشركة الوطنية للتأمين بهدف التأمين على المشروعات الكبرى و الاحتفاظ بنسبة كبيرة من أقساط التأمين داخل المملكة، حيث أعتبر التأمين التعاوني هو الشكل المعتمد والذي يقدم من خلاله التأمين في المملكة وذلك لجوازه من الناحية الشرعية

¹⁷ رشدي، سيد سالم (التأمين المبادئ والأسس والنظريات) دار الراية للنشر، الطبعة الأولى.

بخلاف التأمين التجاري، ثم ظهرت تباعا الانظمة المتعلقة بنظام التأمين الصحي، ثم تم تحديد أنظمة مراقبة قطاع التأمين التعاوني وتحديد الجهة المسؤولة عن متابعة ومراقبة هذه الأنظمة إن أغلب المراجع العلمية اتفقت على أن التأمين هو الآلية التي يتم فيها نقل الخطر المحتملة وذلك على عدة أنواع من التأمين مثل التأمين التبادلي والتأمين الذاتي والتأمين التجاري والتأمين الحكومي (سيد2015)، أيضا عرفت (اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني1425)18، في المملكة العربية السعودية التأمين بنقل أعباء المخاطر من المؤمن لهم الى شركات التأمين” ويهدف التأمين من إعادة المؤمن له إلى وضعه المالي الذي يسبق الخسارة مباشرة.

إن متأمل لسوق التأمين يجد هناك أكثر من نوع من عقود التأمين والتي تهدف جميعها للتغطية والتعويض ضد المخاطر المحتمل حدوثها، يمكن ان يكون اي خطر محتمل ويمكن قياسه، وبالغالب يمكن التأمين عليه، لذا فإن التأمين يتنوع بتنوع المخاطر المحتملة. وقد تم تقسيم التأمين من ناحية التغطية إلى 3 أنواع رئيسة هي:

التأمين العام: وهو التأمين على المركبات والتأمين البحري والهندسي.

التأمين الصحي:19 (اللائحة التنفيذية لمجلس الضمان الصحي2022)، نعني بالتأمين الصحي الذي يقرره النظام ولائحته التنفيذية وتمارسه شركات التأمين التعاوني المرخص لها بالعمل في المملكة وفقاً لنظام مراقبة شركات التأمين.

تأمين الحماية والادخار: عقد تأميني تقوم بمقتضاه شركة التأمين بدفع مبلغ معين إذا أصاب المؤمن عليه أي مكروه أو عند انتهاء الفترة المتفق عليها وذلك طبقاً لعقد التأمين، في المقابل يقوم المؤمن عليه بسداد قيمة الاشتراك في هذا النوع من البرامج(أمنها؛٢٠٢٢)20.

ومن الضروري أن نحدد أهم أطراف عقد التأمين بحسب (الأمانة العامة للجان الفصل في المخالفات والمنازعات التأمينية٢٠٢٢)21 وهم:

الطرف الأول: مقدم طلب التأمين ويسمى بعد سريان عقد التأمين (المؤمن له)، وهو الفرد الطبيعي أو الاعتباري (الشركات) الذي قام بالحصول على وثيقة التأمين من المؤمن.

الطرف الثاني: شركة التأمين وتسمى بعد سريان مدة عقد التأمين (المؤمن)، وتكون من طرف الشركة المساهمة العامة المرخص لها بالنظام بمزاولة اعمال ونشاطات التأمين أو إعادة التأمين أو كليهما معا.

تصنيف وأنشطة شركات التأمين في المملكة العربية السعودية:

قام (البنك المركزي السعودي2022)22 بإحصاء وتصنيف شركات التأمين في المملكة العربية السعودية والإفصاح عن المعلومات الخاصة بها في الموقع الرسمي للبنك ليكون المرجع الأساسي لكل من يبحث عن معلومات عن هذه الشركات، وهي أكثر من 96 شركة تأمين تتباين أنشطتها وخدماتها.

التأمين العام: الشركة الخليجية العامة للتأمين التعاوني، الشركة الوطنية للتأمين، شركة الجزيرة تكافل.

18 لائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، إصدار البنك المركزي السعودي

19 مجلس الضمان الصحي، اللائحة التنفيذية، ٢٠٢٢ <https://www.cchi.gov.sa/Pages/default.aspx>

20 أمنها، خدمة متخصصة لتقديم معلومات التأمين في السعودية وأحد مبادرات ساندبوكس السعودية، 2022.

21 الموقع الرسمي للأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات التأمينية..

22 الموقع الرسمي للبنك المركزي السعودي (تصنيف شركات التأمين وخدماتها).

وساطة إعادة التأمين: شركة مارش جاي كاربنتر لإعادة التأمين، شركة ناسكو العربية، شركة إيوان العربية. المعاينة وتقدير الخسائر: شركة نجم، شركة صولا، شركة البلور، الشركة السعودية للفحص والمعاينة التأمين الصحي: الشركة السعودية الهندية، شركة ولاء، شركة بوبا، أسيج. وكالات التأمين: شركة البابطين لوكالة التأمين، شركة ثياتل، شركة التعزيزات، شركة فجر. استشارات التأمين: شركة دار التفكير للاستشارات التأمينية، شركة آيس جالاجر العربية. تسوية المطالبات التأمينية: شركة غلوب مد لتسوية المطالبات التأمينية، شركة نكست كير، شركة العناية الشاملة. مفاهيم في إدارة الجودة الشاملة:

الجودة لغة 23 حسب معجم المعاني الجامع بأنها "من الجود، والجيد نقبض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيدا، أو هي بلوغ شيء ما درجة عالية من النوعية الجيدة والقيمة الجيدة. ونذكر بعض التعاريف التي أوردتها مختصون عالميون في الجودة:

تعريف (جوران؛ 1981) 24، القابلية للاستخدام أو الملاءمة للاستعمال. تعريف (كروسبي فيليب 1979) 25 بأنها: المطابقة للمواصفات. عرف (كارو إيشيكوا؛ 1984) 26 الجودة بأنها: القابلية على إشباع العميل.

