



عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الاول لعام ٢٠١٨
دور المعرفة الفكرية في تنمية المستدامة لقطاع التأمين في العراق
(بحث تطبيقي في عينة من شركات التأمين العراقية - الخاصة).

دور المعرفة الفكرية في تنمية المستدامة لقطاع التأمين في العراق
(بحث تطبيقي في عينة من شركات التأمين العراقية - الخاصة)

م.م زينب صادق المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية	م.م.بتول عبد علي غالي جامعة القادسية /كلية الادارة والاقتصاد	م.م لقاء ميري حبيب جامعة القادسية /كلية الادارة والاقتصاد
---	--	---

المستخلص

يهدف البحث الى معرفة العلاقة بين عملية ادارة المعرفة الفكرية ومدى تأثيرها على تنمية واستدامة قطاع التأمين العراقي وذلك من خلال اجراء عملية تحليل لأنواع المعارف الفكرية التي تملكها شركات التأمين العراقية وحجم الايرادات المتحققة من كل نوع من انواع تلك الخدمات المقدمة للزبائن .

ومن اجل تحقيق ذلك الهدف فقد تم اختيار عينة البحث من مجموعة من شركات التأمين العراقية المدرجة في سوق العراق للاوراق المالية والمتمثلة بـ(شركة الامين للتأمين ، الاهلية للتأمين ، الحمراء للتأمين ، الخليج للتأمين ، دار السلام للتأمين) والاعتماد على التقارير المالية المنشورة للسنوات المالية الخمس (٢٠١٧-٢٠١٣) وتم من خلال اختبار فرضية البحث على العينة تحقيق هدف البحث .

واهم ما توصل اليه البحث يتمثل بان هنالك دور كبير للمعرفة الفكرية في عملية تنويع الخدمات التأمينية المقدمة من قبل الشركات العراقية للزبائن بشكل ينعكس على زيادة العوائد المالية مما يؤدي بدوره الى تنمية واستدامة قطاع التأمين في العراق.

واهم ما اوصى به البحث يتمثل بضرورة اهتمام شركات التأمين العراقية بالمعارف الفكرية التي لديها وتنميتها بشكل يحقق تطوير قطاع التأمين ويزيد من العوائد المالية المتحققة .

Abstract

The research aims at identifying the relationship between the process of managing intellectual knowledge and its impact on the development and sustainability of the Iraqi insurance sector by conducting an analysis of the types of intellectual knowledge owned by Iraqi insurance companies and the amount of revenues generated from each type of services provided to customers.

In order to achieve this objective, the research sample was selected from a sample of Iraqi insurance companies listed in the Iraqi Stock Exchange (Al-Ameen Insurance Company, Al Ahlia Insurance, Al-Hamra Insurance, Gulf Insurance, Dar Al-Salam Insurance) and relying on published financial reports for the five fiscal years (2013-2017), and by testing the hypothesis of research on the sample to achieve the goal of the research. The main conclusion of the research is that there is a great role for

intellectual knowledge in the process of diversification of insurance services provided by Iraqi companies to customers in a way that reflects on increasing financial returns, which in turn leads to the development and sustainability of the insurance sector in Iraq The most important thing recommended by the research is the need to interest Iraqi insurance companies with the intellectual knowledge that they have and develop in a manner that achieves the development of the insurance sector and increases the financial returns achieved.

المقدمة

يتسم العالم اليوم بمجموعة كبيرة من المتغيرات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية التي تحدث تغيرات متسارعة خصوصا مع تحول العديد من الدول نحو اقتصاد السوق وتزايد الصراع في الاسواق من اجل الوصول الى رضا الزبائن وتلبية رغبتهم من الاحتياجات المتعددة وتحقيق الميزة التنافسية ،وكما ان لظاهرة العولمة وتطور التكنولوجيا ساهم في ظهور المعارف البشرية والفكرية والتي اصبحت من اهم المتغيرات التي يعول عليها من قبل عدة شركات من اجل النجاح وتحقيق الاهداف الاستراتيجية .

