

دور رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمة التأمينية

دراسة استطلاعية في عدد من فروع شركتي التأمين الوطنية والعراقية في الفرات الاوسط

ليث شاكر ابو طيخ

كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، الكوفة، العراق

الاقتصادية المتسارعة بسبب هجرة العقول العراقية التأمينية الى خارج البلد بعد الزلزال الذي اصاب الاقتصاد العراقي بعد احداث عام 1991 وما تلاها من عقوبات اقتصادية قاسية اصابته بالشلل التام والتي ابعده لسنوات عن محيطه الاقليمي والدولي، والتي كان من نتائجها حدوث فجوة كبيرة كان بالإمكان تداركها بعد التغيير السياسي في عام 2003، ولكن للأسف نلاحظ استمرار هذا القطاع الحيوي والمهم وواحد من اهم الروافد الاقتصادية في غيوبته وعدم استثمار الفرصة المتمثلة في افتتاح العراق على محيطه الاقليمي والدولي (حبيب، 2016)، وفي ضوء ذلك فان مشكلة البحث تسعى للإجابة على التساؤلات الآتية:

1. ما هو مفهوم رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية ؟
2. هل هناك علاقة ارتباط بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية ؟
3. هل لرأس المال البشري وابعاده تأثير في جودة الخدمة التأمينية ؟

ثانياً /اهداف البحث:

1. تحليل وتشخيص واقع رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية في الشركتين قيد البحث.
2. التعرف على علاقة الارتباط بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية في الشركتين قيد البحث.
3. تحديد طبيعة علاقة الامر بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية في الشركتين قيد البحث.
4. السعي للتوصل الى مجموعة من المقترحات لتطبيق رأس المال البشري لتحسين جودة الخدمة التأمينية في المنظمات عموماً والشركتين خصوصاً.

ثالثاً / اهمية البحث:

أصبح رأس المال البشري أمراً بالغ الأهمية في تحقيق نجاح المنظمة، كونه يشكل اهم موارد المنظمة غير الملموسة، ونمط ادارة الموارد البشرية المخطط والانشطة الهادفة التي تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها وذلك لصعوبة محاكاته او تقليده من قبل المنافسين بسبب الخصائص النادرة التي يمتاز بها، وقد تزايد الاهتمام بجودة الخدمة في الوقت

المستخلص- سعى البحث الحالي الى تحديد طبيعة العلاقة بين رأس المال البشري وابعاده (المعرفة، القدرة، المهارة) وجودة الخدمة التأمينية وابعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسة، الامان، الاتصال، المجاملة)، وتم ذلك عن طريق تحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، وتطبيقها على عينة عشوائية من موظفي عدد من فروع شركتي التأمين الوطنية والعراقية في الفرات الاوسط، بلغ عددهم (89) موظفاً، وتم اختبار الفرضيات باستخدام معامل ارتباط بيرسون ومعامل الانحدار الخطي واختبار (F) بواسطة برنامج (SPSS V.20). وفي ضوء النتائج تم الحصول على مجموعة من الاستنتاجات اهمها: ان هنالك تأثير ايجابي لرأس المال البشري في تحسين جودة الخدمة التأمينية، وقدم البحث عدد من التوصيات اهمها ينبغي الاهتمام برأس المال البشري من قبل شركات التأمين باعتباره مورداً استراتيجياً يمنحها الميزة التنافسية.

الكلمات الدالة- رأس المال البشري، جودة الخدمة التأمينية، شركات التأمين في العراق.

المقدمة

تواجه المنظمات عموماً وشركات التأمين خصوصاً اليوم تحديات كبيرة جعلتها تفكر في العديد من الوسائل والاساليب التي تمكنها من مواكبة التغيرات السريعة في بيئة الاعمال بما يضمن لها النجاح والحصول على الميزة التنافسية من خلال تقديم الخدمة ذات الجودة العالية للزبائن بشكل مغاير لما يقدمه المنافس بما يضمن تحقيق رضاه وكسب ولاءه، ولضمان ذلك يجب على المنظمة الاهتمام برأس المال البشري لديها من خلال الاستثمار في مجال التعلم والتدريب اللازم للحصول على المهارات والقدرات الضرورية لتقديم الخدمة وفق احتياجات ورغبات الزبائن.

المبحث الاول / منهجية البحث

أولاً/ مشكلة البحث:

يؤكد البحث على مشكلة رئيسية تتمثل في عدم مواكبة قطاع التأمين العراقي لما يحصل حوله من تغيرات كونه يعاني من مشاكل جمة، اما بسبب غياب الرؤية الاقتصادية أو بسبب نقص الخبرات والكفاءات المتجددة والواعية القادرة على استيعاب التحولات

2. تؤثر القدرة معنوياً في جودة الخدمة التأمينية مجتمعة.
3. تؤثر المهارة معنوياً في جودة الخدمة التأمينية مجتمعة.

سادساً / مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من فروع شركتي التأمين الوطنية والعراقية في الفرات الأوسط، إذ تم اختيار عينة البحث من جميع موظفي الفروع المذكورة والبالغ عددهم (89).

سابعاً / أساليب التحليل الإحصائي:

- لأغراض التحليل الإحصائي تم اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب والمؤشرات الإحصائية التالية: ضمن برنامج (SPSS v. 20).
1. معامل الفا كرونباخ لقياس دقة النتائج.
 2. الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية.
 3. معامل الارتباط (Pearson).
 4. تحليل الانحدار البسيط والمتعدد.
 5. اختبار (F) للتعرف على معنوية الانحدار.
 6. اختبار (t) لإثبات صحة الفرضيات.

ثامناً / حدود البحث:

1. الحدود المكانية: تتمثل في عدد من فروع شركتي التأمين الوطنية والعراقية في الفرات الأوسط.
2. الحدود الزمانية: مدة إنجاز البحث من 11 / 2016 إلى 1 / 2017.
3. الحدود البشرية: تمثلت هذه الحدود بجميع موظفي فروع شركتي التأمين الوطنية والعراقية في الفرات الأوسط.
4. الحدود البحثية: حدد البحث علمياً بما جاء به من تساؤلات وأهمية وأهداف.

تاسعاً / اختبار أداة البحث:

1. **الصدق الظاهري:** من أجل التعرف على قدرة استمارة الاستبيان المعدة لهذا البحث على قياس متغيرات البحث واختباراً لمدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، قام الباحث بعرض استمارة الاستبيان في صورتها الأولية على عدد من الخبراء والمحكمين كما في الملحق (1)، لغرض ابداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى ملائمة الفقرات للأبعاد التي تمثلها ومدى وضوح ودقة الفقرات وتعديل وإضافة أو حذف الفقرات الجديدة من وجهة نظرهم، وتم الأخذ بنظر الاعتبار هذه التعديلات.

