

دور تنمية الموارد البشرية في صناعة التأمين -دراسة حالة لوكالات التأمين المتواجدة بولاية عين الدفلى
The role of human resource development in the insurance industry
A case study for insurance agencies located in Ain Defla

بسكري أحمد*¹، بن عناية جلول²

¹جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، مخبر الصناعة، التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع ahmeddjoud44@gmail.com

²جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، مخبر الصناعة، التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع benanayad@yahoo.fr

تاريخ الإستلام 2022/04/26 تاريخ القبول 2022/10/06 تاريخ النشر 2022/12/25

ملخص:

تهدف دراستنا إلى إبراز أهمية الإهتمام بالموارد البشرية لدى وكالات التأمين النشطة عبر ولاية عين الدفلى، التي تعتبر مثال حي عن وضعية وحالة وكالات التأمين عبر كامل ولايات التراب الوطني، كون أن جميع القرارات والمعاملات الإدارية المعمول بها، تتخذ بناء على توجيهات وتعليمات المديريات المركزية التابعة لها، حيث شملت دراستنا جانب تعلق بالخلفيات الأدبية والنظرية لصناعة التأمين وأهمية الموارد البشرية، وجانب آخر تطبيقي لتحليل علاقة الأثر بين المتغيرين بالإعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي، وقد خلصت الدراسة إلى وجود إرتباط ذو دلالة إحصائية يربط بين أهمية الموارد البشرية وصناعة التأمين.

الكلمات المفتاحية: موارد بشرية ؛ وكالات تأمين ؛ صناعة تأمين

تصنيف A10:JEL، G22، C16.

Abstract:

Our study aims to highlight the importance of paying attention to the human resources of active insurance agencies across the state of Ain Defla, which is a vivid example of the situation and condition of all insurance agencies across the entire state of the national territory, since all decisions and administrative transactions in force are taken based on the directives and instructions of the central directorates affiliated with Our study included an aspect related to the literary and theoretical backgrounds of the insurance industry and the importance of human resources, and another applied aspect to analyze the impact relationship between the two variables based on descriptive statistics methods. The study concluded that there is a statistically significant correlation linking the importance of human resources and the insurance industry.

Keywords: insurance agencies; insurance industry; human resources.

Jel Classification Code: A10, G22, C16.

I. مقدمة:

التأمين آلية ضرورية لدعم الاستقرار الاجتماعي والإقتصادي لدول العالم، ولذلك تولي هذه الدول إهتمام كبير له من خلال توجيه الإمكانيات المادية، البشرية والتكنولوجية لتطويره وتحديثه لمواكبة التحديات التنمائية في مجال التأمين مثل: التخصص، المنافسة والتطورات التكنولوجية، من بين العناصر الفعالة لتطوير هذا القطاع عنصر الموارد البشرية، لما له دور كبير في صناعة التأمين، ولذلك يتم إيلاء أهمية كبيرة له من طرف شركات التأمين في مجال إدارة المعرفة للوصول إلى الأهداف المسطرة لها إستراتيجيا وهو ما سنتطرق إليه من خلال هذه الدراسة، ونظرا لهذه الأهمية، توجد مقارنة تربط بين دور الموارد البشرية وصناعة التأمين من أجل تحقيق أهدافها الإقتصادية، ومن هذا المنطلق نبادر إلى طرح الإشكالية التالية:

- ما هي أهمية تنمية الموارد البشرية في مجال صناعة التأمين؟
- للتفصيل أكثر في مضمون هذه الإشكالية يمكن طرح عدة تساؤلات فرعية كالآتي:
- فيما يتمثل تأثير تنمية الموارد البشرية في صناعة التأمين؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين تنمية الموارد البشرية وصناعة التأمين؟
- وكإجابة مبدئية على هذه الفرضيات والتي سيتم إختبارها من خلال دراستنا كالآتي:
- يوجد تأثير معنوي يربط بين تنمية الموارد البشرية وصناعة التأمين، من خلال وظائف تنمية الموارد البشرية.
- توجد علاقة إرتباط معنوي تربط بين تنمية الموارد البشرية وصناعة التأمين.

أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا للتعرف على مدى إهتمام شركات التأمين ممثلة في وكالات التأمين المتواجدة بإقليم ولاية عين الدفلى بالموارد البشرية وأثرها على صناعة التأمين، وقياس مدى وعي ومعرفة مدراء ومسيري هذه الوكالات بأهمية الموارد البشرية في صناعة التأمين، مع إبراز الدور الرئيسي الذي تلعبه إدارة تنمية الموارد البشرية في سبيل تطويرها.

الحدود المكانية و الزمانية للدراسة:

الحدود المكانية للبحث شملت وكالات التأمين المتواجدة بولاية عين الدفلى سواء كانت عمومية أو خاصة، خلال الثلاثي الثاني والثالث من سنة 2021، مع توزيع إستبيان على عمالها.

منهج البحث:

تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، مع إستخدام طريقة الإحصاء الوصفي بإستعمال إستبيان وتحليل نتائجه عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية:

Statistical Package for the Social Sciences V 23

الدراسات السابقة :

- دراسة حسين حساني، (2010) بعنوان مدخل تقييم أداء راس مال بشري تحدي كبير من أجل تنافسية مؤسسة التأمين :

اهتمت هذه الدراسة بقياس أداء الموارد البشرية في المؤسسة التأمينية وكيفية تطبيقها، لتحقيق تنافسية التي تعتبر محور من محاور الإصلاح التي جاء بها قانون التأمينات 04/06 المؤرخ في 20 فيفري 2006، متطرقا إلى مفهوم رأس مال بشري وأهمية الإستثمار فيه، مع إعتبره أداة لتدعيم تنافسية شركات التأمين، وأظهرت نتائج الدراسة أنه يجب على شركات التأمين أن تتعامل

بأدوات و أساليب غير تقليدية نظرا لخصوصية الصناعة التأمينية، مع تقييم حقيقة دور الموارد البشرية في ظل التطورات التكنولوجية والإفتتاح على أسواق رأس المال (حساني، 2010) .