وفي هذا السياق سعت العديد من الشركات الى تبني مفهوم ادارة المعرفة الفكرية كأحد المتغيرات الادارية والتي تساعد الشركة في خلق وتطوير المعرفة الضرورية لأنشطتها الادارية ذات العلاقة المختلفة بمنتجاتها وخدماتها مما ينعكس على استغلال الموارد بصورة امثل ويساعد في عملية صنع القرارات وحل المشكلات ورسم السياسات الاستراتيجية .

ومما تقديم يأتي هذا البحث كإحدى المحاولات التي هدفت الى معرفة مفهوم واهمية المعرفة الفكرية وكيفية توظيفها في شركات التأمين من اجل تحقيق التطوير والاستدامة في قطاع التأمين العراقي ، اذ تكون البحث من اربع مباحث تناول المبحث الاول منهجية البحث اما المبحث الثاني فقد استعرض مجموعة من دراسات سابقة التي مثلت محاولات سابقة للباحثين من اجل التوصل الى اهمية المعرفة الفكرية في شركات التأمين ، اما المبحث الثالث فقد تناول اطاراً نظرياً لمفهوم واهمية المعرفة بالإضافة الى مكونات المعرفة الفكرية واهميتها في شركات التأمين العراقية ، وفي المبحث الرابع فقد تناول جانبا تطبيقيا لعينة من شركات التأمين العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية لغرض اختبار فرضية البحث من اجل معرفة دور المعرفة الفكرية في تطوير قطاع التأمين العراقي والذي تم من خلاله التوصل الى اهداف البحث واثبات الفرضية والتي لخصت الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول

منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث

تعاني اغلب الشركات العراقية سيما شركات التأمين من اعتمادها على الوسائل الادارية التقليدية في ادارة العمليات التأمينية وعدم استثمارها للمعارف الفكرية والبشرية التي تملكها بالشكل الامثل الذي يحقق لها السيطرة والكفاءة على الموارد المتاحة التي تملكها وبما يسهم في تحقيق الميزة التنافسية . ومن خلال ذلك فان مشكلة البحث تتمثل بالتساؤلات الاتية :-

١- هل تؤدي المعرفة الفكرية دورا هاما في توجيه ادارة شركات التأمين بالشكل الذي يحقق التطوير والتنمية المستدامة لها ؟

٢- هل تساهم المعرفة الفكرية والبشرية في توظيف الخطط الادارية المثلى بالشكل الذي يطور من العمليات التأمينية في الشركات العراقية ؟

ثانيا : اهمية البحث

تأتي اهمية البحث من خلال الدور الذي يلعبه في تحفيز شركات التأمين تطوير بنيتها الادارية واستثمارها للمعارف الفكرية بالشكل الامثل بما يحقق كفاءة الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن والذي يساهم بدوره في تطوير قطاع التأمين في العراق واستدامته ، كما يساعد البحث على زيادة فعالية شركات التأمين في تطوير وتنويع الخدمات التأمينية وتعددتها لتشمل الخدمات التي تتعلق بالحياة والممتلكات.

ثالثا : اهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق الاتي :-

١- تقديم اطارا نظريا حول مفهوم واهمية المعرفة الفكرية وسبل تنميتها وتطويرها في شركات التأمين العراقية .

٢- معرفة الدور الذي تمارسه المعارف الفكرية والبشرية والتكنولوجية في تنويع وتطوير الخدمات التأمينية في الشركات العراقية .

٣- اجراء دراسة تحليلية لكيفية قيام المعارف الفكرية في تطوير واستدامه خدمات التأمين في شركات التأمين العراقية من خلال التوظيف الامثل لها .

رابعا : فرضيات البحث

تتمثل فرضيات البحث بالاتي :-

١- يؤدي التوظيف الامثل للمعارف الفكرية الى تنويع خدمات التأمين المقدمة للزبائن من قبل شركات التأمين العراقية .

٢- تساهم المعارف الفكرية في تنمية واستدامة قطاع التأمين في العراق.