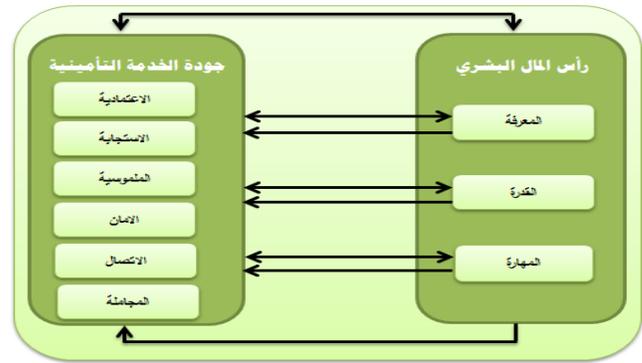
2. **ثبات المقياس:** ان الثبات يشير الى قدرة الاستمارة في الحصول على نفس النتائج لو تم إعادة وتكرار البحث في ظروف مشابهه وباستخدام نفس الاداة وعلى نفس العينة، وقد تم التأكد من الثبات بواسطة معامل الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي من خلال معامل الفا كرونباخ (CronBach Alpha) باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V.20)، وكما مبين في الجدول (1) والذي يشير الى ان معامل الفا كرونباخ لكل فقرات المقياس كان اعلى من الحد الأدنى المقبول، وهذا يؤكد توافر الاتساق الداخلي بين الفقرات.

الراهن باعتبارها تمثل دليل على قدرة ونجاح الشركة في اداء نشاطها ودرجة تميزها وتفوقها، ولما تقدمه من امتيازات للمنظمة تجعلها في المقدمة مقارنة بالمنظمات الاخرى والتي تساعدها على تقديم الخدمة بالوقت والمكان المناسبين للمستفيد من الخدمة بالشكل الذي يدعم موقفها التنافسي.

رابعاً / مخطط البحث الفرضي:

صمم المخطط الفرضي للبحث ليعكس طبيعة واتجاهات علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الرئيسة والفرعية، فضلاً عن التعبير عن مشكلة البحث الرئيسة وأهميته وأهدافه، واعتمد الباحث في اختياره لمتغيرات البحث وابعادها على دراسة كل من:

1. **المتغير المستقل: (رأس المال البشري):** ويشمل (المعرفة، القدرة، المهارة)، (Stiles, 2013)، (Armstrong, 2014).
2. **المتغير المعتمد: (جودة الخدمة التأمينية)،** وتشمل (الاعتدالية، الاستجابة، الملموسية، الامان، الاتصال، الجمالة) (Jain et al, 2009)، (Korda & Snoj, 2010).



الشكل (1) المخطط الفرضي
علاقة أثر ←
علاقة ارتباط ↔

خامساً / فرضيات البحث:

اعتماداً على العلاقات التي أظهرها المخطط الفرضي في الشكل (1) أعلاه، فإن البحث الحالي يتضمن الفرضيات، وهي:

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية. وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. هناك علاقة ارتباط موجبة بين المعرفة وجودة الخدمة التأمينية مجتمعة.
2. هناك علاقة ارتباط موجبة بين القدرة وجودة الخدمة التأمينية مجتمعة.
3. هناك علاقة ارتباط موجبة بين المهارة وجودة الخدمة التأمينية مجتمعة.

الفرضية الرئيسة الثانية: يؤثر رأس المال البشري معنوياً في جودة الخدمة التأمينية. وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. تؤثر المعرفة معنوياً في جودة الخدمة التأمينية مجتمعة.

لتحديد ابعاد رأس المال البشري، سوف يعتمد الباحث على نموذج (Stiles, 2013)، ونموذج (Armstrong, 2014) المؤلف من ثلاثة ابعاد وهي المعرفة والقدرة والمهارة:

1- المعرفة:

تشير المعرفة إلى انها تلك البيانات والمعلومات التي يتم تنظيمها وتحليلها ليتم الاستفادة منها في توصيل الفهم والتجربة والتعلم والخبرة للآخرين واستخدامها في معالجة المشاكل المختلفة (حافظ وحسين، 2012: 60). في حين يرى (عارف وعلوان، 2006: 4) المعرفة مجموعة من الافكار والقيم والارشادات والبيانات والمعلومات وهي معين لا ينضب ولا يقل بل يتنامى باستمرار.

2- القدرة:

تشير القدرات الى مزيج من التعليم والمهارات والخبرة التي يمتلكها الأفراد، والتي تمثل المورد غير المادي للمنظمة، وتتصف بكونها نادرة وقيمة وغير قابلة للإحلال وصعبة التقليد (Meyer et al., 2015: 1007). كذلك يمكن وصف القدرة، هو ذلك الجزء من رأس المال البشري القادر على انجاز الافكار الجديدة والاساليب المتطورة التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات (نعمة، 2010: 4).

3- المهارة:

تشير المهارة إلى إنها توليفة متنوعة من الخبرات والمعارف التي تتميز بها مجموعة من الأفراد دون غيرهم (الجرجري والعزاوي، 2014: 242). كما تشير المهارات إلى الخبرة المحددة والمكتسبة في سياق أداء الأنشطة (Meyer et al., 2015: 1007).

ثانياً: جودة الخدمة التأمينية

أ) مفهوم جودة الخدمة التأمينية

جودة الخدمة هي طريقة الإدارة لتحسين وتطوير فاعلية ومرونة المنظمة لتعزيز القدرة التنافسية، وإنها تمثل خلق ثقافة متميزة في الأداء من خلال عمل العاملين والمدراء لتحقيق توقعات الزبون والتأكد على تحقيق العمل بالشكل الصحيح من اول مرة (ابو زيادة، 2011: 883). فيما يرى (Pourrajab et al, 2011: 71) أن جودة الخدمة على انها نظام اداري يهدف الى تعزيز قيمة الزبون. او هي. وبين (التميمي، 2007: 103) إن جودة الخدمة تشير الى حكم الزبون حول جودة الخدمة والتي تقوم على أساس جودة طريقة تقديم الخدمة فضلاً عن الأساس المرتكز على المنافع النهائية التي يجدها الزبون من الخدمة، لذا فان الزبون لا يقيم جودة الخدمة على أساس الطريقة التي قدمت إليه وإنما يكون التقييم ايضاً على سلوك الموظفين خلال تعاملهم مع الزبون فضلاً عن سرعة انجاز الخدمة المقدمة في الوقت المحدد والمكان المطلوب. فيما أوضح (Hersh, 2010: 207) إن مفهوم جودة الخدمة يشير إلى حكم أو موقف يتعلق بالتفوق في مجال الخدمة. اما (رقاد، 2010: 18) فقد عرفها نقلاً عن الجمعية الأمريكية لتسويق الخدمة على انها نشاطات او منافع التي تقدم للبيع او التي تقدم لارتباطها بسلعة معينة، فضلاً عن تعريف معهد الجودة الفدرالي الأمريكي للجودة على انها اداء العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى بالاعتدال على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الاداء. ويضيف (القيسي، 2008: 112) الى انها مقياس لمستوى تطابق الاداء الحقيقي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة او انها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وادراكاتهم للأداء الحقيقي لها. فيما ترى (نادر، 2010: 54) أن جودة الخدمة التأمينية هي عبارة عن مجموعة من الملامح والمواصفات