تعددت مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الإدارة الحديثة، فنجد ذلك باختلاف العلماء عبر مراحل زمنية مختلفة، ولكننا نتفق على أنها تعتبر أحد أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة في عصرنا الحاضر والتي لقيت اهتمام كبير من المتخصصين والباحثين ورواد الأعمال الذين يركزون بشكل كبير على قضايا التطوير وتحسين المنتج أو الخدمة المقدمة من حيث الكفاءة والفعالية في مختلف المجالات، ولعبت اليابان دور كبير في تحسين صورة وجودة المنتجات وتقديم الخدمات وأصبحت مثالا يحتذى به في مدارس التعليم والجامعات العريقة في علم الإنتاج والعمليات والجودة خاصة بعد الحرب العالمية الثانية بسبب كونها الأكثر تضرراً في الحرب العالمية، من خلال التركيز على تقديم المنتج والخدمة بكفاءة عالية وبتكاليف منخفضة وهذا ما جعلها رائدة الى يومنا هذا، بل أن مفهوم الجودة تحديداً يعد أحد الركائز الأساسية في الإدارة الجديدة وأيضاً أساساً في التغييرات العالمية والتحديات التي تواجه جميع المنظمات.

عرفها (حمود، 2010)، على أنها مدى المطابقة مع المتطلبات فكما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة، أما تعريف إدارة الجودة الشاملة لدى ودوجلاس ووليام فقد عرفها بأنها عملية واسعة النطاق لتعزيز مزايا المنظمات المتنافسة؛ فهي مفتاح لمفاهيم تتضمن التحسين المستمر، وتصفير الأخطاء، وأداء العمل الصحيح من أول مرة، وهي تعرف العاملين بأن يكونوا على علم ودراية بالموقف الحالي للعمل على كيفية تحسينه (راضي، 2010). 27.

²³ معجم المعاني العربية،

²⁴ جوزيف م. جوران ونظرته للجودة، الموارد البشرية، <https://hrdiscussion.com/hr61086.html>

²⁵ مرجع رقم ٧، رواد الجودة كروسبي فيليب، ص ٩٥.

²⁶ كارو إيشيكوا وإدارة الجودة الشاملة، قسم الجودة الشاملة، موقع تنمية الموارد البشرية.

²⁷ حمود، خضير كاظم (٢٠١٨)، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة، ط ٢.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين:

تختلف وجهات النظر حول مفهوم الجودة في شركات التأمين، حيث تقتصر لدى شركات على إيجاد أقسام شكاوى وقياس رضا العملاء، فيما تتعدى ذلك في شركات أخرى، لتصل إلى منع العميل من الشكاوى عبر سد جميع الثغرات التي من شأنها الضغط عليه أو إشعاره بعدم الرضا، ولكننا نتفق على أن مفهوم الجودة في شركات التأمين جزء أصيل من عمل القطاع، وأن التأمين يركز على أساس شراء الأمان والإحساس به، وأن تعرض العميل لأي عمل من شأنه إقلاقه يمس بالهدف الرئيس من التأمين، إن بعض الإدارات والشركات تفهم موضوع الجودة بأنه يقتصر على توفير أقسام تتلقى الشكاوى، وتتعامل معها بطريقة جيدة، لكن الشركات التي تعمل بمهنية حقيقية وتعرف معنى كلمة الجودة هي التي تعمل على منع الشكاوى من الأصل عبر الوصول إلى رضا العملاء.²⁸

إننا حين نتحدث عن الجودة في قطاع التأمين نحن نخص المجال الخدمي فالخدمات الغير ملموسة التي تقدم للعملاء هي بحاجة ماسة لتطبيق الجودة وذلك لأن لجودة الخدمة تأثير مباشر على ربحية المؤسسة، ومركزها التنافسي، وحصتها السوقية، ثم أن هناك مرتكزات عند تطبيق نظام الجودة في الخدمة التأمينية وهي: تحليل الخدمة وخصائص تقديمها، إي سرعة الاستجابة، واحترام العميل، وراحته، والأداء الفني والمهني للخدمة، تصميم أساليب للقياس والرقابة، أي قوائم بالبنود موضع الرقابة، وآليات الرقابة، إرساء سياسة للجودة، والالتزام، وعمل خطة تنفيذية تجسد ذلك تهنية آلية مستمرة للمراجعة.

أثر إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين على الأفراد العاملين والعملاء:

حين نبحث عن مدى أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على العاملين في قطاع التأمين فنحن نركز على مدى دورها في تطوير الأداء لدى العاملين ورفع مستوى أدائهم بما يتوافق مع أهداف الخدمة التأمينية المقدمة، لاسيما أن هذا سيؤثر في تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة وأيضاً رفع نسبة رضا العملاء المتعاملين في شركات التأمين، نلاحظ الترابط الواضح بين مستوى أداء العاملين وجودة الخدمة التي يتم تقديمها من خلالهم ثم الأثر الواضح على قبول ورضا المتعاملين في شركات التأمين، وهذا له دلالة واضحة أن تطبيق معايير الجودة الشاملة يكون أثرها على جميع الأطراف ذات العلاقة في قطاع التأمين.

في دراسة (البشير 2021) بعنوان دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين، ذكر الباحث وجود علاقة إيجابية معنوية جزئية بين إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة (العناصر المادية، العناصر غير المادية، الأساليب التكنولوجية، الموارد البشرية، التخطيط، أساليب الاتصال، ثقافة الشركة) وتطوير أداء العاملين ونتاجية الموظف.