خامسا : مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث بالشركات التأمين العراقية التي تمارس انشطتها التأمينية من اجل تحقيق الارباح والتي تعمل في سوق العراق للأوراق المالية ، اما عينة البحث فتمثل بعينة من شركات التأمين العراقية المتمثلة ب(شركة الامين للتأمين ، الاهلية للتأمين ، دار السلام للتأمين ، الخليج للتأمين ، الحمراء للتأمين) ، اذ تمثل تلك الشركات الاكثر اعتمادا على الخدمات المعرفية مقارنة مع الشركات الاخرى والتي يمكن الاعتماد عليها في اختبار فرضيات البحث .

سادسا : منهج واسلوب البحث

من اجل تحقيق اهداف البحث تم الاستعانة بالمنهج الاستقرائي لتغطية الجانب النظري من البحث وبالمنهج التحليلي والاستقرائي لتغطية الجانب العملي ، اذ سيتم اعداد تحليلية لنوعية الخدمات التأمينية المقدمة من قبل الشركات العراقية للزبائن على مدار سلسلة زمنية ومعرفة حجم التوظيف والاستثمار للمعارف الفكرية وكيفية انعكاس ذلك الاستثمار تطوير وتنمية قطاع التأمين ، كما سيتم استخراج متوسطات المعارف الفكرية ومتوسطات الايرادات المتحققة من الخدمات التأمينية وتحليلها بالبرنامج الاحصائي (spss) لغرض معرفة حجم العلاقة ومدى التأثير في تحقيق التنمية .

سابعا : حدود البحث

تتمثل حدود البحث بالاتي :-

- ١- الحدود المكانية : وتتمثل بعينة من شركات التأمين العراقية والمتمثلة ب(شركة الامين للتأمين ، الاهلية للتأمين ، دار السلام للتأمين ، الخليج للتأمين ، الحمراء للتأمين).
- ٢- الحدود الزمانية : تتمثل بالتقارير التحليلية لنوعية الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن للشركات عينة البحث للسنوات المالية (٢٠١٧-٢٠١٣).

ثامنا : اسلوب جمع البيانات

- ١- الجانب النظري : اعتمد الباحث في جمع البيانات والمعلومات ذات العلاقة بموضوع البحث على مجموعة من المراجع العربية، والأطاريح والرسائل الصادرة من الجامعات العراقية والعربية.
- ٢- الجانب العملي : اعتمد الباحث في الجانب العملي على البيانات والتقارير المنشورة لعينة البحث.

المبحث الثاني

دراسات سابقة

اولا : دراسة (عبد القادر، ٢٠١٤) " اثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري :
دراسة الدور الوسيط لعمليات ادارة المعرفة "

هدفت الدراسة الى بيان اثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري ودراسة الدور الوسيط لإدارة عمليات المعرفة وذلك من خلال اجراء دراسة ميدانية في مستشفيات الاردن التي تزيد طاقتها عن ١٠٠ سرير والبالغ عددها ١١ مستشفى وقد تم اختيار عينة الدراسة من تلك المستشفيات بواقع ٢١٣ فرد تم من خلالها اجراء دراسة ميدانية من خلال المقابلات الشخصية واستخراج الاوساط الحسابية لأجوبة عينة الدراسة من خلال البرنامج الاحصائي (spss). واهم ما توصلت اليه الدراسة يتمثل بان المستشفيات الاردنية الخاصة تمتلك بشكل مرتفع بنية تحتية لإدارة المعرفة ورأس مال فكري يمكن الاستناد اليه في عملية تحقيق الاهداف . واهم ما اوصت به يتمثل بضرورة زيادة الاهتمام بالبنية التحتية لإدارة المعرفة سيما الهيكل التنظيمي بجعله اكثر مرونة والعمل على توفير الوسائل التكنولوجية التي تساعد في توليد المعرفة.