جدول رقم (1)

معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المقياس الرئيسية

المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	معاملات CronBach على Alpha على مستوى الأبعاد	معاملات CronBach على Alpha على مستوى الكلي
رأس المال البشري	المعرفة	0.82	0.84
	القدرة	0.89	
	المهارة	0.86	
جودة الخدمة التأمينية	الاعتمادية	0.88	
	الاستجابة	0.78	
	الملموسية	0.83	
	الامان	0.87	
	الاتصال	0.84	
	المجاملة	0.82	

مدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss v.20

المبحث الثاني/ الجانب النظري

أولاً: رأس المال البشري

أ) مفهوم رأس المال البشري

يشير الى ان رأس المال البشري الى جميع المهارات الاجتماعية والمهنية والمنهجية الفردية في المنظمة (Ehnert et al., 2010:110). كما يمثل رأس المال البشري قدرة المنظمة على التعلم وعلى الابتكار وجراء التغييرات وكذلك القدرة على التفكير بشكل خلاق، كل هذا مهم لنجاح المنظمة على المدى الطويل في السوق (Kucharcikova, 2011:61). فيما يعرف (ابراهيم، 2012: 208) رأس المال البشري بأنه الخزين المعرفي والمهارات والقدرات الموجودة لدى الافراد، تكون حصيلة الاستغلال الداخلي للثقافة والتدريب والخبرات. أما (Stiles, 2013:5) فيرى ان رأس المال البشري عبارة عن مخزون الإنسان من (المهارات والمعرفة والقدرات) المتراكمة عبر زمن من التعلم والتدريب. فيما يشير رأس المال البشري بنظر (Armstrong, 2014:68) الى تلك المعرفة والمهارات وقدرات الأفراد التي تساهم بخلق القيمة. أما (Miller et al, 2015: 930) فيرى ان رأس المال البشري يشمل التعليم الرسمي والخبرات في العمل، وتعلم مكان العمل، والتدريب أثناء العمل. كذلك يمثل رأس المال البشري المعارف والمهارات، والقدرات والخصائص الأخرى التي يملكها الموظف أو الموظف المحتمل للشركة التي يمكن أن تسفر عن نتائج إيجابية (Wright & McMahan, 2011:94). ويرى الباحث أن رأس المال البشري هو عبارة عن حصيلة المعارف والقدرات التي يمتلكها الموظف نتيجة الاستثمار الناجح للتعلم والتدريب في مجال المهام الوظيفية.

ب) أهمية رأس المال البشري

يمثل رأس المال البشري موردا استراتيجيا هاما للمنظمة باعتباره موراً غير ملموس وبالتالي من الصعوبة بمكان تقليده او استنساخه (Groysberg et al, 2008:93). فيما يشكل رأس المال البشري من وجهة نظر (Wright & McMahan, 2011:95) إحدى نقاط القوة التي يمكن أن تتفوق بها المنظمة على الشركات المنافسة. كما أن امتلاك المنظمة للمورد البشري الذي يتمتع بالمهارات المعرفية سوف يساهم هذا في مساعدة المنظمة على توليد الافكار الجديدة أو تطوير الافكار القديمة في مجال تقديم الخدمة التأمينية (نعمة، 2010: 4).

1. أبعاد رأس المال البشري

1. **الاعتمادية:** هي قدرة المنظمة التأمينية على انتاج وتقديم الخدمة بشكل دقيق يستند إلى الدقة في القيام بالعمل، تقديم الخدمة بطريقة صحيحة، وتلبية الخدمة في وقتها المحدد، وخدمة ما بعد البيع اذا تعد خدمة ما البيع مقياساً لجودة الخدمة ومؤشراً لمصادقية المنظمة.
2. **الاستجابة:** تعني قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات الزبائن واستفساراتهم، كما أن الاستجابة تعكس الرغبة بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، فضلاً عن هذا فهي تمثل القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة للزبون من خلال المرونة في اجراءات ووسائل تقديم الخدمة.
3. **الملموسة:** تشير الى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومعدات الاتصال، أما الجوانب المتعلقة بلمسوية الخدمة فهي المباني وتقانة المعلومات والاتصالات المستخدمة والتسهيلات الداخلية للبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة والمظهر الخارجي للموظفين والترتيبات الداخلية للمنظمة التأمينية ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة.
4. **الامان:** يعبر عن مستوى الشعور بالامان في الخدمة التأمينية المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المنظمة، أو مقدمها أو كلاهما. وهو يوضح قدرة الموظفين على جعل الزبائن يشعرون بالثقة والتفانل وعندما يتعاملون مع المنظمة.
5. **الاتصال:** يشير الى تبادل المعلومات الخاصة بالخدمة بين المنظمة مقدمة الخدمة والزبائن بشكل أسهل وميسر من خلال الاستماع الجيد الى الزبائن ومخاطبتهم باللغة التي يفهموها.
6. **الجمالية:** تشير إلى ضرورة ان يتمتع مقدم الخدمة بقدر كبير من الاحترام ومدارة مشاعر الزبائن والتعامل معهم بمودة اثناء اللقاء بهم.

المبحث الثالث/الجانب العملي

أولاً: التحليل الوصفي للمعلومات العامة

1. **النوع الاجتماعي:** يتضح من الجدول (2) ان نسبة الذكور بين افراد عينة البحث كانت النسبة الأكبر وواقع (85.4%) في حين بلغت نسبة الاناث (14.6%).
2. **الفئة العمرية:** كشف الجدول (2) ان الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) شكلت أكبر نسبة بين افراد العينة المدروسة حيث بلغت نسبتهم (38.2%)، ثم الفئة (30 - 40 سنة) وبنسبة (33.7%)، ثم الفئة (41-50) وبنسبة (19.1%)، فيما تمثل الفئة (51 سنة فأكثر) النسبة الاقل بين افراد العينة المختارة وواقع (9%).
3. **المؤهل العلمي:** يتبين من الجدول (2) ان نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس في العينة المختارة من شركة نفط ميسان كانت الأعلى حيث بلغت (53.9%)، ثم نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم الفني بلغت (30.3%)، بينما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الاعدادية (10.1%)، فيما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم العالي (3.4%)، واخيراً نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير كانت (2.3%).
4. **عدد سنوات الخدمة الوظيفية:** يتضح من الجدول (2) ان نسبة الموظفين اللذين كانت فترة خدمتهم من 11 سنوات إلى 15 سنة يمثلون نسبة عالية جداً بين افراد العينة المدروسة إذ بلغت نسبتهم (31.5%).
5. **العنوان الوظيفي:** يتبين من الجدول (2) ان نسبة المحاسبين في العينة المختارة كانت الأعلى حيث بلغت (37.1%)، ثم نسبة الملاحظين بلغت (32.6%)، فيما كانت