- دراسة بارك نعيمة، (2005) بعنوان تنمية الموارد البشرية و أهميتها في تحسين الإنتاجية و تحقيق الميزة التنافسية:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تنمية الموارد البشرية في تحسين الإنتاجية، من خلال التطرق إلى أن التدريب موضوع أساسي لما له من إرتباط مباشر بالإنتاجية وتنمية الموارد البشرية، و إعتبره أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري كفؤ لتحمل أعباء التنمية الإقتصادية (نعيمة، 2009).

- دراسة هشام بوكفوس، (2006) أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الإقتصادية العمومية:

تم التطرق من خلال هذه الدراسة إلى تشخيص أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الإقتصادية العمومية عن طريق الكشف عن الأطر الكبرى و القوانين و الإجراءات التي تخضع لها عملية تنمية الموارد البشرية، من خلال الأساليب المستخدمة و المنتهجة وكذا محاولة معرفة مدى مساهمة العنصر البشري في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة. (بوكفوس، 2005)

II. الأدبيات النظرية لصناعة التأمين وتنمية الموارد البشرية :

II- 1 مفاهيم عامة حول صناعة التأمين :

هو مجموعة من الإجراءات يتم بموجبها تحويل القسم الأكبر من عبء خطر معين أو عدة أخطار من شخص طبيعي أو إعتباري يسمى المؤمن له إلى شخص إعتباري يسمى المؤمن مثل التأمين التجاري، أو إلى مجموعة أفراد حقيقين أو إعتباريين يكونون مؤمنين، كما هو الحال في التأمين التبادلي أو التعاوني (عبد الحميد، 2006، صفحة 48)، كما أن للتأمين عدة وظائف وهي كالآتي:

- وظيفة التسعير: يمثل نسبة مئوية من مبلغ التأمين، ويتجلى ذلك في قيمة القسط الذي يدفعه المؤمن له، مقابل قيمة التعويض الذي يتحصل عليه في حالة وقوع الخطر المؤمن عليه .

- وظيفة الإكتتاب: هو عملية إختيار و تبويب طالبي التأمين بموجب سياسة محددة من شأنها إتخاذ قرار قبول أو رفض طالب التأمين، هدفها الرئيسي هو تجميع محفظة مربحة من وثائق التأمين المختلفة.

- وظيفة الإنتاج: نقصد بهذه الوظيفة هو إعتبار شركات التأمين شركات منتجة لديها مبيعات ونشاطات سوقية، متمثلة في الخدمات التأمينية، كما يطلق على وكلاء التأمين الذين يقومون ببيع الخدمات التأمينية بالمنتجين.

- وظيفة تسوية المطالبات: هي الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو التعويضات المستحقة للمؤمن لهم عند تحقق عنصر الخطر المؤمن ضده.

- وظيفة الإستثمار: من خلال الأقساط المجمعة من طرف شركات التأمين، يمكن لها إستثمارها في مجالات إقتصادية متعددة ومختلفة .

- وظيفة إعادة التأمين: يقصد به نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى تقدر على تحمل هذا الخطر غالبا ما تكون شركات إعادة التأمين. (عبد الحميد، 2006، صفحة 53)

كما أن لصناعة التأمين عدة فوائد تعود على الفرد و المجتمع كالآتي:

- توفير راحة البال و الأمان للمؤمن له.

- تأسيس المؤمنين لهم حول الخطر المحدق بنشاطهم وتقديم النصائح هم حول كيفية تجنب وتقليل الأخطار.

- تجنب إحتجاز رأس المال، بحيث لولا وجود شركات التأمين، يؤدي حتما إلى لجوء مختلف قطاعات الأعمال إلى إحتجاز مبلغ كبير من رأس مالها تحسبا لأي خسارة .

- تشجيع المشاريع التجارية، بحيث يوفر التأمين للمستثمرين بدائل للحماية مما يشجعهم على الإستثمار ودعم إستمرارها.
- إستثمار الأموال المتاحة لدى شركات التأمين في مشاريع تنموية و إستثمارية، من شأنها دعم الإقتصاد وخلق فرص عمل لتخفيف المشاكل الإجتماعية مثل البطالة.
- إستيراد وتصدير التأمين، بحيث تحتاج الشركات الإستثمارية الكبرى إلى عملية التأمين داخل وخارج الوطن لأعمالها العابرة للحدود، مما يدر دخلا من العملة الصعبة للدول المتوفرة على شركات تأمين قادرة على تأمين هذه الإستثمارات. (مختار، 2005، صفحة 23)

II - 2 مفاهيم حول تنمية الموارد البشرية:

- تعرف تنمية الموارد البشرية على أنها إدارة الأفراد التي تشمل العمليات الأساسية التي ينبغي أداؤها، وكذا مجموعة الأدوات والأساليب الواجب إستخدامها لإدارتهم (CITEOU, 2000, p. 89).
- كما يمكن تعريفها على أنها الإستخدام الأمثل للموارد البشرية على جميع المستويات من طرف الشركة أو المؤسسة، من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، بحيث تهتم بتنمية القدرات و المواهب للعاملين، وكذا توفير لهم حافز قوي لتحقيق أهداف المشروع. (عليش، 1971، صفحة 24)
- كذلك تعرف بإستخدام القوى العاملة داخل المؤسسة ويشمل ذلك عملية تخطيط القوى العاملة، الإختيار والتعيين الأداء و التدريب، التنمية و التعويض وكذا تقديم الخدمات الإجتماعية والصحية للعاملين. (Weiss, 2000, p. 187)
- كما يلعب العنصر البشري دور هام في تطوير الشركات و توسيع نشاطها ولذلك تكمن أهميته في مايلي :
- الرفع من القدرات الإنتاجية، عن طريق رفع الأداء وتفجير الطاقات لدى الموظفين .
 - الزيادة في إدراك مديري المؤسسات التأمينية بأن مؤسستهم قادرة على التنافس والتميز و الإبداع، وذلك بإعتمادها على كفاءات رأس مالها البشري.
 - تغيير القيم لدى الموظفين حيث يتطلعون إلى الإحترام والتقدير والمشاركة في صناعة القرارات التي تتعلق بعملهم.
- (عدلي، 2011، صفحة 38)

III. العلاقة النظرية بين تنمية الموارد البشرية وصناعة التأمين .

تظهر تنمية الموارد البشرية وصناعة التأمين في العلاقة النظرية التي تربطهما في وظائف تنمية الموارد البشرية، ووظائفها التطورية كالآتي :

III - 1 وظائف تنمية الموارد البشرية في صناعة التأمين:

تتمثل وظائف الموارد البشرية في ما يلي :

● وظيفة تخطيط الموارد البشرية:

هي عملية تحديد إحتياجات شركات التأمين للعنصر البشري والتأكد من أن لديها العدد الكافي و المؤهل لشغل الوظائف المناسبة وفي الوقت المناسب، وملائمته مع التخطيط الإستراتيجي المراد الوصول إليه حسب أهداف الشركة، كما تكمن أهمية تخطيط الموارد البشرية في شركات التأمين كالآتي :

- تخطيط الموارد البشرية داخل شركات التأمين يجعل الموظف مؤهل لأداء المهام المنوطة به، وذلك بعد تلقيه تكوين متواصل أو تدريب وما إلى ذلك، الأمر الذي يخدم مصلحة الموظف من جهة والخدمة المقدمة للزبائن والمجتمع من جهة أخرى (دبابغة، 2003، صفحة 72).

- التعرف على مصادر القوى العاملة و تقييمها، مع تحديد نوعية التكوين أو التربص الذي يحتاجه الموظف من أجل تقديم خدمات أفضل للزبائن.
 - التعرف على إستراتيجية المؤسسة وكذا الإحتياجات المستقبلية بخصوص الموارد البشرية.
 - تحديد مهام وسياسات شركة التأمين مع التعرف على خطط التدريب والتكوين.
 - الإستعداد لمشاريع و الإستثمارات المستقبلية لتفادي الهدر في أعداد العاملين.
 - التكيف السريع مع المتغيرات التكنولوجية والتي تترتب عنها إلغاء وظائف حالية وإستحداث وظائف جديدة، مواكبة للتطور التكنولوجي. (الباقى، 2000، صفحة 106)
 - **وظيفة الإستقطاب في شركة التأمين:** هي سياسة جلب الموظفين عن طريق الإعلان عن الوظائف الشاغرة ودعوة من تتوفر فيهم الشروط للإلتحاق بالوظيفة، (سلطان، 2000، صفحة 55) كما تبرز أهمية هذه الوظيفة في :
 - الإستقطاب الجيد يفتح جميع أبواب العمل ومصادرها المتاحة أمام الشركة، وكلما زاد عدد المتقدمين إلى العمل، أصبحت الخيارات واسعة لإختيار الشخص المناسب والأفضل .
 - نجاح عملية إستقطاب المترشحين للوظيفة، يعتبر أول خطوة في بناء قوة عمل فعالة ومنتجة .
 - تعتبر عملية الإستقطاب أفضل الوسائل في عملية البحث عن الكفاءات .
 - **وظيفة الإختيار والتعيين:** يمكن تحديد وظيفة الإختيار و التعيين في شركة التأمين من خلال ما يلي :
 - الإختيار: هي عملية جمع يتم من خلالها جمع المعلومات عن المتقدمين للعمل من أجل تحديد الشخص المناسب للعمل وبالتالي تحقيق التوافق بين متطلبات و واجبات الوظيفة وبين مؤهلات وخصائص الفرد المتقدم للعمل.
 - **التعيين:** هو عبارة عن تعين أو إعادة تعيين العاملين في وظيفة جديدة ومختلفة، التعيين الأول بالنسبة للعاملين الجدد، أما التعيين الثاني بالنسبة للعاملين الذين تمت ترقيتهم أو تحويلهم إلى منصب أو مكان عمل آخر. (سلطان، 2000، صفحة 85)
- ### III - 2 الوظائف التطويرية في شركة التأمين :