ثانيا : دراسة (نادر، ٢٠١٥) " دور ادارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين: دراسة
حالة في شركة التأمين الوطنية "

هدفت الدراسة الى تعزيز دور عمليات ادارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية ، وذلك من خلال اجراء دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية على مدرء الاقسام والوحدات التابعة للشركة وقد تم استخدام استمارة استبيان كوسيلة لجمع المعلومات ، واهم ما توصلت اليه الدراسة يتمثل بوجود علاقة واثر بين عمليات ادارة المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية ، واهم ما اوصت به يتمثل بضرورة قيام الادارة العليا في الشركة باستحداث قسم او وحدة في الهيكل التنظيمي تعنى بإدارة المعرفة ويعين لها مدير يكون لديه القابلية على استثمار المعلومات المتعلقة بالمعرفة .

المبحث الثالث

الجانب النظري

اولا : مفهوم المعرفة

تعددت مفاهيم المعرفة بين اغلب الكتاب والباحثين فقد اشار بعضهم الى انها الخبرة التي يمكن توصيلها وتقسامها ، او يمكن تمثيلها بالبيانات والمعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لنقل الفهم والخبرة والتعليم المتراكم من اجل تطبيقها على ارض الواقع بما يخدم مصلحة طرف ما(البكري وسليمان، ٢٠٠٦:٣٢).

واشار اخرون الى انها حصيلة من الامتزاج الخفي بين المعلومات والخبرة المتراكمة والقدرة على الحكم ، اذ يتلقى الفرد المعلومات ويمثلها في عقله ويبدأ باستنباط المعلومات المفيدة منها ويطبقها بصورة واقعية ،

فالمعرفة تتضمن عوامل بشرية وغير بشرية وغير حية مثل الحقائق والمعتقدات والرؤى ووجهات النظر والمفاهيم والاحكام والمهارات الفطرية . ومن خلال المفهوم اعلاه يمكن تعريف المعرفة بانها كل العمليات العقلية عند الفرد من ادراك وتفكير وحكم وتعلم والتي يصدرها الفرد من اجل التعامل مع عالمه الخاص ، كما تعرف بانها جميع الوسائل التي يستخدمها المؤسس لاكتشاف سلسلة السلوك الممكن والتي يمكن ان تتبع بصورة فعلية ، ويمكن اعتبارها سلسلة او هرما يبدأ بالبيانات والمعلومات ومن ثم المهارات والتي يتم توظيفها من قبل الافراد او الشركات بما يساهم بتحقيق الاهداف المبتغاة (البلداوي ونادر ، ٢٠١٢:٤١) .

ثانيا : انواع المعرفة

يوجد نوعين اساسيين للمعرفة يمكن تمثيلهما بالاتي (حنونة والعضوي ، ٢٠١١:٤٥)
-(Jillinda,2011:20)-

١- المعرفة الضمنية : وتتعلق بالمهارات التي توجد داخل العقل الانساني والتي من السهولة التحكم بها وتحويلها للآخرين وتسمى بالمعرفة الفنية او الإدراكية.

٢- المعرفة الظاهرية : وتتعلق بالمعلومات الموجودة في وسائل الخزن المتعددة التي يمتلكها الافراد او المؤسسات او الشركات والتي يمكن الوصول اليها واستخدامها وفق الاجراءات والقواعد التي تحكم الفرد او المؤسسة ، ويمكن تقاسم تلك المعرفة بين جميع الافراد بالمؤسسة الواحدة من خلال الندوات واللقاءات والكتب .

وكما توجد اصناف فرعية للمعرفة يمكن تلخيصها بالاتي (داسي ، ٢٠١١:٧٦) :-

١- المعرفة الصريحة : وهي المعرفة التي تكون جاهزة وقابلة للوصول في اي وقت .

٢- المعرفة الضمنية : وهي المعرفة القابلة للوصول من خلال الاستعلام و المناقشة ولكنها معرفة غير رسمية ويجب ان توضح عن طريق النقل او التبليغ .

٣- المعرفة الكامنة : وهي التي تكون قابلة للتوصل بشكل مباشر فقط ويتم ذلك بصعوبة من خلال اساليب الاستنباط للمعرفة وملاحظة السلوك .