الفريدة التي يجب أن تتوافر في الخدمة التأمينية لكي تكون قادرة على الايفاء بمتطلبات الزبائن (المؤمن لهم) ورغباتهم وتوقعاتهم، والسعي على أرضائهم وإشباع رغباتهم واحتياجاتهم وتمثل دليل على قدرة ونجاح الشركة في اداء نشاطها ودرجة تميزها وتفوقها بالمقارنة مع الشركات المنافسة. لذا يمكن أن تعرف الخدمة التأمينية على "أنها المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها المستفيد (المؤمن له) من وثيقة التأمين جراء حياته لها وتؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته" وبناءً على ما تقدم يظهر لنا التأمين يحقق منفعتين: الأولى معنوية بتحقيقه الأمان للفرد على أمواله وحياته ومسؤوليته والثانية هي مادية وذلك بتعويضه عن الأضرار عند تحقق الخطر المؤمن ضده (الحمداي، 1998: 36). ويرى الباحث أن جودة الخدمة التأمينية تمثل قدرة شركة التأمين على تلبية احتياجات المؤمن له في الحصول على الحماية اللازمة جراء احتمالية تعرضه للمخاطر المؤمن ضدها.

ب) أهمية جودة الخدمة التأمينية

يمكن تلخيص أهمية جودة الخدمة التأمينية بحسب وجهات نظر عدد من الباحثين بما يأتي (مرسي وأبو بكر، 2004: 33)، (الصرن، 2007: 202)، (عبد السيد، 2009: 42)، (علوان، 2009: 30):

1. تساهم جودة الخدمة التأمينية في تحسين الأداء المالي للشركة وتخفيض التكاليف من خلال عمل الاشياء بصورة صحيحة منذ اول مرة ، مما يعني ان الشركة ستنفق أموالاً أقل نسبياً لتصحيح الاخطاء أو اعادة العمل وان منع الاخطاء يزيد الانتاجية ويخفض التكاليف.
2. تعمل جودة الخدمة التأمينية على زيادة الحصة السوقية للشركة حيث تسهم في جذب واستقطاب زبائن جدد يتحقق ذلك بواسطة الاتصالات بين الزبائن الحاليين والزبائن المستقبليين من خلال الانطباعات الجيدة والصورة الإيجابية التي ينقلها الزبون الى غيره فالزبون الحالي يكون مصدراً لكسب زبائن آخرين.
3. تعمل جودة الخدمة التأمينية على تعزيز سمعة الشركة من خلال مستوى جودة خدماتها، وهي سلاح يمكن للشركة من خلاله التنافس مع شركات التأمين الأخرى.
4. الحفاظ على الزبائن (المؤمن لهم) الحاليين وزيادة مساحة التعامل معهم، فتحسين مستويات الخدمة التأمينية المقدمة للزبون بطريقة تلي احتياجاته وتقابل توقعاته وطموحه يجعله راضياً وسعيداً عن المنظمة ويبقى مستمراً في التعامل معها، بل قد يجعله يقوم باقتناء تغطيات تأمينية أخرى مختلفة.
5. تساعد جودة الخدمة التأمينية على حصول الشركة على ميزة تنافسية والقدرة على المنافسة في الأسواق العالمية.

2- ابعاد جودة الخدمة التأمينية

هنالك عدة ابعاد لجودة الخدمة التأمينية، إلا أن العدد المتفق عليه من قبل عدد من الباحثين يمكن حصره بالآتي (الطويل وآخرون، 2010: 15)، (Aydin & Yildirim, 2012: 222)، (Dwumfuo & Adzobu, 2012: 453)، (Enayati et al, 2013: 105)، (نوري وجمعة، 2013: 180)، لذا يتفق الباحث مع الباحثين اعلاه في البحث الحالي:

وسطاً حسابياً بلغ (3.55) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.72) وأهمية نسبية (0.71).

2) المتغير المعتمد (جودة الخدمة التأمينية):

تم قياس متغير جودة الخدمة التأمينية من خلال المتغيرات (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الامان، الاتصال، المجاملة)، ويتبين من خلال الجدول (4) أن الوسط الحسابي العام بلغ (3.78) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، وبانحراف معياري (0.82)، وأهمية نسبية بلغت (0.75). ونلاحظ أن متغير (الاعتمادية) بجميع فقراته قد جاء في الترتيب الثاني، وحققت وسطاً حسابياً بلغ (3.88) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.72) وأهمية نسبية (0.77). أما متغير (الاستجابة) فقد جاء بالترتيب الاول، وحققت بجميع فقراته وسطاً حسابياً بلغ (3.95) وهو أكبر من

جدول (3) الوصف الاحصائي لرأس المال البشري

ت	الإبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	ترتيب الأبعاد
1	المعرفة	3.87	0.77	0.77	1
2	القدرة	3.63	0.87	0.73	2
3	المهارة	3.55	0.72	0.71	3
	رأس المال البشري	3.67	0.82	0.73	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss v.20

الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.83) وأهمية نسبية (0.79). فيما حققت متغير (الملموسية) بجميع فقراته قد جاء بالترتيب الثالث، وحققت وسطاً حسابياً بلغ (3.82) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.76) وأهمية نسبية (0.76). أما متغير (الامان) فقد جاء بالترتيب السادس، وحققت بجميع فقراته وسطاً حسابياً بلغ (3.66) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.84) وأهمية نسبية (0.73). فيما جاء متغير (الاتصال) بجميع فقراته بالترتيب الخامس، وحققت وسطاً حسابياً بلغ (3.75) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.83) وأهمية نسبية (0.75). أما متغير (المجاملة) فقد جاء بجميع فقراته بالترتيب الرابع، وحققت وسطاً حسابياً بلغ (3.81) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.73) وأهمية نسبية (0.76).

ثانياً: اختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسة والفرعية:

يستعرض هذا الجزء من البحث اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية) وكما مبين في الجدول رقم (5):

1- **الفرضية الرئيسة الأولى:** من خل الجدول (5) هناك علاقة ارتباط موجبة بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية، وهذه العلاقة هي **0.626** للمال البشري وجودة الخدمة التأمينية، حيث بلغت قيمتها (أكبر من 7.234) المحسوبة (تفقدت قيمة ()، 0.000 علاقة معنوية عند مستوى ()، لذلك تقبل الفرضية الرئيسة الأولى. 1.664 الجدولية البالغة (

نسبة من هم بوظيفة كاتب (21.3%)، واخيراً كانت نسبة من هم بمنصب مدير فرع (9%).