- تتمثل الوظائف التطويرية في شركة التأمين في ما يلي :
- تقييم أداء الموارد البشرية من خلال تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسائل معينة للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه.
 - قيام شركة التأمين بتحفيز عمالها، من خلال تلبية حاجياتهم ومتطلباتهم لتحريك قدراتهم الإنسانية بما يزيد كفاءة أدائهم لعملهم على نحو أفضل، وبالتالي تحقيق أهداف الشركة (عبد الرحمان، 2003، صفحة 48).
 - التدريب والتطوير الذي يعزز في رفع أداءهم المهني لتنمية وتطوير قدراتهم المعرفية والمهنية. (سلطان، 2000، صفحة 185).
 - كما يتمثل أثر تنمية الموارد البشرية على صناعة التأمين في ما يلي :
 - إدراك مفهوم التأمين من الناحية العلمية والعملية بالنسبة للعامل .
 - الفهم الأمثل لكيفية تسويق الخدمات التأمينية، مما يضمن تحقيق الأهداف المسطرة من طرف شركة التأمين.
 - الرفع من مستوى أداء الخدمة التأمينية المقدمة للعملاء مع تحسين نوعيتها وجودتها.
 - إتقان العاملين بشركات التأمين لوظائفهم من الناحية الفنية مثل تقدير درجة الخطر، التسويق، التسعير وتسوية المطالبات.
 - الرفع من درجة الإنتماء و الولاء للشركة التي يعمل بها (عبد الحميد، 2006، صفحة 182) .

III. الطريقة و الأدوات:

تم الإعتماد على مجموعة من البيانات لها علاقة بموضوع الدراسة من خلال تصميم إستبيان متضمن مقدمة للموضوع المستقضي منهم، مع التعريف بالهدف الأكاديمي وتشجيعهم للمشاركة فيه، بالإضافة إلى أن جميع المعلومات ستخص بطابع السرية تستخدم لغرض البحث العلمي، كما أن الإستبيان إحتوى على جزء محدد للمعلومات الشخصية، وثلاثة محاور كالتالي:

- المحور الأول: خصص لتحديد مفاهيم حول صناعة التأمين.
- المحور الثاني : خصص لتحديد مفاهيم حول تنمية الموارد البشرية.
- المحور الثالث: خصص لمعرفة طبيعة العلاقة بين صناعة التأمين و تنمية الموارد البشرية في شركات التأمين.

مجتمع و عينة الدراسة :

يتمثل مجتمع البحث في الأفراد العاملين بوكالات التأمين المتواجدة بتراب ولاية عين الدفلى، كما أن العينة العشوائية المستهدفة بلغت 70 عامل في مختلف الوظائف على مستوى وكالات التأمين التالية:

- الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي : CNMA
 - العامة للتأمين المغاربي : GAM
 - الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين : CAAR
 - الشركة الوطنية للتأمين : SAA
 - الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين : CIAR
 - الشركة الجزائرية للتأمينات : CAAT
 - تعاوضية التأمين الجزائرية لعمال التربية : MAATEC
 - شركة التأمين آليانس : ALLIANCE
- أما بخصوص متغيرات الدراسة تمثلت في أن تنمية الموارد البشرية عبارة عن متغير مستقل في حين أن صناعة التأمين متغير تابع.

أدوات الدراسة :

تم فرز و تحليل الإجابات المتحصل عليها من خلال الإستمارات الموزعة ، قصد بناء معطيات تم إعدادها بالإعتماد على برنامج SPSS 23، مع إستعمال مقياس ليكارت الخماسي، وإعتماد على الأسلوب الإيجابي في بناء الأسئلة، لتسهيل عملية إدخال البيانات و إجتنااب الأخطاء .

سلم الدراسة:

تم إستخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة لفقرات الإستبيان، بحيث يعتبر كوسيلة لقياس أهمية الموارد البشرية في صناعة التأمين محل الدراسة، من خلال أسئلة تحمل إجابة واحدة بين خمس خيارات، يشير أفراد العينة الخاضعة للإختبار مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس المجال المفتوح.

الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: <http://www.statisticshowto.com>

تاريخ الإطلاع: (2021 statistics how to, 2021/12/02)

تم تفريغ الاستبيان وتحليله من خلال برنامج التحليل الإحصائي spss23، لإختبار المتغيرين في حالة التوزيع الطبيعي لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان، حيث قمنا بإختبار ألفا كرونباخ، مع معرفة المتوسطات والانحرافات المعيارية في سلم المدى لسلم ليكارت الخماسي وسيتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02): سلم المدى حسب ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	التقديرات و الأحكام
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
من 2.61 إلى 3.40	محايد
من 3.41 إلى 4.20	موافق
من 4.21 إلى 5.00	موافق بشدة

صدق وثبات الاستبيان:

الجدول رقم (03) : معامل الثبات ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,939	30

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

نلاحظ أن معامل الثبات لجميع متغيرات الدراسة حسب معامل ألفا كرونباخ مقبولة، وهي أكبر من نسبة 60% حيث بلغت نسبته 94% والتي يمكن الإعتماد عليه في الدراسة التطبيقية .

الجدول رقم (04): إحصائيات خاصة بإستمارات الاستبيان الموزعة

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	70	100,0
	Exclu ^a	0	0
	Total	70	100,0

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

العينة المدروسة والت تمثلت في توزيع 70 إستبيان على عمال وكالات التأمين، مع إسترجاعها كلها .

خصائص عينة الدراسة :

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	36	51,4	51,4	51,4
	أنثى	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

من خلال الجدول أعلاه، يبين توزيع العينة المدروسة حسب الجنس المتكونة من 70 فردا ، منهم 36 فرد من فئة الذكور أي بنسبة 51,4% و 34 فرد من فئة الإناث أي بنسبة 48,6% ، وهو ما يبين وجود توازن نسبي بين الفئتين محل الدراسة.

الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى العلمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	16	22,9	22,9	22,9
	جامعي	40	57,1	57,1	80,0
	تكوين خاص	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS 23

من خلال الجدول المبين أعلاه، الذي يبين توزيع العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي والمتكونة من 70 فردا منهم 16 فردا متحصلين على مستوى ثانوي أي بنسبة 22,9% و 14 فردا متحصلين على مستوى ذو تكوين خاص أي بنسبة 20% والتي تمثل أقل نسبة من العينة المدروسة، في حين أن 40 فرد متحصل على مستوى جامعي أي بنسبة 57,1% والتي تمثل أعلى نسبة، وهو ما يبين إهتمام مؤسسات التأمين بميدان تحسين المستوى التعليمي لعمالها.

الجدول رقم (07): توزيع العينة حسب المستوى الأقدمية

الأقدمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 05 سنوات	8	11,4	11,4	11,4
	من 05 إلى 10 سنوات	40	57,1	57,1	68,6
	من 10 إلى 20 سنة	14	20,0	20,0	88,6

	من 20 سنة فما فوق	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

من خلال الجدول المبين أعلاه، يبين توزيع العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي والمتكونة من 70 فردا، النسبة الأكبر من العينة لديها خبرة تفوق خمس سنوات أقدمية .

الجدول رقم (08) : توزيع العينة حسب الوظيفة المشغولة.

الوظيفة		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	12	17,1	17,1	17,1
	رئيس مصلحة	18	25,7	25,7	42,9
	رئيس مكتب	18	25,7	25,7	68,6
	عون تنفيذي	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

من خلال الجدول المبين أعلاه، يبين توزيع العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي والمتكونة من 70 فردا، والذي يبين وجود توافق نسبي بين أفراد العينة و الوظائف المشغولة .

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول المتعلق بصناعة التأمين .

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	الخدمات التأمينية لدى شركتكم تلبي جميع رغبات الزبائن	4,23	0,843	موافق
02	تقوم مؤسستكم بعملية التأمين عن الأخطار حسب رغبات الزبائن	4,49	0,781	موافق بشدة
03	التأمين يحقق مبدأ التعاون بين مجموعة من الأفراد معرضين لنفس الخطر	3,97	1,150	موافق
04	التأمين يحافظ على ثروات الأشخاص و المؤسسات المؤمنة لدى مؤسستكم	4,34	0,639	موافق بشدة
05	التأمين يوفر الطمأنينة في نفوس الأشخاص و الشركات المؤمنة لدي شركتكم	4,46	0,561	موافق بشدة
06	يساعد التأمين على الادخار.	3,54	1,039	موافق
07	تقوم شركتكم بعملية الإستثمار في مشاريع تنموية من خلال الأقساط المجمعة	3,37	1,003	موافق
08	التأمين على القروض البنكية تساهم في رفع عدد القروض الممنوحة للأفراد و الشركات على حد سواء.	3,69	0,932	موافق
09	التأمين يقوم بحماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من الأخطار التي يتعرضون لها دون أن يكون لهم القدرة على حماية أنفسهم منها.	3,91	1,095	موافق
10	زيادة عدد شركات التأمين و الفروع التابعة لها يساهم في خلق فرص عمل مع القضاء على البطالة	4,00	1,111	موافق

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

من خلال الجدول يتضح لنا أن أغلبية الإجابات كانت بموافق و موافق بشدة وبنسبة كبيرة جدا، بالنظر إلى المتوسط الحسابي حسب مقياس ليكرت الذي يتراوح من 3,30 و 4,16 بالنسبة للفتة الرابعة (موافق) و 4,20 و 5 بالنسبة للفتة الخامسة (موافق)

بشدة)، وهو ما يبين أن أفراد العينة على دراية بالجانب المعرفي المتعلق بصناعة التأمين، وهو ما تؤكد النسبة الكبيرة من العينة المدروسة ذات مستوى تعليمي جامعي، والذي يعكس دور الجامعة الجزائرية في الرفع من أداء و جودة الخدمة التأمينية المقدمة إلى العملاء خاصة وأن جميع الإطارات المشرفين على هذه الوكالات لديهم مستوى جامعي.

الجدول رقم(10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني المتعلق

بتنمية الموارد البشرية .

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	لدى شركتكم برنامج تكويني دوري من أجل تطوير معارفكم ومهاراتكم المهنية	3,83	1,224	موافق
02	تسعى شركتكم إلى وضع الموظف في المكان المناسب حسب مؤهلاته العلمية.	3,74	1,172	موافق
03	يتم تنمية قدراتكم العلمية والمهنية لتتناسب مع متطلبات إدارتكم وتطلعاتها.	3,63	1,060	موافق
04	تقوم شركتكم بفتح المجال لكم للتعبير عن وجهات نظركم في مجال تطويرها.	3,23	1,308	موافق
05	يسود جو من الإحترام والتقدير داخل شركتكم مع مشاركتكم في صناعة القرارات.	3,89	1,207	موافق
06	تعمل إدارة شركتكم على تكوين الموظفين بشكل منتظم يتناسب مع متطلبات السوق.	3,46	1,245	موافق
07	تهتم مؤسستكم بجميع المبادرات و الأفكار التي تساهم في رفع أرباح الشركة.	3,57	1,267	موافق
08	من خلال التكوينات التي تلقيتها بإمكانك شغل أي منصب يتناسب مع مؤهلاتك العلمية داخل الشركة.	3,80	1,208	موافق
09	شركتكم تركز على إستخدام الموارد البشرية بشكل أمثل	3,69	0,63	موافق
10	من خلال الدورات التكوينية التي خضعت لها جعلتكم ملمين بالأدوار و المهام المكلفين بها .	3,77	1,19	موافق