٤- المعرفة المجهولة : هي المبتكرة او المكتشفة من خلال النشاط والمناقشة والبحث والتجريب

٥- المعرفة السببية : وهي المعرفة التي تتم بناءً على ربط المفاهيم معا باستخدام الطرائق الاستنتاجية والاستقرائية .

٦- المعرفة الموجهة : وهي التي تبنى على اساس عدد سنوات الخبرة في مجال معين والتي تصبح دليلا للإرشاد في المستقبل .

ويمكن ان تصنف انواع المعرفة بحسب ميشل زاك الى الاتي (Egbu,2005,21):-

١- **المعرفة الجوهريّة** : وهو النوع الادنى من المعرفة ، والذي يكون مطلوب لبقاء شركة معينة لفترة معينة اي لا يضمن بقاءها لفترة طويلة الامد .

٢- **المعرفة المتقدمة** : وهو النوع الذي يجعل الشركة تتمتع بقابلية بقاء تنافسية ، وبالرغم من تشابه مستوى الجودة والمعرفة مع المنافسون الا ان الشركة تختلف عنهم في اعتمادها على قدرتها على التمييز في معرفتها لكسب الميزة التنافسية ، وهذا يعني ان المؤسسة التي تمتلك معرفة متقدمة تسعى الى تحقيق ميزة تنافسية اكبر من الشركات المنافسة لها .

٣- **المعرفة الابتكارية** : وهي المعرفة التي تجعل الشركة قادرة على تغيير قواعد المنافسة في القطاع التي تنشط به .

ويوجد تصنيف اخر للمعرفة وفقا الى (Gilles Ballmise) والذي يتمثل بالاتي (نادر ، ٢٠١٥:١٤):-

١- **المعرفة الخارجية** : وهي المعرفة التي تمتلكها الشركة من مصادر خارجية والتي تعد من اهم انواع المعرفة للشركة اذ يمكن ان تحدد من خلالها الشركة الاستراتيجيات والاهداف بما يتناسب مع المحيط الخارجي الذي تعمل به .

٢- **المعرفة الداخلية** : وهي المعرفة التي تسير في ظل الشركة ، او من احد اطراف عاملها .

وتصنف المعرفة بحسب (Nonaka, ١٩٩٥) الى (Cinzia,43:2003):-

١- **المعرفة الفردية** : وهي المعرفة التي يحوز عليها فرد من الافراد العاملين في الشركة .

٢- **المعرفة الجماعية** : وهي المعرفة المقسمة على عدد معين من الافراد العاملين في الشركة ، يعد هذا التصنيف امتداداً لأنواع السابقة اذ تأخذ المعرفة شكلين اولهما المعارف الفردية التي تعمل الشركة على استخراجها من الفرد من اجل الاستفادة منها ، اما المعرفة الجماعية فتستعين بها الشركة بمساعدة اطراف خارجية من اجل تنميتها والاستفادة منها مستقبلا .

ثالثا : خصائص المعرفة

تتمثل خصائص المعرفة بالاتي (مقدادي واخرون ، ٢٠١٣:٦٧):-

١- **قابلية التوليد** : بعض الشركات لديها خصوبة ذهنية بواسطة الافراد المتميزين الذين يمتلكهم فهم قادرين على توليد المعرفة وتنميتها .

- ٢- قابلية الامتلاك : تعد المعرفة ذات القيمة العالية بانها معرفة مهمة يمكن ان تمتلك ، فبعض الشركات تقوم بشراء براءة اختراع معينة من شركة اخرى .
- ٣- المعرفة متجذرة مع الافراد : اغلب المعارف التي تملكها الشركة تكون ملتصقة مع عقول الافراد العاملين الذين يعملون بالشركة .
- ٤- قابلية للتخزين : تتصف المعرفة بانها لها القابلية للتخزين على اشربة او اقرص صلبة .
- ٥- قابلية المعرفة للتطبيق : يمكن للمعرفة ان تتجسد من قبل صاحبها على ارض الواقع من خلال اعماله .
- ٦- عدم نضوب المعرفة : تتصف المعرفة بانها غير قابلة للإهلاك فاستعمالها لا يؤدي الى هلاكها حتى لو انتقلت الى افراد اخرين بل انها ستزداد نتيجة مشاركتها مع افراد اخرين .