أما على كفاءة موظفي شركات التأمين فنذكر دراسة (عبد المحمود 2015م) 30 في دراستها حول العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومجالات إدارة الموارد البشرية وأثرها على الاداء ان الغالبية العظمى من المديرين في البنوك وشركات التأمين، فقد أوصت الباحثة مجالس ادارات البنوك وشركات التأمين بعقد دورات تدريبية للموظفين فيها لتحديد المفهوم الواضح والدقيق

²⁸ مفهوم الجودة في التأمين منصة الرؤية.

²⁹ البشير، محمد عبد الباقي (دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين)، مجلة ابن خلدون للدراسات والبحوث، ٢٠٢٢

³⁰ عبد المحمود، نسرين محمد (العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ومجالات ادارة الموارد البشرية وأثرها على الاداء: دراسة ميدانية في قطاعي البنوك والتأمين في الاردن (جامعة اليرموك، ٢٠١٤م

للجودة الشاملة وتوحيده كمفهوم موحد لجميع مستويات الادارة ولجميع الموظفين كما أوصت أيضا بتطوير الموارد البشرية من خلال انتقاء القيادات الادارية التي لديها الرغبة والقدرة على تحسين الجودة وأن يكون ادخال انظمة الجودة للمنظمات حافزا مستمرا لتواصل النشاط التدريبي على الجودة وعدم الاكتفاء ببرامج تدريبية تنفذ في البداية فقط، وان يرتبط أي مسعى لزيادة وتحسين الانتاجية والجودة والنوعية بتحسين أوضاع العاملين وزيادة مهاراتهم ضمن استراتيجية متكاملة لإدارة الموارد البشرية.

وينبغي علينا في دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة على قطاع التأمين ألا نكتفي بالأثر الإيجابي على العاملين في هذا القطاع والخدمة للتأمينية المقدمة، بل نتوسع لنشمل الأفراد المتعاملين مع شركات قطاع التأمين وهم العملاء فنجد أن هناك دراسات تطبيقية فسرت بالأرقام وجود علاقة طردية بين تطبيق معايير الجودة في شركات التأمين ومدى رضا عملائها (دراسة؛ السعيد2014)31.

إن قياس رضا عملاء قطاع التأمين يتم بناءه وفق محددات واضحة إذ كانت متحققة يتم الإطلاق على أن هذه الشركة التأمينية لديها عملاء مستوى رضاهم عن الخدمة جيد، من هذه المحددات هي قلة وجود الشكاوي على الخدمة التأمينية مع وجود تقييم من قبل العميل على رضاه عن الخدمة وأن هؤلاء العملاء أيضا قد حصلوا على نتيجة مرضية للنتائج المطلوبة من الخدمات وتمت خدمتهم بشكل جيد، والشركات التأمينية لديها طرق مختلفة لقياس رأي عملائها وتختلف هذه الطرق باختلاف إمكانيات الشركة ومستوى تقدمها، فمثلا بعض الشركات التأمينية تستخدم نموذج تقييم يرسل للعميل بعد تلقيه الخدمة، والبعض الآخر التقييم يكوم هاتفيا وبشكل آلي بعد المكالمات الهاتفية، ويوجد من الشركات من وضعت مقياس تقييم رضا العملاء في الموقع الإلكتروني الخاص بها.

ولعلنا نورد بالذكر أهمية قياس رضا العملاء على الشركة التأمينية اليوم فقط أصبح من معايير الحوكمة، إذ يبنى مدى تقدم هذه الشركة وفقا لوجود خدمة قياس رضا العملاء وبشكل احترافي أيضا، والأمر ليس مستغرب منه فمع التحول الرقمي الذي تشهده المنظمات أصبحت خدمة قياس رضا العملاء تقدم في الغالب بشكل تقني بحث، وأيضا لا ننسى أهمية وجود نظام واضح لقياس رضا العملاء بالشركة التأمينية بأنه من معايير تطبيق التميز المؤسسي لدى الشركة، فمثلا يرتبط حصول الشركة على شهادات الجودة والتميز المؤسسي بمعايير عديدة أهمها وجود نظام واضح لشركة التأمين يتم فيه قياس رضا العملاء.

إن النماذج التطبيقية على وجود نظام لقياس رضا العملاء عديدة فمثلا (التعاونية للتأمين2022)32، وهي شركة سعودية رائدة في قطاع التأمين منذ عشرين عام، تم اعتماد نظام لشكاوى عملائها في الموقع الإلكتروني وأيضا عبر الهاتف ويوجد أيضا متابعة للشكاوى.

قطاع التأمين في أسواق المال المحلية (تداول):

يصدر البنت المركزي السعودي تقارير سنوية عن سوق التأمين تستهدف هذه التقارير الوقوف على أبرز تطورات قطاع التأمين ونتائجه المالية، وأيضا ذكر عدد من القواعد التنظيمية، واستحداث عدد من المنتجات التأمينية، كما يتناول التقرير معدلات نمو قطاع التأمين في السوق عن طريق نسبة الاقساط المكتتبة ومعدلات الخسارة الإجمالية ووفقا لآخر تقرير (سوق

³¹ أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون لشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، Oum Elbouahgi – CAAR) بركة السعيد وشوق فوزي وزكري إيمان، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي

³² التعاونية للتأمين، خدمات الافراد.

التأمين (٢٠٢١) 33، فقد شهد قطاع التأمين نموًا يقدر بـ 8.4 % خلال العام 2021م، ليبلغ إجمالي الأقساط المكتتبة 42 مليار ريال، وذكر التقرير أن قطاع التأمين بلغت 47 مليون ريال خلال العام 2021م، مقارنة بصافي ربح بلغ 1.38 مليار مشيراً إلى ارتفاع نسبة التوطين في قطاع التأمين خلال العام 2021م، مقارنة بالعام 2020م بارتفاع قدره نسبتين مئوية، حيث بلغت نسبة التوطين 77 %.