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

من خلال الجدول يتضح لنا أن معظم إجابات العينة المدروسة كانت بموافق ، بالنظر إلى المتوسط الحسابي حسب مقياس ليكارت الذي يتراوح بين 3,30 و 4,16 بالنسبة للفئة الرابعة (موافق) ، وهو ما يؤكد أن معظم الشركات التأمينية تعمل على التكوين المستمر لعمالها، ما يعكس إهتمامها بالموارد البشرية وكيفية تسيره، لمواكبة التطور السريع في هذا المجال خاصة مع وجود دراسات أعطت أهمية لهذا العنصر باعتباره إستثمار حقيقي لتحقيق الأهداف المسطرة من طرف إدارتها.

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث المتعلق العلاقة بين صناعة التأمين و تنمية الموارد البشرية .

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	تعتمد شركتكم على وظيفة التخطيط في عملية تجسيد الاحتياجات المتعلقة بالموارد البشرية.	3,60	1,63	موافق
02	تم تعيينكم في هذا المنصب على أساس المهارات وكذا المؤهلات العلمي من أجل تحقيق مردودية فعلية لشركتكم	4,23	0,08	موافق بشدة
03	تقوم مؤسستكم ببرمجة دورات تدريبية حول كيفية إستعمال برامج الإعلام الآلي لمواكبة تطور السوق .	3,37	1,114	موافق
04	الدورات التكوينية التي أجريت لكم من طرف شركتكم، رفعت من قدراتكم المعرفية و المهنية .	3,89	1,105	موافق
05	في حالة تحقيق ربحية من طرف شركتكم ، فإنكم تتحصلون على تحفيزات مالية .	3,51	1,197	موافق
06	شركتكم تسعى إلى تحفيزكم معنويا، من خلال المرافقة الدائمة لكم في تأدية مهامكم .	3,49	1,173	موافق
07	تسعون بشتى الطرق إلى رفع قدراتكم المهنية والعلمية من أجل تقديم خدمات أفضل للزبائن.	4,26	0,657	موافق بشدة
08	ولاؤكم لشركتكم، يجعلكم تطورون قدراتكم المهنية والعلمية بصفة ذاتية	4,06	0,938	موافق بشدة
09	مؤسستكم تهتم بإنشغالكم المهنية والإجتماعية ، مما يساعدكم على أداء مهامكم على أحسن وجه.	3,57	1,195	موافق
10	نجاح شركتكم في إطار ممارسة نشاطها، يحفزك ويساعدك على مضاعفة مجهوداتك لبقاء شركتكم في الريادة .	4,20	1,023	موافق بشدة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

من خلال الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للإجابات المتعلقة بهذا المحور، تتراوح حسب مقياس ليكارت بين 3,30 و 4,16 بالنسبة للفئة الرابعة (موافق) و 4,20 و 5 بالنسبة للفئة الخامسة (موافق بشدة)، وهو ما يؤكد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين صناعة التأمين و تنمية الموارد البشرية، خاصة مع إهتمام شركات التأمين بمهذين المتغيرين، الذان يعتبران الحلقة الأساسية لتحقيق الأهداف المسطرة من طرف إدارتها، المبنية في الأساس على تحقيق الأرباح من جهة و المساهمة الفعلية في تنمية الإقتصاد من جهة أخرى.

إختبار الفرضيات One-Sampel T-Test:

يدرس هذا الإختبار الفروقات في المتوسطات لآراء العينة، ذلك بعد تحديد المتوسط الحسابي المرجح للإجابات و المتمثل في إجابات أفراد العينة بالحياد أو عدم التأكد من الرأي، بحيث تقارن بين الإجابات حول المحاور أو العبارات بهذه القيمة، والتي تمثل تجانس هذه الإجابات حول المحاور وهو ما يسمى بالطرح الفلسفي للمحاور، كما أن إختبار العينة الواحدة One-Sampel T-Test للحكم على معنوية الفروق بين متوسط العينة و قيمة ثابتة محددة سابقا ويقوم برنامج SPSS23

بحساب إختبار t للعينة الواحدة من خلال إستخدام المعادلة في حالة الفروق بين متوسط العينة و متوسط المجتمع حسب المعادلة

$$T = \frac{x - \mu}{s / \sqrt{n}}$$

حيث X: تمثل المتوسط الحسابي، μ : الوسط الحسابي للمجتمع، S: الإنحراف المعياري، n: حجم العينة .

لتحليل فقرات الإستبانة، يجب أن تكون الفقرة إيجابية بمعنى أن الأفراد يوافقون على محتواها، إذا كان مستوى الدلالة أقل من 0,05، وقيمة T المحسوبة أكبر من T الجدولية ، وإعتبار مايلي:

H0: الفرضية الصفرية.

H1: الفرضية البديلة.

• إذا كانت Sig أكبر من 0,05 نقبل الفرضية H0.

• إذا كانت Sig أقل من 0,05 نقبل الفرضية H1.

1- إختبار العبارة الثالثة من المحور الأول :

H0 لا يوجد فرق جوهري بين المعارف المتوفرة لديك (العامل) وما تقوم به مؤسستكم بخصوص عملية التأمين عن الأخطار حسب رغبات الزبائن.

H1 يوجد فرق جوهري بين المعارف المتوفرة لديك (العامل) وما تقوم به مؤسستكم بخصوص عملية التأمين عن الأخطار حسب رغبات الزبائن.