رابعاً : مصادر المعرفة

توجد للمعرفة مصدران هما المصادر الداخلية والمصادر الخارجية تتمثل فروع المصادر الداخلية بالاتي (عبد القادر ،٢٠١٤:٨٩) (Sebastien,2010:3):-

- ١- الفرد العامل بالشركة: يعد الفرد العامل في اي مجال بالشركة مصدرا للمعارف ، ولكن ليس كل العاملين يتصفون بهذا الصفة اذ يشمل فقط العاملين الذي يعملون في مجالات البحث والتطوير في الشركة مما يتيح لها مركزهم الوظيفي توليد المعرفة وتنميتها على مجمل الشركة.
- ٢- فرق العمل: يتمثل هؤلاء مجموعة من العاملين ضمن مجال وظيفي معين او مجالات مختلفة والذين يتميزون بقدرات ابداعية ويعملون معا من اجل توليد المعارف الجديدة ، اذ استخدمت اليابان ضمن حلقات الجودة وحققت تطورا ملحوظا في المجالات الابداعية والابتكارية .
- ٣- البحوث والدراسات : تعد مصدرا مهما من مصادر توليد المعرفة ، سيما بحوث التسويق وخطط المبيعات والسياسات الاستراتيجية المستقبلية والتي تساهم في توليد المعرفة المفيدة للشركة في مجال تنشيط اعمالها الاعتيادية .

اما المصادر الخارجية فتمثلت بمجموعة من المصادر التي تحصل عليها الشركة من الخارج كالاقتداء والمشاركات في المؤتمرات ، استئجار الخبراء ، متابعة الصحف والمجلات المنشورة في الشبكة المعلوماتية ، جمع البيانات عن طريق الموردين والزبائن والمنافسين والتعاون مع مؤسسات اخرى ومشاركتها للمعلومات المفيدة .

خامسا : مفهوم المعرفة الفكرية

يتمثل مفهوم المعرفة الفكرية بالمعلومات والملكية الفكرية والخبرة التي توضع قيد الاستخدام لتوليد الثروة ، اي انها كافة الاصول الخفية للشركة والتي تتمثل بما تمتلكه الشركة والافراد من رؤوس اموال مخزنة تستفاد منها الشركة بالمستقبل (محمد ، ٢٠١١:١١).

وكما يشار الى انها الخبرة التكنولوجية والتطبيقية والمهارات المهنية وعلاقات الافراد بالزبائن والتي تمنح الشركة الميزة التنافسية في السوق ، وتعرف بانها القيمة الاقتصادية للأصول غير الملموسة للشركة والتي تتمثل بالأصول البشرية والتنظيمية والهيكلية . ويمكن تقديم تعريفا اشمل للمعرفة الفكرية بانها مجموعة من القدرات الابداعية التي يمتلكها الافراد العاملين بالشركة والذين يمتلكون قدرات عقلية من المعرفة والمهارة والخبرة في توظيف واستثمار الموارد بشكل منظم مما يساعد الشركة على تطوير اعمالها وتوسعها لتشمل مساحة اكبر من الافراد والزبائن بالأسواق المتعاملة . ومن تلك التعريفات اعلاه تتوضح المعرفة الفكرية بالاتي (الفارس ، ٢٠١٠:٣١):-

- ١- قدرة عقلية ذات مستوى عالٍ معرفي تملكها مجموعة من الافراد في شركة ما .
- ٢- اصول غير ملموسة لها اثر اكبر في زيادة واستدامة الاصول الاخرى للشركة .
- ٣- لا تنشأ من فراغ بل تحتاج الى بناء داخل الشركة مما يساعد في المحافظة عليها وتطويرها .