نذكر أن من أهم شركات التأمين المساهمة في سوق الأسهم، الشركة التعاونية للتأمين، الشركة الخليجية العامة، الشركة الوطنية للتأمين، شركة الإنماء، شركة بوبا، شركة ولاء.

أما التأمين الصحي فذكر تقرير (صحيفة مال ٢٠٢١) 34، أن قطاع التأمين الصحي في المملكة اليوم فترة ذهبية كونه أحد مستهدفات الرؤية ذكر التقرير أيضاً أن قطاع التأمين اليوم لاعباً رئيسياً في سوق الاقتصاد الوطني حيث يمكن ان تساهم المنتجات التأمينية الجديدة في رفع مستوى الاقتصاد من خلال تعزيز القوة الشرائية لوثائق التأمين الصحي لغير السعوديين.

ونحن في هذا البحث يهمنا أن نؤكد على الدور المهم الذي يلعبه قطاع التأمين في السوق المحلي والعالمي وأنه رغم التحديات سوف يسير نحو التقدم والمستهدفات المرجوة لأنه من القطاعات الخصبة في المساهمة والتغيير.

ملخص طويل:

إن المتأمل في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية يجد قد حصد على اهتمام واضح وهذا ما ذكرته في مدخل البحث وحصرت أسباب ذلك، فمثلاً نجد اليوم شركات تأمين قد وضعت لها سياسة خاصة في الجودة وسعت في الحصول على شهادات معتمدة في تطبيق معايير الجودة مثل الشركة الوطنية لوساطة التأمين قد حصلت على شهادة الأيزو حيث اتمت الشركة جميع الإجراءات اللازمة لتحقيق متطلبات الرقابة لتحقيق معايير الجودة (الوطنية لوساطة التأمين) تحصل على شهادة الأيزو (2021) 35، أيضاً أعلنت شركة ولاء للتأمين التعاوني 36 بحصولها على نفس الشهادة في عام ٢٠١٩، وعلى نطاق الخليج حصلت هيئة تأمين الإمارات على ثلاث شهادات عالمية في الجودة.

إذا أن سعي شركات التأمين لتحقيق معايير الجودة يأتي لمدى اجتهداها ورغبتها في التماشي مع التغيرات والمتطلبات الحديثة، حيث إن من شروط استيفاء دخولها في منافسات مع شركات أخرى أو سوق الأسهم مثلاً يكون بعد التأكد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في خدماتها ومنتجاتها، وهذا يجعلنا نتأكد بأن هناك مطالبات من جهات رقابية على شركات التأمين بالسرعة في رفع جودة خدماتها، عن طريق توفير قوى بشرية عاملة ذات كفاءة، تكون مؤهلة للأخذ بأسلوب العمل الحديث والاحترافي.

ان واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات التأمين يمر بتحديات عديدة يواجهها كل طرف له علاقة في العمل مع هذا القطاع سواء كانوا عاملين، أو جهات إشرافية، وهذه التحديات أمراً صحي لدى شركات التأمين نظراً لما يشهده هذا العصر من تغييرات وظروف يجعلها في كل مره تحدث تغييراً من أجل السير وفق هذه المتغيرات، والأمر الإيجابي أيضاً هو في الاستمرار في التعلم والتطوير لهذه الشركات الى التمكين والاستدامة.

33 تقرير سوق التأمين السعودي، البنك المركزي السعودي ٢٠٢١ - <http://www.sama.gov.sa/ar-sa/Insurance/Pages/Publications.aspx>

34 النابود، نور (بوصلة التأمين "الصحي" إلى أين تتجه؟) صحيفة مال، مايو ٢٠٢١.

35 مال وأعمال، (تقرير حصول الوطنية للتأمين على الأيزو)، فبراير ٢٠٢١.

36 أخبار ميديا للتأمين، تقرير حصول ولاء للتأمين على الأيزو، ديسمبر ٢٠١٧م.

نجد اليوم ان هناك قرارات واستحداثات جديدة في قطاع التأمين حين يتم البحث عن أهدافها نرى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة قد ساعدتها على ذلك؛ فمثلا هناك توقعات بوصول حجم سوق التأمين الصحي في المملكة إلى أكثر من 60 مليارا في 2030(الوطن2022)،37 كما ذكرها أمين عام مجلس الضمان الصحي الدكتور شهاب سعد الغامدي ومن المتوقع أيضا زيادة مساهمة التأمين الصحي في الناتج المحلي إلى 2% في نهاية الفترة 2030م، وبلوغ عدد المستفيدين 21.7 مليون مستفيد.

الفصل الثالث/ تصميم ومنهجية البحث

عينة البحث:

اعتمادا على المعطيات السابقة للبحث فإنه تم اختيار عينة البحث والتي تمثل المجال البشري للدراسة بطريقة واضحة وهو ما فرضته طبيعة موضوع ومشكلة البحث وتم اختيار مجموعات عينة البحث (فئة موظفي قطاع التأمين) في المملكة العربية السعودية وهم على فئة القيادات العليا والموظفين التنفيذيين.

أداة البحث:

تم اختيار أداة الاستبيان والتي تتناسب مع هدف البحث (قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية)، وانطلاقا من كون البحث ذات طبيعة وصفية وكشفية فالاستبيان سوف يساعد الباحث في معرفة هذا الأثر وبين متغيرات عديدة مثل جودة الخدمة التأمينية المقدمة ورفع اداء العاملين في قطاع التأمين، ومدى رضا الأفراد عن الخدمة التأمينية، ونشير بالذكر انه تم تصميم الاستبيان بعد اطلاع الباحث على نماذج استبانات لدراسات مشابهة. وكانت عدد أسئلة الاستبيان 19 سؤال.