الجدول رقم (12): يمثل T المحسوبة للعبارة الثانية من المحور الأول

T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الدلالة
29,10	4,49	0,77	0,00

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

بلغت T المحسوبة 29,10 ، مستوى الدلالة هو : 0,00 وهو أقل من 0,05 وعليه نقبل الفرضية H1 وهي يوجد فرق جوهري بين المعارف المتوفرة لدى العنصر البشري والمهام الموكلة لديه داخل شركات التأمين.

2- إختبار العبارة الخامسة من المحور الثاني :

H0 لا يوجد فرق جوهري حول الإحترام والتقدير داخل شركة التأمين مع إشراك العامل في صناعة القرارات.

H1 يوجد فرق جوهري حول الإحترام والتقدير داخل شركة التأمين مع إشراك العامل في صناعة القرارات.

الجدول رقم (13) : يمثل T المحسوبة للعبارة الثالثة من المحور الأول :

T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الدلالة
27,10	3,89	1,19	0,00

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

بلغت T المحسوبة 27,10، مستوى الدلالة هو: 0,00، وهو أقل من 0,05 وعليه نقبل الفرضية H1 وهي يوجد فرق جوهري حول الإحترام والتقدير داخل شركة التأمين مع إشراك العامل في صناعة القرارات.

3- إختبار العبارة الثالثة من المحور الثالث :

H0 لا يوجد فرق جوهري بين المنصب والمؤهلات العلمية والمعرفية للعامل من أجل تحقيق مردودية فعلية لشركة التأمين.

H1 يوجد فرق جوهري بين المنصب والمؤهلات العلمية والمعرفية للعامل من أجل تحقيق مردودية فعلية لشركة التأمين.

الجدول رقم(14): يمثل T المحسوبة للعبارة الثالثة من المحور الأول :

T المحسوبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة
44,13	4,23	0,80	0,00

بلغت T المحسوبة 44,13، مستوى الدلالة هو : 0,00 وهو أقل من 0,05 وعليه نقبل الفرضية H1 وهي يوجد فرق جوهري بين المعارف المتوفرة لدى العامل وما تقوم به شركة التأمين من أجل تحقيق مردودية فعلية لشركة التأمين. نفس النتائج بالنسبة للمحاور الثلاثة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): ملخص النتائج:

رقم المحور	العبارة	النتيجة
01	العبارة الثانية : يوجد فرق جوهري بين المعارف المتوفرة لدى العامل و المهام التي تقوم بها شركة التأمين، وعليه يجب على شركات التأمين الإعتماد على التكوين أكثر من أجل تنمية قدرات المهنية للموظفين .	قبول الفرضية
02	العبارة الخامسة :يجب على العمال التحلي بالإحترام والتقدير داخل الشركة من أجل تأدية مهامه على أحسن وجه، في حين يجب على شركات التأمين إشراكهم أكثر في القرارات المتخذة من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة من طرف الإدارة	قبول الفرضية
03	العبارة الثالثة:يوجد فرق جوهري بين المنصب والمؤهلات العلمية و المعرفية للموظف من أجل تحقيق مردودية فعلية لشركة التأمين، ولذلك يجب على شركات التأمين الإعتماد على المؤهلات العلمية و المعرفية في إستقطاب و توظيف العمال	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS 23

الجدول رقم(16):إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA للمحاور الثلاثة:

المحاور	الجنس			المستوى التعليمي			الوظيفة			الأقدمية			السن		
	Ddl	F	SIG	Ddl	F	SIG	Ddl	F	SIG	Ddl	F	SIG	Ddl	F	SIG
المحور الأول	69	2,62	0,33	69	2,3	3,18	69	5	0,1	69	3,2	0,2	69	2,4	0,3
المحور الثاني	69	2,2	0,3	69	2,42	0,19	69	4,4	0,1	69	2,35	0,18	69	1	0,5
المحور الثالث	69	1,65	0,33	69	1,55	0,32	69	1,7	0,3	69	3,3	0,1	69	2,4	0,3

المصدر: مخرجات برنامج SPSS23

من خلال إختبار تحليل التباين الأحادي لإختبار الفروقات بين الإجابات المستجوبين، حول المحاور حسب كل متغير الجنس والمستوى التعليمي، الوظيفة، الأقدمية والسن والتي يبين أن قيمة F (فيشر) المحسوبة للمحاور الثلاث عند مستوى الدلالة

SIG، أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود فروقات في آراء العينة المدروسة حسب كل متغير، مما يثبت أن المتغيرات التي أدرجت من خلال هذه الدراسة لها تأثير كبير على أداء شركات التأمين، وبالتالي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الموارد البشرية والمتغير التابع صناعة التأمين.