جدول (2) نتائج التحليل الوصفي للمعلومات العامة

المعلومات التعريفية	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	نفر	85.6%
	نق	14.4%
المجموع	89	100 %
العمر	أقل من 30 سنة	38.2%
	30- 40 سنة	33.7%
	41- 50 سنة	19.1%
	من 51 سنة فأكثر	9%
المجموع	89	100 %
الموئل العليبي	مطرواه	0%
	ماجستير	2.3%
	بليود علي	3.4%
	بفيلوسوفيس	53.9%
	بليود فني	30.3%
	اعداية	10.1%
المجموع	89	100 %
عدد سنوات الخدمة الوظيفية	10 سنوات فأقل	25.8%
	11-15 سنة	31.5%
	16-20 سنة	16.9%
	21-25 سنة	10.1%
26 سنة فأكثر	15.7%	14
المجموع	89	100%
المستوى الوظيفي	مسير فرع	9%
	مساعدا اداري	32.6%
	مخاسب	37.1%
	غلب	21.3%
المجموع	89	100 %

مصدر: من إعداد الباحث

ثانياً: الوصف الاحصائي لمتغيرات البحث

يهدف الوصف الاحصائي الى معرفة مستوى ابعاد البحث (رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية) من خلال استخدام الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، والنسبة المئوية.

1) المتغير المستقل (رأس المال البشري):

تم قياس متغير رأس المال البشري من خلال المتغيرات (المعرفة، القدرة، المهارة)، ويلاحظ من خلال الجدول (3) أن الوسط الحسابي العام بلغ (3.67) وهو أعلى من الوسط الفرضي للمقياس البالغ (3)، وبانحراف معياري (0.82)، وأهمية نسبية بلغت (0.73). ويتضح أن متغير (المعرفة) بجميع فقراته قد جاء بالترتيب الاول وحققت وسطاً حسابياً بلغ (3.87) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.77) وأهمية نسبية (0.77). أما متغير (القدرة) فقد جاء في الترتيب الثاني وحققت بجميع فقراته وسطاً حسابياً بلغ (3.63) وهو أكبر من الوسط الفرضي، وبانحراف معياري (0.87) وأهمية نسبية (0.73). فيما جاء متغير (المهارة) بجميع فقراته في الترتيب الاخير، وحققت

جدول (4) الوصف الاحصائي لجودة الخدمة التأمينية

ت	الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية %	ترتيب الابعاد
1	الاعتمادية	3.88	0.72	0.77	2
2	الاستجابة	3.95	0.83	0.79	1
3	التمسوية	3.82	0.76	0.76	3
4	الامان	3.66	0.84	0.73	6
5	الاتصال	3.75	0.83	0.75	5
6	المجاملة	3.81	0.73	0.76	4
	جودة الخدمة التأمينية	3.78	0.82	0.75	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss v.20

2- الفرضية الفرعية الأولى: هناك علاقة ارتباط موجبة بين المعرفة وجودة الخدمة التأمينية، حيث بلغت قيمتها (0.721)، وهذه العلاقة هي علاقة معنوية عند مستوى (0.000)، فقد كانت قيمة (t) المحسوبة (7.842) أكبر من الجدولية البالغة (1.664)، لذلك تقبل الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى.

3- الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة ارتباط موجبة بين القدرة وجودة الخدمة التأمينية، حيث بلغت قيمتها (0.623)، وهذه العلاقة هي علاقة معنوية عند مستوى (0.002)، فقد كانت قيمة (t) المحسوبة (5.733) أكبر من الجدولية البالغة (1.664)، لذلك تقبل الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى.

4- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة ارتباط موجبة بين المهارة وجودة الخدمة التأمينية، حيث بلغت قيمتها (0.688)، وهذه العلاقة هي علاقة معنوية عند مستوى (0.000)، فقد كانت قيمة (t) المحسوبة (4.912) أكبر من الجدولية البالغة (1.664)، لذلك تقبل الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى.

جدول (5) مصفوفة علاقات الارتباط للمتغيرات الرئيسية والفرعية

ت	البعد	جودة الخدمة التأمينية	المحسوبة t	مستوى المعنوية
1	المعرفة (X1)	0.721	7.842	0.000
2	القدرة (X2)	0.623	5.733	0.002
3	المهارة (X3)	0.688	4.912	0.000
	رأس المال البشري X	0.626	7.234	0.000

n=89

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss v.20

ثالثاً: اختبار وتحليل فرضيات علاقات التأثير بين متغيرات البحث

في هذا الجزء من البحث سوف يتم توضيح نتائج اختبار وتحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث وفق ما نصت عليه فرضية التأثير الرئيسية (يؤثر رأس المال البشري معنوياً في جودة الخدمة التأمينية) والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها تبعاً كما وردت في مخطط البحث الفرضي:

1- اختبار الفرضية الرئيسية: تشير هذه الفرضية إلى (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري في جودة الخدمة التأمينية على المستوى الكلي)، وعند ملاحظة النتائج في الجدول (6) تبين بأن القيمة المعنوية (لرأس المال البشري) وعلى وفق اختبار (F)، فقد بلغت قيمة (F) المحسوبة على مستوى عينة البحث (55.662) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.92).

الجدول (6) تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	R ²	قيمة F	مستوى المعنوية
الانحدار	1	11.694	11.694	0.392	55.662	0.000
الخطأ	87	11.555	0.210			
المجموع	88	23.250				

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss v.20

أما عند ملاحظة الجدول (6) يتضح أن معادلة الانحدار المتعدد للعلاقة بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية،

$$Y = a +$$

$$\text{رأس المال البشري} (0.626) + (0.799) = \text{جودة الخدمة التأمينية}$$

وفي ضوء معادلة الانحدار يؤثر الثابت (a=0.799)، وهذا يعني أن هناك وجوداً لجودة الخدمة التأمينية مقداره (0.799) عندما تكون قيمة رأس المال البشري يساوي صفرًا.

أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (β=0.626) والمرافقة لـ (رأس المال البشري) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في رأس المال البشري سيؤدي إلى تغير إيجابي مقداره (0.626) في جودة الخدمة التأمينية، وعلى وفق هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

أما جدول (7) فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي:

2- اختبار الفرضيات الفرعية: بعد أن تم اختبار فرضية التأثير الرئيسية لا بد من اختبار مدى تأثير أبعاد رأس المال البشري (المعرفة، القدرة، المهارة) في جودة الخدمة التأمينية. الفرضية الفرعية الأولى: تشير هذه الفرضية إلى (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمعرفة في جودة الخدمة التأمينية على المستوى الكلي)، وعند ملاحظة نتائج الجدول (7) تبين القيمة المعنوية (للمعرفة)، أما معادلة الانحدار المتعدد للعلاقة بين المعرفة وجودة الخدمة التأمينية، وفق المعادلة الآتية: جودة الخدمة التأمينية = (0.701) + (0.721) المعرفة

أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ (β=0.721) والمرافقة للمعرفة) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في المعرفة سيؤدي إلى تغير إيجابي مقداره (0.721) في جودة الخدمة التأمينية، وعلى وفق هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

1. أكدت نتائج التحليل اهتمام الشركات المبحوثة بتنمية رأس المال البشري من خلال الابعاد (المعرفة، القدرة، والمهارة) من خلال توظيف الموظفين من ذوي المهارات الفنية في مجال تقديم الخدمة التأمينية وتبني نظام التدريب لغرض تنمية واكتساب المهارات.
2. أظهرت نتائج التحليل الاحصائي رغبة الشركات المبحوثة بتحسين جودة خدماتها التأمينية من خلال الابعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الامان، الاتصال، والجمالية)، من خلال الالتزام بالسرعة والدقة في انجاز اجراءات التأمين والوفاء بتعهداتها لإرضاء متطلبات زبائنها (المؤمن لهم).
3. وجود علاقات ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية، على المستوى الكلي وعلى مستوى المتغيرات الفرعية، وهذا يدل ان الشركات تستقطب الافراد ذوي المعارف وحملات الشهادات الأكاديمية والمهنية.
4. كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود تأثيرات معنوية ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري في جودة الخدمة التأمينية، على المستوى الكلي وعلى مستوى المتغيرات الفرعية المكونة لها، وهذا يعني ان موظفي المنظمة يتكونون القدرة على انجاز الافكار الجديدة التي تمكنهم على انجاز المهام المختلفة بالمستوى المطلوب.
5. علاقات الارتباط والتأثير بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية، كانت متباينة، حيث جاء بالمرتبة الاولى بعد المعرفة، ثم بعد المهارة، واخيراً جاء بعد القدرة، وهذا يدل أن الشركات المبحوثة تعمل على اختيار الافراد المؤهلين من حيث الاختصاص وتوظف الموظفين الذين يمتلكون الخبرات الفنية في مجال تقديم الخدمة التأمينية.

ثانياً: التوصيات

1. ينبغي الاهتمام الأكثر برأس المال البشري من قبل شركات التأمين باعتباره مورداً استراتيجياً يمنحها الميزة التنافسية من خلال ابعاده (المعرفة، القدرة، والمهارة)، عن طريق بذل الجهود الواضحة للاحتفاظ بالموظفين ذوي المعرفة العالية بالعمل.
2. اهمية التركيز على تنمية مهارات الموظفين من خلال زجهم في الدورات التدريبية التي تعتمد الاساليب والاجراءات الحديثة في العمل لتطوير تلك المهارات وبما يتناسب مع اختصاصاتهم.
3. تعزيز معارف وقدرات الموظفين وبما يتلاءم مع المؤهلات والمهارات الابداعية لهم لما لهذا من دور مهم في تحسين جودة الخدمة التأمينية.
4. الاخذ بنظر الاعتبار قوة العلاقات بين متغيرات البحث (رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية) كونها تمثل حالة ايجابية للشركات المبحوثة للوصول الى اهدافها في تقديم الخدمات التأمينية للزبائن (المؤمن لهم) في الوقت المحدد وتقديم حلولاً مقبولة للمشكلات التي تواجههم وحرصها على بناء علاقة طويلة ومستقرة مع معهم وتوليمهم اهتماماً ورعاية خاصة.
5. نظراً لأهمية متغيرات البحث (رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية)، فأنا نوصي التوسع في تطبيق البحث ليشمل شركات اخرى وعينة اوسع، من اجل التوصل الى نموذج أكثر شمولية ويتناسب مع جميع شركات التأمين العراقية.

الجدول (7) نتائج اختبار علاقة التأثير بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية

النموذج	المعاملات غير المعيارية		T	مستوى المعنوية
	معامل بيتا	الخطأ المعياري		
الثابت	0.799	0.655	1.785	0.227
رأس المال البشري	1.142	0.153	7.234	0.000

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss v.20 89

الفرضية الفرعية الثانية: تشير هذه الفرضية إلى (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للقدرة في جودة الخدمة التأمينية على المستوى الكلي)، وعند ملاحظة نتائج الجدول (8) تُبين القيمة المعنوية (للقدرة)، أما معادلة الانحدار المتعدد للعلاقة بين القدرة وجودة الخدمة التأمينية، وفق المعادلة الآتية: جودة الخدمة التأمينية = (0.549) + (0.623) القدرة

أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ ($\beta=0.623$) والمرافقة (للقدرة) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في القدرة سيؤدي إلى تغير إيجابي مقداره (0.623) في جودة الخدمة التأمينية، وعلى وفق هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة: تشير هذه الفرضية إلى (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمهارة في جودة الخدمة التأمينية على المستوى الكلي)، وعند ملاحظة نتائج الجدول (8) تُبين القيمة المعنوية (للمهارة)، أما معادلة الانحدار المتعدد للعلاقة بين المهارة وجودة الخدمة التأمينية، وفق المعادلة الآتية: جودة الخدمة التأمينية = (0.474) + (0.688) المهارة

أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة البحث فقد بلغ ($\beta=0.688$) والمرافقة (للمهارة) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في المهارة سيؤدي إلى تغير إيجابي مقداره (0.688) في جودة الخدمة التأمينية، وعلى وفق هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

الجدول (8) نتائج اختبار علاقات التأثير بين رأس المال البشري وجودة الخدمة التأمينية

النموذج	المعاملات غير المعيارية		T	مستوى المعنوية
	معامل بيتا	الخطأ المعياري		
الثابت	1.234	0.333	3.706	0.0001
المعرفة	0.701	0.089	7.842	0.000
القدرة	0.549	0.095	5.733	0.000
المهارة	0.474	0.096	4.912	0.000