إجراءات الدراسة الميدانية:

يشتمل هذا المبحث علي منهجية إجراء الدراسة الميدانية، ويشمل ذلك تصميم أداة الدراسة وإجراء اختبار الثبات والصدق لهذه الأداة للتأكد من صلاحيتها، وتقديم وصفاً لمجتمع وعينة البحث، وأساليب المعالجة الإحصائية والتي بموجبها تحليل البيانات كاختبار فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

1. منهجية الدراسة:

تختلف مناهج البحث العلمي باختلاف موضوع الدراسة، ولكل منهج يتبعه الباحث جملة من الخصائص، مهما تنوع المنهج فهو يقصد به الطريقة التي يتبعها الدارس لدراسة المشكلة موضوع الدراسة.

ونظرا لطبيعة تساؤلات الدراسة أو مشكلتها استخدم المنهج الوصفي الذي يلائم موضوع البحث والذي يعرف بأنه: المنهج الذي يقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقة بينهما بهدف الوصول إلي وصف علمي متكامل لها، فهو لا يقتصر علي التعرف علي معالم الظاهرة وتحديد أسبابا وإنما يشتمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل إلي وصف دقيق للظاهرة كنتائجها.

³⁷ توقعات بوصول حجم سوق التأمين الصحي في المملكة إلى أكثر من 60 مليارا في ٢٠٣٠، عدنان الغزال، جريدة الوطن، مارس ٢٠٢٢

2. وصف مجتمع وعينة الدراسة:

(أ) مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من عدد من (فئة موظفي قطاع التأمين) في المملكة العربية السعودية وهم على فئة القيادات العليا والموظفين التنفيذيين وذلك لقياس قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية.

(ب) عينة الدراسة وخصائصها

اعتمد الباحث على عينة من مجتمع وذلك بغرض الحصول على البيانات المطلوبة وتم اختيارها بعناية حسب ما هو موضح في الفقرة (أ)، المستهدفين من عينة الدراسة كما هو موضح بالجدول (1).

جدول (1) توزيع العينة حسب الفئة

الفئة	العدد المستهدف للعينة	الوزن النسبي
ذكر	30	%60
انثى	20	%40
إجمالي	50	%100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية برنامج SPSS

3. أداة الدراسة:

استخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات المتعمقة بفروض الدراسة والتي قام الباحث بتطويرها من خلال الاطلاع علي العديد من الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع الدراسة وذلك بهدف قياس رأى أفراد العينة المبحوثة حول موضوع الدراسة (قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية) وتتكون الإستبانة من ثلاث اقسام:

القسم الاول:

ويشتمل علي البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة: وهي البيانات الشخصية المتعلقة بخصائص عينة الدراسة علي النحو التالي:

القسم الاول المتغيرات الديمغرافية:

- 1- العمر.
- 2- الجنس.
- 3- المستوى التعليمي.
- 4- مدة الخبرة المهنية بمجال التأمين.
- 5- عدد شركات التأمين التي عملت بها.
- 6- مواقع تواجد فروع او الإدارات الإقليمية لشركة التأمين التي تعمل بها.

القسم الثاني:

يشمل الاسئلة الخاصة بمقياس الثنائي

- ٧- يوجد أقسام للجودة في شركة التأمين التي تعمل بها.
- ٨- يوجد جهات محلية وعالمية تم الاستعانة بها في سبيل تطبيق أنظمة الجودة في الشركة.
- ٩- هل حصلت الشركة على احدى شهادات الجودة مثل (الايزو او إدارة الجودة الأوروبية).
- ١٠- تم الشرح من قبل الإدارة العليا عن أنظمة الجودة في الشركة، وأهمية تطبيقها.
- ١١- يتم عمل دورات بالشركة لتطبيق الجودة الشاملة.

القسم الثالث:

الاسئلة الخاصة بالمقياس الخماسي:

- ١٢- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقع على مسؤولية الجميع.
 - ١٣- تمتلك الشركة قوة تنافسية، نتيجة تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة.
 - ١٤- ساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة بيزيد في زيادة رضا العملاء عن الخدمة التأمينية المقدمة.
 - ١٧- ساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التحسين من جودة الخدمة التأمينية المقدمة.
 - ١٨- ساهمت الشركة في مسيرة التحول الرقمي التي تشهدها المملكة، فنسبة تطبيقها للأنظمة الالكترونية جيدة.
 - ١٩- واجهت الشركة تحديات او صعوبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - ٢٠- أنصح من يرغب بالحصول على الخدمات التأمينية بالتوجه إلى الشركة التي أعمل بها.
- الاسئلة الأخرى.
- ٢١- بشكل عام كم نسبة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الشركة.

4. مقياس الدراسة:

تم قياس درجة الإستبانة المحتملة علي الفقرات إلي تدرج ثنائي وخماسي حسب مقياس ليكر (Likart Scale) ، في توزيع أوزان إجابات أفراد العينة والذي يتوزع من أعلي وزن له والذي أعطيت له (5) درجات والذي تمثل في حقل الإجابة (اوافق بشدة) إلي أدني وزن له كالذي أعطي له (1) درجة واحدة وتمثل في حقل الإجابة (معارض بشدة) وبينهما وزن واحد) . وقد كان الغرض من ذلك هو إتاحة المجال أمام أفراد العينة لاختيار الإجابة الدقيقة حسب تقدير أفراد العينة كما هو موضح في الجدول (2).