V. خلاصة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الإلمام بمختلف الجوانب المحيطة بصناعة التأمين وكذا تنمية الموارد البشرية، مع إبراز العلاقة الموجودة بينهما، حيث توصلنا إلى وجود ارتباط معنوي ذات دلالة إحصائية بينهما، مما يجيب على إشكالية بحثنا أن لتنمية الموارد البشرية تأثير إيجابي وفعال على صناعة التأمين، يسمح بتطويره وتحقيق الأهداف المستشرفة، مع مساهمته في تنمية إقتصاد الدول، كما بينت كذلك أن وكالات التأمين التي كانت ضمن العينة المدروسة بإقليم ولاية عين الدفلى، تولي اهتمام بالعنصر البشري بإعتباره حلقة أساسية لا يمكن الإستغناء عنها للوصول إلى الأهداف الإقتصادية المسطرة، وهو ما ينطبق على جميع الوكالات عبر التراب الوطني بحكم أنهم يخضعون لقرارات صادرة أن إدارتهم المركزية، خاصة في جانب التكوين المستمر في مجال التأمين، وقد خلصت دراستنا إلى النتائج التالية:

1. وجود دور لتنمية الموارد البشرية في صناعة التأمين من خلال إدراك العمال محل العينة المدروسة لمفهوم التأمين من الناحية العلمية والعملية، مع فهم كيفية الترويج و التسويق للخدمة التأمينية للإرتقاء إلى مستوى أداء تنافسي وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

2. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين تنمية الموارد البشرية وصناعة التأمين، من خلال مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS 23، الذي كشف عن وجود ارتباط معنوي قوي بين تنمية الموارد البشرية وصناعة التأمين، من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف شركات التأمين في ظل التغيرات المحيطة بنشاطهم، مع تحقيق أرباح مادية ملموسة تسمح لها بالاستمرارية والمنافسة.

التوصيات والمقترحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها في دراستنا، التي يمكن أن تساهم في تطوير صناعة التأمين، تتمثل أساسا في العمل على إستقطاب موظفين، متحصلين على شهادات جامعية في العلوم الإقتصادية، تخصص تأمينات، من أجل الإرتقاء إلى مستوى أداء تنافسي، بالموازاة مع ذلك تشجيع منتسبي هذه الشركات لتحسين مستواهم التعليمي، إضافة إلى ضرورة وجود دائرة تدريبية وتكوينية ذات تنظيم متكامل ومستمر، لضمان تحقيق الأهداف المسطرة لمواكبة التطورات الوطنية والعالمية في مجال التأمين وفي الختام لا يزال موضوع دور الموارد البشرية في صناعة التأمين، أمامه الكثير من البحث والعمل، حيث نتمنى أن تكون هذه الدراسة نقطة بداية وإنطلاقة إيجابية في سبيل إثراء العلوم و المعرفة لتصبح مفاتيح لمواضيع أخرى على سبيل المثال: كيفية إستغلال الموارد البشرية في شركة التأمين للرفع من أدائها التنافسي، وكذا أثر تنمية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية لدى شركات التأمين .

VI.المراجع:

1. CITEOU, P. (2000). Gestion De Ressources Humains. France: Edition D'organisation.
- Weiss, D. (2000). Le Ressources Humaines .France: Edition D'organisation.
2. خالد عبد الرحمن. (2003). إدارة الموارد البشرية (الإصدار الطبعة الأولى). العراق: دار وائل للنشر.
3. عادل عبد الحميد. (2006). مبادئ التأمين، تأمين. بيروت: الدار الجامعية.
4. علي محمد دباغة. (2003). إدارة الموارد البشرية (الإصدار الطبعة الأولى). الأردن: دار الصفاء للنشر و التوزيع.
5. محمد سعيد أنور سلطان. (2000). إدارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية للنشر الإسكندرية.
6. محمد عبد الباقي. (2000). تخطيط الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية للنشر الإسكندرية.
7. محمد ماهر عlish. (1971). إدارة الموارد البشرية. القاهرة: عين الشمس.
8. نبيل مختار. (2005). موسوعة التأمين. مصر: دار المطبوعات الجامعية الإسكندرية.
9. علي أبو طاحون عدلي. (2011). إدارة وتنمية الموارد البشرية والطبيعية. لبنان: دار الصفاء للطباعة و النشر.
10. هشام بوكفوس. (2005). أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية. رسالة ماجستير بجامعة قسنطينة.
11. باريك نعيمة. (2009). تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية. مقال بمجلة إقتصاديات شمال إفريقيا بجامعة الشلف.
12. حسين حساني. (07 ديسمبر 2010). مدخل تقييم رأس المال البشري تحدي كبير من أجل تنافسية مؤسسة التأمين. مداخلة بالملتقى الدولي الخامس لرأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة بجامعة الشلف.

Refrences translated from Arabic:

1. Khaled Abdel Rahman Elhiti. (2003). Human Resource Management (Version 1st ed) Jordan : Hammed House.
2. Adel Abdel Hamid Aize. (1992). Insurance principles, Beirut: University House.
3. Ali Mohamed rababaa. (2003). Human Resource Management (Version 1st ed.). Jordan: Al-Safa Publishing and Distribution House.
4. Muhammad Saeed Anwar Sultan .(2000). Human Resource Management. Egypt: Alexandria University Publishing House.
5. SalaheEdine Mohamed Abdel Baqi. (2000). Human resource planning. Egypt: Alexandria University Publishing House.
6. Muhammad Maher Alish. (1971). Human Resource Management. Cairo: Ain El Shams
7. Nabil Mokhtar. (2005). Insurance Encyclopedia. Egypt: Alexandria University Press.
8. Ali Abu Tahoun Adly. (2000). Management and development of human and natural resources. Egypt. Alexandria: Modern University Office
9. Hicham Boukfoss. (2005). Methods of human resource development in the public economic institution. Master's thesis at the University of Constantine.
10. Park Naima. (2009). Human resource development and its importance in improving productivity and achieving competitive advantage. An article in the Journal of North Economics Africa at the University of Chlef.
11. Hussein Hassani. (December 07, 2010). The approach to assessing human capital is a major challenge for the competitiveness of the insurance institution. Intervention at the Fifth International Forum for Intellectual Capital in Arab Business Organizations in the Light of Modern Economics at the University of Chlef.