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج spss v.20 89

المصادر

أولاً: المصادر العربية

- Ehnert, Ina, Harry, Wes, Zink, Klaus J., (2010), " Sustainability and Human Resource Management", Developing Sustainable Business Organizations, Springer.
- Enayati, T., Modanloo, Y., Behnamfar, R., Rezaei, A.,(2013) "Measuring Service Quality of Islamic Azad University of Mazandaran using SERVQUAL Model", Iranian Journal of Management Studies (IJMS) Vol.6, No.1.
- Meyer, Gerrit & Bianca Brünig & Peter Nyhuis, (2015),"Employee competences in manufacturing companies – an expert survey", Journal of Management Development, Vol. 34 Iss 8 pp. 1004 – 1018.
- Groysberg, B. and Lee, L. (2008)."The effect of colleague quality on top performance: the case of security analysts". Journal of Organizational Behavior, 29: 8.
- Hersh, Abdullah Mohammad,(2010), "Evaluate The Impact Of Tourism Services Quality On Customer's Satisfaction", Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, Vol. 2, NO. 6.
- Jain, V., & Sudha, M. & Daswani, Aa, (2009), "Customer Perception About Celebrity Endorsement in Television Advertising for Retail Brands", The IUP Journal of Brand Management, Vol (5), No. (3) & (4).
- Kucharcikova, A, (2011), " HUMAN CAPITAL – DEFINITIONS AND APPROACHES" Human Resources Management & Ergonomics Volume (5).
- Korda, A & Snoj, B, (2010), " Development, Validity and Reliability of Perceived Service Quality in Retail Banking and its Relationship With Perceived Value and Customer Satisfaction", Managing Global Transitions 8 (2).
- Miller D, Xu X, Mehrotra V. ,(2015), "When is human capital a valuable resource? The performance effects of Ivy League selection among celebrated CEOs", Strategic Management Journal 36(6).
- Armstrong, Michael, (2014), "HANDBOOK OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICE", British Library Cataloguing-in-Publication Data.
- Pourrajab, M. & Basri, R. & Daud, S. & Asimiran, S., (2011), "Applying Total Quality Management in the Classroom and Solving Students Failure", Journal Of KASBIT Business, Vol.4, No.1 pp:69-76.
- Stiles ,Philip, (2013), "Human capital and performance: A literature review" Publishing & Printing International Journal.
- Wright, P.M. and McMahan, G.C. (2011). "Exploring human capital: putting human back into strategic human resource management". Human Resource Management Journal, V (21), No (2).
- أبراهيم، خالد عبد الله، (2012)، (العلاقة بين رأس المال البشري وإدارة الجودة حراسة نظرية)، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة (35)، العدد (91).
- أبو زيادة، زكي، (2011)، (اثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 25 (4)، 2011.
- الطويل، أكرم أحمد؛ الجليلي، آلاء حسيب؛ وهاب، رياض جميل، (2010)، (إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمة الصحية-دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (6)، العدد (19).
- الشمسي، وفاء صبحي، (2007)، (اثر الابتكار التسويقي في جودة الخدمات المصرفية)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد (10)، العدد (1).
- الجرجري، أحمد سلمان؛ العزاوي، محمد عبد الوهاب، (2014)، (إمكانية تطبيق التسويق الإلكتروني في ظل تنمية رأس المال البشري)، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (6)، العدد (11).
- الحمداني، رافعة إبراهيم، (1998)، (ظاهرة انخفاض الطلب على التأمين في العراق – الأسباب والمعالجات)، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- الصرن، رعد حسن، (2007)، (عولة جودة الخدمة المصرفية)، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن.
- القيسي، بلال جاسم، (2008)، (تقييم جودة الخدمات على وفق عمليات إدارة المعرفة وإدارة علاقات الزبون)، رسالة ماجستير علوم في إدارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- حافظ، عبد الناصر عاك؛ حسين، حسين وليد، (2012)، (اثر إدارة المعرفة في تحسين العمل الفرقي)، مجلة المنصور، العدد (18).
- رقاد، صليحة، (2008)، (تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
- عبد السيد، ناظم حسن، (2009)، (محاكاة الجودة – مدخل تحليلي)، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عارف، معن ثابت؛ علوان، طلال ناظم، (2006)، (إدارة المعرفة والتنمية المستدامة)، المؤتمر العلمي لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن.
- علوان، قاسم نايف، (2009)، (إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001-2000)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حبيب، كاظم، (2016)، (التأمين وإعادة التأمين بالعراق)، www.ahewar.org.
- مرسي، جمال الدين؛ أبو بكر، مصطفى، (2004)، (دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع)، الدار الجامعية، مصر.
- نادر، هدى إبراهيم، (2010)، (تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون)، رسالة ماجستير في تخصص التأمين، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد.
- نعمة، نعم حسين، (2010)، (بناء وتطوير رأس المال البشري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية)، جامعة النهدين، كلية اقتصاديات الأعمال.
- 1نوري، حيدر شاكر؛ جمعة، محمود حسن، (2013)، (اثر المعرفة على جودة الخدمة-دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية)، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة (36)، العدد (97).

ملحق رقم (1)

أسماء السادة المحكمين	
1	أ.د. حاكم جبوري الخفاجي
2	أ. عبد الكريم هادي شعبان
3	أ.م.د. عباس مزعل السهلاني
4	أ.م.د. قاسم محمد العززي
5	أ.م.د. رافد حميد الحدراوي
6	أ.م. عبد الامير عبد كاظم زوين
7	م.د. أمير نعمة الكلابي
8	م.د. سجاد محمد الجنابي

ملحق رقم (2) / استارة الاستبانة



Second: foreign References

- Al qudah, K., Al-beshtawi, S., Al-Tarawneh, K., Mohammad, A., Abu-Laimon, A.(2013),"The impact of service quality on Customer satisfaction of Jordan Insurance Companies", International Journal of Management & information Technology, Vol.5, No.2.
- Aydin, K ; Yildirim, S., (2012)"The Measurement of Service Quality With Servqual for Different Domestic Airline Firms in Turkey" Serbian Journal of Management Vo. 7, No.2.
- Bong ,Kwon, Dae,(2009), "HUMAN CAPITAL AND ITS MEASUREMENT" The 3rd OECD World Forum on "Statistics, Knowledge and Policy" Charting Progress, Building Visions, Improving Life Busan, Korea.
- Daft, R. (2001)," Organization Theory And Design", 7th, ed. Western College Publisher, New York.
- Dwumfuo, G, ; Adzobu, P., (2012) "Quality of Service at the ICT Centre of a Ghanaian University-Part 2: The Analysis" Current Research Journal of Social Sciences Vol 4, No.6.

حضرة المحترم/ة

المحور الثالث / جودة الخدمة التأمينية

جودة الخدمة التأمينية: هي عبارة عن منتج سوقيه وتنتجه شركة التأمين بهدف تلبية احتياجات الزبون ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤولية تجاه الغير (Malvern, 2002).