جدول (2) مقياس الدراسة

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
اوافق بشدة	5	أكبر من 80%	درجة موافقة عالية جدا
اوافق	4	من 80 الي 70	درجة موافقة عالية
محايد	3	من 70 الي 60	درجة موافقة
معارض	2	40-50%	درجة موافقة متوسطة
معارض بشدة	1	أقل من 20%	درجة موافقة منعدمة

جدول (3)

درجة الموافقة	الوزن النسبي	النسبة المئوية	الدلالة الإحصائية
نعم	2	أكبر من 50%	درجة موافقة عالية جداً
لا	1	من 50 الى 10	درجة منعدمة

أولاً/ تقييم أدوات القياس:

يقصد بصدق أو صلاحية أداة القياس أنها قدرة الأداة على قياس ما صممت من أجله وبناءً على نظرية القياس الصحيح تعني الصلاحية التامة وخلو الأداة من أخطاء القياس سواء كانت عشوائية أو منتظمة، وقد اعتمدت الدراسة في المرحلة الأولى على تقييم مدى ملائمة المقاييس المستخدمة في قياس عبارات الدراسة باستخدام اختبار الثبات والصدق لاستبعاد العبارات غير المعنوية من مقاييس الدراسة كالتحقق من أن العبارات التي استخدمت لقياس مفهوماً معيناً تقيس بالفعل هذا المفهوم.

وفيما يلي يعرض الباحث نتائج التحليل للمقاييس المستخدمة في الدراسة:

ثانياً/ اختبار صدق محتوى المقياس:

وبذلك تم تصميم الاستبانة في صورتها النهائية. جدول (4)

معامل الارتباط	اسئلة الاستبيان
0.734*	٧- يوجد أقسام للجودة في شركة التأمين التي تعمل بها
0.951**	٨- يوجد جهات محلية وعالمية تم الاستعانة بها في سبيل تطبيق أنظمة الجودة في الشركة
0.925*	٩- هل حصلت الشركة على احدى شهادات الجودة مثل (الايزو او إدارة الجودة الأوروبية)
0.951**	١٠- تم الشرح من قبل الإدارة العليا عن أنظمة الجودة في الشركة، وأهمية تطبيقها
0.925*	١١- يتم عمل دورات بالشركة لتطبيق الجودة الشاملة

معامل الارتباط	اسئلة الاستبيان
0.951**	١٢- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقع على مسؤولية الجميع
0.925*	١٣- تمتلك الشركة قوة تنافسية، نتيجة تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة

١٤ - ساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة يزيد في زيادة رضا العملاء عن الخدمة التأمينية المقدمة	*0.851
١٧ - ساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التحسين من جودة الخدمة التأمينية المقدمة	**0.951
١٨ - ساهمت الشركة في مسيرة التحول الرقمي التي تشهدها المملكة، فنسبة تطبيقها للأنظمة الالكترونية جيدة	*0.925
١٩ - واجهت الشركة تحديات او صعوبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة	*0.734
٢٠ - أنصح من يرغب بالحصول على الخدمات التأمينية بالتوجه إلى الشركة التي أعمل بها	*0.851

معامل الارتباط	اسئلة الاستبيان
٢١ - بشكل عام كم نسبة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الشركة	**0.951

يتضح من الجدول (4) أن جميع معاملات ارتباط العبارات بالأبعاد التي تنتمي إليها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، مما يدل على التجانس والاتساق الداخلي بين هذه العبارات والدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل: قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية ويعكس مدى صدق عباراته.

وملخص ما سبق ومن بيانات الجدول فإن العلاقة الارتباطية بين كل عبارة من عبارات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه في الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha=0.05$)، مما يدل على الاتساق الداخلي بين هذه العبارات والدرجة الكلية للبعد، الأمر الذي يؤكد صدق الاستبانة وصلاحياتها للتطبيق وقياس ما وضعت لقياسه.

ثالثاً/ اختبار الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوٍ لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة) وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس، وكلما زادت درجة القياس واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس منها طريقة التجزئة النصفية وطريقة ألفا كرونباخ (Cronbachs Alpha)، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما أن انخفاض القيمة عن 0.60 دليل على انخفاض الثبات الداخلي.

الجدول (5) يوضح صدق المقياس بطريقة الاتساق الداخلي تم حساب الصدق بطريقة الاتساق الداخلي:

اسئلة الاستبيان	قيمه R	الدالة الاحصائية	مستوي الدلالة
٧- يوجد أقسام للجودة في شركة التأمين التي تعمل بها	0.52	0.00	دالة عند 0.005
٨- يوجد جهات محلية وعالمية تم الاستعانة بها في سبيل تطبيق أنظمة الجودة في الشركة	0.66	0.03	دالة عند 0.001
٩- هل حصلت الشركة على احدى شهادات الجودة مثل (الايزو او إدارة الجودة الأوروبية)	0.16	0.01	غير داله
١٠- تم الشرح من قبل الإدارة العليا عن أنظمة الجودة في الشركة، وأهمية تطبيقها	0.61	0.00	دالة عند 0.005
١١- يتم عمل دورات بالشركة لتطبيق الجودة الشاملة	0.61	0.03	دالة عند 0.001
٧- يوجد أقسام للجودة في شركة التأمين التي تعمل بها	0.61	0.02	دالة عند 0.001

اسئلة الاستبيان	قيمه R	الدالة الاحصائية	مستوي الدلالة
١٢- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقع على مسؤولية الجميع	0.61	0.00	دالة عند 0.005
١٣- تمتلك الشركة قوة تنافسية، نتيجة تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة	0.61	0.03	دالة عند 0.001
١٤- ساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة يزيد في زيادة رضا العملاء عن الخدمة التأمينية المقدمة	0.61	0.02	دالة عند 0.001
١٧- ساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التحسين من جودة الخدمة التأمينية المقدمة	0.61	0.02	دالة عند 0.001
١٨- ساهمت الشركة في مسيرة التحول الرقمي التي تشهدها المملكة، فنسبة تطبيقها للأنظمة الالكترونية جيدة	0.61	0.02	دالة عند 0.001
١٩- واجهت الشركة تحديات او صعوبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة	0.52	0.00	دالة عند 0.005
٢٠- أنصح من يرغب بالحصول على الخدمات التأمينية بالتوجه إلى الشركة التي أعمل بها	0.66	0.03	دالة عند 0.001

* دال عند مستوى دلالة 0.05 ** دال عند مستوى دلالة 0.01

رابعاً/ الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم إجراء التحليل الإحصائي لإجابات عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أ- معامل " ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach) ومعادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية لاختبار الصدق والثبات للإستبانة.