ت	الأسئلة	التفك تماماً	التفك	محايد	لا التفك	لا التفك تماماً
1/ الاعضاءية: هي قدرة مقدم الخدمة على الجواز وإداء الخدمة بشكل دقيق						
1	تقدم شركتنا الخدمات التأمينية للزبائن (المؤمن لهم) في الوقت المحدد					
2	تلتزم شركتنا بالوفاء ببعدها لإرضاء متطلبات زبائنها (المؤمن لهم)					
3	توفر شركتنا معلومات دقيقة عن الزبائن (المؤمن لهم) يمكن الرجوع إليها بسهولة					
4	تحرص إدارة شركتنا على انجاز الخدمة للتأمينية بشكل صحيح ومن أول مرة					
2/ الاستجابة: وتعني المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة للزبون في الزمان والمكان المناسبين						
5	تقدم شركتنا حلولاً مفيضة للمشكلات التي تواجه زبائنها (المؤمن لهم)					
6	تتسم الخدمة التأمينية المقدمة من شركتنا بالدقة والسرعة المطلوبة					
7	تتسم إجراءات طلب التأمين في شركتنا بالوضوح والشفافية					
8	تلتزم شركتنا بسرعة إنجاز معاملات التعويض عند وقوع الحادث					
3/ المصداقية: وتشير الى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى مقدم الخدمة والمعدات ووسائل الاتصال						
9	توفر شركتنا وسائل الراحة للعاملين من اجل تقديم الخدمات التأمينية					
10	تستخدم شركتنا التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة للتأمينية					
11	يشعر زبائن شركتنا (المؤمن لهم) بالطمأنينة عند تعاملهم معها					
12	تحدد شركتنا وقت انجاز الخدمة التأمينية بدقة وبدون تأخير					

ت	الأسئلة	التفك تماماً	التفك	محايد	لا التفك	لا التفك تماماً
4/ الامان: ويعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها						
13	تلتزم شركتنا بالأمان والسرية في تعاملاتها مع الزبائن (المؤمن لهم)					
14	يتمتع موظفوا شركتنا بالمهارة والقدرة العالية في تقديم الخدمة التأمينية					
15	تتسم إجراءات انجاز المعاملات وعدم ارتكاب الأخطاء					
16	يشعر زبائن شركتنا بالثقة والأمان عند إجراء معاملة التأمين					
5/ الاتصال: يشير الى تباين المعلومات المتكفئة بالخدمة بين مقدمي الخدمة والزبائن بشكل سهل وبميسر من خلال الاستماع الجيد الى الزبائن						
17	تحرص شركتنا على بناء علاقة طويلة ومستمرة مع زبائنها (المؤمن لهم)					
18	تتواصل شركتنا مع زبائنها (المؤمن لهم) من خلال وسائل التواصل الحديثة					
19	تحرص شركتنا على تلبية احتياجات زبائنها المستمرة والمتجددة من خلال التواصل المباشر					
20	تحرص شركتنا على توفير المعلومات الخاصة بالتأمين بكل سهولة					
6/ الاحترام: وتعني ان يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الاحترام ومراعاة مشاعر الزبائن						
21	تولي شركتنا الزبائن (المؤمن لهم) اهتماماً ورتابة خاصة					
22	يتكاتف موظفوا شركتنا بالروح المرحة والصداقة في التعامل مع الزبائن (المؤمن لهم)					
23	يصغي موظفوا شركتنا بانتباه كامل لمشكلات الزبائن (المؤمن لهم)					
24	تتفاعل شركتنا مع الزبون (المؤمن لهم) من منطلق (الزبون دائماً على صحت)					

السلام عليكم ورحمته وبركاته.....

تضع بين أيديكم استشارة الاستبيان التي أعدت لإنجاز بحثنا الموسوم بـ "دور رأس المال البشري في تحسين جودة الخدمة التأمينية- دراسة استطلاعية في عدد من فروع شركتي التأمين الوطنية والعراقية في الفرات الاوسط"

لذا يرجى قراءة الفقرات التي تضمنها الاستبيان ومن ثم الاجابة على فقراتها بصورة دقيقة من أجل الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة والموضوعية. علماً بأن هذه المعلومات سيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

مع فائق شكرنا وتقديرنا لكم

ملاحظة: يرجى وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة

المدرس
ليث شاكر ابوطبيخ

المحور الأول / معلومات عامة

الجنس	ذكر	أنثى
الفئة العمرية	29-20	30-39
مدة الخدمة	40-49	50 فأكثر
	أقل من 5	5-10
مستوى التعليم	11-15	16-20
	21-25	26 فأكثر
العنوان الوظيفي	مكاتب	ديبلوم
	ماجستير	دكتوراه

المحور الثاني / رأس المال البشري

رأس المال البشري: هو عبارة عن مخزون الإنسان من (المعرفة) والفكرات والمهارات المتراكمة عبر زمن من التعلم والتدريب (Stiles, 2013).

ت	الأسئلة	التفك تماماً	التفك	محايد	لا التفك	لا التفك تماماً
1 المعرفة: هي مجموعة من الأفكار والقيم والإرشادات والبيانات والمعلومات وهي معين لا ينضب ولا يكمل بل يتنامى باستمرار						
1	تتيح شركتنا جهوداً واضحة لتأهيل الموظفين ذوي المعرفة العالية بالعمل					
2	تستقطب شركتنا الأفراد ذوي المعارف وحصة الشهادات الأكاديمية والمهنية					
3	يمنحنا مراء شركتنا معارف وخبرات كافية فيها لتولي المناصب الإدارية المهمة					
4	تتيح شركتنا الموظف على استخدام تقنيات العمل الحديثة من أجل رفع كفاءة الأداء					
5	امتلاك الموظف للمعارف والتقنية يحسنه محط احترام الإدارة وتمسكها به					
2 القدرة: هو ذلك الجزء من رأس المال البشري القادر على انجاز الأفكار الجديدة والإملايين المتطورة التي تتميز المنظمة عن غيرها من المنظمات						
6	يتمتع موظفوا شركتنا بالقدرة على إنجاز المهام المختلفة بالمستوى المطلوب					
7	يتمتع موظفوا شركتنا القدرة على العمل أكثر من وظيفة					
8	يتمتع اغلب الموظفين في شركتنا القدرة على الاستجابة السريعة لمتطلبات العمل					
9	تشجع شركتنا الموظفين الذين يمتلكون القدرة على انجاز الأفكار الجديدة					
10	شركتنا القدرة على حل مشكلاتها عبر مناقش العمل الإبداعي					
3 القدرة: هي توليفة متنوعة من الخبرات والمعارف التي تتميز بها مجموعة من الأفراد دون غيرهم						
11	تعمل شركتنا على اختيار الأفراد المؤهلين من حيث التخصصات					
12	توظف شركتنا الموظفين من ذوي المهارات الفنية في مجال تقديم الخدمة التأمينية					
13	تتناسب الأجور والمكافآت الممنوحة للموظفين مع المهارات والقدرات التي يمتلكها الموظف					
14	تعتمد شركتنا نظم التدريب لغرض تنمية واكتساب المهارات					
15	يتلاءم العمل الذي يقوم به الموظف مع المؤهلات والمهارات الإبداعية له					