ب- الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي) لترتيب إجابات أفراد الدراسة لعبارات الإستبانة حسب درجة الموافقة (والإنحراف المعياري) لمعرفة دلالة كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات.

ج- الارتباط الخطي البسيط لمعرفة العلاقة كاختبار الفرضيات.

المنهج

عبارة	طريقة الفاكروباخ	التجزئة النصفية
21	0.67	-----

الاستنتاجات:

إن مناقشة نتائج الفرضية العامة والفرضيات الجزئية كالتالي:

أن قيمة العلاقة العوامل بأثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية قد بلغت (3.52) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة 0.001 وهي تدل على وجود علاقة ارتباطية بين قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وقد وردت هذه النتائج مطابقة لفرضيتي المذكورة في هذه الدراسة، وقد جاءت نتائج هذه الدراسة مخالفة لبعض الدراسات حيث أظهرت نتائج الدراسة أن قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية عند مستوي 55 %.

هدفت الدراسة إلى التعرف على قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف وفرضيات الدراسة تم تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة في شركات التأمين لقياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

- وجود موافقة لدى عينة الدراسة أن الإدارة العليا داعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وحريصة على التعاون مع المستويات الإدارية كافة لتحقيق الهدف.
- أظهرت نتائج الدراسة موافقة عينة الدراسة على التحسين المستمر والتطوير وذلك بامتلاك قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية وسائل التطوير
- أوضحت نتائج الدراسة من خلال العينة الى وجود مناخ ملائم وتعاون وتنسيق بين فرق العمل بالمملكة لتطبيق اعلى معايير الجودة الشاملة.
- أظهرت نتائج الدراسة أن مؤسسات قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية قد أعطت التدريب أهمية عالية ومكنت منسوبها واعطتهم الصلاحية اللازمة لتنفيذ الاعمال بالشكل المطلوب.
- أوضحت الدراسة قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية ركزت على جودة المخرجات وتحسينها والمرونة في الاستجابة لتطويرها وذلك للتقليل من التكاليف.

الخاتمة والتوصيات:

لعلنا تطرقنا الى موضوع مهم يختص بقطاع لازال يواجه التحديات في سبيل تقدمه، وهذا ما توصلنا له من خلال إيجاز الدراسات والبحوث ذات العلاقة في موضوع البحث، أن قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية لديه مقومات راسخة وواضحة فالأنظمة الصادرة من البنك السعودي المركزي مستقاه من أنظمة دولة لها قوانينها وتشريعاتها وهذه نقطة جوهريه نستفرد بها محليا عن بقية الدول.

ومن كل ما أوردناه أوصي بالآتي:

- أن يكون هناك دراسات ميدانية حديثة تختص بقطاع التأمين وتستهدف ما تم الوصول له في هذا القطاع من مدى تحقيق التحول الرقمي، وتطوير الكادر الوظيفي ومدى إسهامه بالنمو المحلي مقارنة ببقية القطاعات.
- أن تكون شركات التأمين ذات قوه من ناحية الهياكل التنظيمية، ومراقبة الجودة، وتطوير اداء الموظفين.
- أن يسعى القادة في الادارات العليا بترسيخ ثقافة الجودة لدى جميع الموظفين.
- أن يتم العمل مركزيا أولا في شركات التأمين بأن جميع القرارات والانظمة من هيئة واحدة ويتم تعميمها على جميع الشركات.

ونحن في هذا البحث هدفنا تفصيل أثر إدارة الجودة الشاملة بقطاع التأمين في المملكة العربية السعودية حيث ان الجودة الشاملة ليست شيء مستحدث وجديد على جميع القطاعات لا سيما التأمين، ولكن مدى فاعلية وتطبيق الجودة هي المحك الرئيسي في موضوعات البحث، حيث انه ينبغي على الشركات أن تعمل جاهدة لتفعيل تطبيقات الجودة ومتابعتها وضبطها والتعاقد مع جهات خارجية لمتابعة التطبيق وعمل المراجعة السنوية، وان يكون كل موظف على دراية بمسؤولياته اتجاه تطبيق الجودة في إطار مهامه الموكلة.

واتمنى من الله ان أكون قد وفقت في تناول هذا الموضوع، والحمد لله رب العالمين.

قائمة المراجع والمصادر:

- (1) جليبي، علي عبد الرازق. تصميم البحث الاجتماعي " الأسس والاستراتيجيات"، جامعة الإسكندرية) دار المعرفة الجامعية، 2014، ص195-109.
- (2) حمود، خضير كاظم (٢٠١٨)، إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة، ط٢.
- (3) رشدي، سيد سالم (التأمين المبادئ والأسس والنظريات) دار الراية للنشر، الطبعة الأولى.
- (4) يوسف المرعشلي، أصول كتابة البحث العلمي: وتحقيق المخطوطات، بيروت - لبنان: دار المعرفة، صفحة 113.
- (5) البشير، محمد عبد الباقي (دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين)، مجلة ابن خلدون للدراسات والبحوث، ٢٠٢٢.
- (6) السعيد، بريكة أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون لشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، (CAAR Oum Elbouahgi، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي.
- (7) خطيب خالد مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين. (حالة شركات التأمين للغرب الجزائري). جامعة وهران 2011م.
- (8) خالد، طيب (مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين- دراسة حالة شركات التأمين في الجزائر)، الباحث الاقتصادي ٢٠١.
- (9) سعيد، أماني، أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات التأمينية عبد الله، ٢٠١٢.
- (10) شيهاني، سهام، مدخل لثقافة الجودة الشاملة في المنظمات العمومية، جامعة الجزائر.
- (11) عبد اللطيف، محمد التأمين الرقمي، دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، 2019.
- (12) عبد المحمود، نسرین محمد (العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة ومجالات ادارة الموارد البشرية وأثرها على الاداء: دراسة ميدانية في قطاعي البنوك والتأمين في الاردن (جامعة اليرموك، ٢٠١٤م.
- (13) محمد، فايزة عبد الكريم، أثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية، مجلة دراسات محاسبية ومالية 2011.
- (14) نادر، هدى ابراهيم، دارة الجودة الشاملة في شركات التأمين /دراسة ميدانية في شركة التأمين العراقية 2012م
- (15) الجودة الشاملة مدخل لتحقيق الميزة التنافسية في مؤسسات التأمين، كادي مسعود 2017.
- (16) توقعات بوصول حجم سوق التأمين الصحي في المملكة إلى أكثر من 60 مليارا في ٢٠٣٠، عدنان الغزال، جريدة الوطن، مارس ٢٠٢٢م
- (17) مفهوم الجودة في التأمين، منصة الرؤية.
- (18) الهيئة العامة للاعتماد والرقابة الصحية.
- (19) لائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، إصدار البنك المركزي السعودي.
- (20) معجم المعاني العربية.
- (21) مجلس الضمان الصحي، اللائحة التنفيذية، ٢٠٢٢.
- (22) <https://www.cchi.gov.sa/Pages/default.aspx>
- (23) أمنها، خدمة متخصصة لتقديم معلومات التأمين في السعودية وأحد مبادرات ساندوكس السعودية، 2022.
- (24) الأمانة العامة للجان الفصل في المنازعات التأمينية.
- (25) ميديا للتأمين.

صورة من الإستبيان:

قياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى قطاع التأمين في
المملكة العربية السعودية

 ghazi.ali.alshehri@gmail.com (لا تتم مشاركته)  

***مطلوب**

١ - العمر: *

٢٩-١٨ ☐

٣٩-٣٠ ☐

٤٩-٤٠ ☐

أكثر من ٥٠ ☐

٢ - الجنس: *

ذكر ☐

أنثى ☐

٣ - المستوى التعليمي: *

ثانوي ☐

دبلوم ☐

بكالوريوس ☐

ماجستير ☐

دكتوراه ☐

٤ - مدة الخبرة المهنية بمجال التأمين: *

☐ أقل من سنة

☐ ١-٣ سنوات

☐ ٤-١٠ سنوات

☐ ١١-١٥ سنة

☐ ١٥ فأكثر

٥ - عدد شركات التأمين التي عملت بها: *

☐ ١

☐ ٢

☐ ٣ وأكثر

☐ أخرى: _____

٦ - مواقع تواجد فروع أو الإدارات الإقليمية لشركة التأمين التي تعمل بها: *

☐ المنطقة الغربية

☐ المنطقة الوسطى

☐ المنطقة الشرقية

☐ المنطقة الشمالية

☐ المنطقة الجنوبية

☐ أخرى: _____

٧ - يوجد أقسام للجودة في شركة التأمين التي تعمل بها: *

☐ نعم

☐ لا

☐ أخرى: _____

٨ - يوجد جهات محلية وعالمية تم الاستعانة بها في سبيل تطبيق أنظمة الجودة في الشركة: *

☐ نعم

☐ لا

☐ أخرى: _____

٩- هل حصلت الشركة على احدى شهادات الجودة مثل (الايزو او إدارة الجودة الأوروبية) ؟ *

نعم ☐

لا ☐

١٠- تم الشرح من قبل الإدارة العليا عن أنظمة الجودة في الشركة، وأهمية تطبيقها: *

نعم ☐

لا ☐

أخرى: ☐

١١- يتم عمل دورات بالشركة لتطبيق الجودة الشاملة: *

نعم ☐

لا ☐

أخرى: ☐

١٢- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقع على مسؤولية الجميع *

أوافق بشدة ☐

أوافق ☐

محايد ☐

غير موافق ☐

غير موافق بشدة ☐

١٣- تمتلك الشركة قوة تنافسية، نتيجة تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة: *

أوافق بشدة ☐

أوافق ☐

محايد ☐

غير موافق ☐

غير موافق بشدة ☐

١٤ - ساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة يزيد في زيادة رضا العملاء عن الخدمة التأمينية المقدمة *

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

١٧ - ساعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التحسين من جودة الخدمة التأمينية المقدمة *

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

١٨ - ساهمت الشركة في مسيرة التحول الرقمي التي تشهدها المملكة، فنسبة تطبيقها للأنظمة الإلكترونية جيدة *

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

١٩ - واجهت الشركة تحديات أو صعوبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة: *

- ☐ اوافق بشدة
- ☐ اوافق
- ☐ محايد
- ☐ غير موافق
- ☐ غير موافق بشدة

٢٠- أنصح من يرغب بالحصول على الخدمات التأمينية بالتوجه إلى الشركة التي أعمل بها *

☐ اوافق بشدة

☐ اوافق

☐ محايد

☐ غير موافق

☐ غير موافق بشدة

٢١- بشكل عام كم نسبة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الشركة: *

☐ ٨٠ - ١٠٠

☐ ٦٠ - ٨٠

☐ ٤٠ - ٦٠

☐ ٢٠ - صفر

مساحة لكتابة اقتراحاتكم وملاحظاتكم التي تساهم في تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التأمين:

إجابتك

محو النموذج

إرسال

عدم إرسال كلمات المرور عبر نماذج Google مطلقاً.

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. [الإبلاغ عن إساءة الاستخدام](#) - [شروط الخدمة](#) - [سياسة الخصوصية](#)

نماذج Google