سادسا : اهمية المعرفة الفكرية

يشار الى ان اغلب الدول المتقدمة والشركات والافراد اصبحوا يركزون على اهمية ادارة المعرفة الفكرية كأحد الموارد الاقتصادية المهمة فهي تفوق على العناصر المادية التي تملكها الشركة ، اذ يمكن من خلالها تحقيق الكفاءة في العمل وتوليد القيمة المضافة ورفع الميزة التنافسية والتي تمكن الشركة من التميز في وقت يتصف بسرعة التكنولوجيا وتطور العمل .

ويمكن ان تسهم المعرفة الفكرية في تعزيز اداء الشركات خاص التي تتمتع بمركز استراتيجي مهم على عكس الشركات الاخرى ، اذ تشكل احد المؤشرات المهمة في قياس ربحية الشركة وتسهم في تحقيق العوائد المالية ، كما تساعد على زيادة القدرات الابداعية وتطويرها بالمستقبل من اجل تحسين الانتاجية وتعزيز الميزة التنافسية وتقليل الفترة اللازمة لابتكار منتجات جديدة (Tatiana,22:2004).

سابعا : مكونات المعرفة الفكرية

تتكون المعرفة الفكرية من المكونات الاتية (Collins,36:2013):-

١- المعرفة البشرية : وتتمثل بالخبرة البشرية التي يمتلكها الافراد العاملون في الشركة والتي لها القدرة على توليد الحلول للمشكلات وقيادة المهارات الادارية والفنية والقدرة على الاداء في مواقف معينة .

٢- البنية التحتية للشركة : وتتمثل بالتقنيات والمنهجيات والعمليات التي تحدد طرائق عمل الشركة كثقافة الشركة وتقييم المخاطر والهيكل المالي .

٣- الملكية الفكرية : وتتمثل بالعناصر التي تحدد طرائق عمل الشركة كالأسرار التجارية وحقوق الطبع والتأليف وبراءة الاختراع وشهرة المحل .

ثامنا : مفهوم ادارة المعرفة الفكرية

تعد ادارة المعرفة الفكرية من المفاهيم الحديثة التي حققت نجاحا باهرا في مختلف القطاعات الصناعية والخدمية لدى مختلف الدول ، اذ تعد من اهم الوسائل التي يستعان بها لحل المشاكل الادارية وتقوية الاستثمارات المالية في الشركات بالاضافة الى مساهمتها في تحويل الخبرات والمهارات التي تملكها الشركات من خلال الافراد العاملين لديها الى ثروة يستفاد منها لتحقيق اهداف الشركة المستقبلية والبقاء في الاسواق لفترة طويلة الامد(Curado,13:2008) .

ومن خلال ما تقدم يمكن تعريف ادارة المعرفة الفكرية بانها مجموعة من المهارات والقابليات التي يستعملها اشخاص لحل مشكلة معينة وتعتمد على البيانات والمعلومات المرتبطة بالأفراد دائما وتبنى على توقعاتهم حول السبب ، ويمكن تعريفها بانها عملية معقدة يعتمد نجاحها على عدد من العوامل من ضمنها كيفية استخدام مخرجات النظام في موقف معين ، كما تعرف بانها العملية التي يتم من خلالها تحويل المعلومات والمواد الفكرية الى مورد ذات قيمة عالية من اجل تطوير القابليات والامكانيات للشركات بغرض تحقيق اهدافها .

تاسعا : اهمية ادارة المعرفة الفكرية

تتمثل اهمية ادارة المعرفة الفكرية بالنقاط الاتية (Daft,54:2010):-

- ١- تحسين قدرة الشركة على ادامة الميزة التنافسية .
- ٢- تعزيز قدرة الشركة على الاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة الفكرية والمعرفية .
- ٣- تحفيز الشركات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة .
- ٤- تعد ادارة المعرفة الفكرية فرصة كبيرة للشركات لتخفيض التكاليف ورفع تكاليف موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة .

٥- تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة الشركة المختلفة من أجل تحقيق أهدافها .

٦- تعد عملية مهمة لتعزيز الاداء والانتاجية .

عاشرا : ادارة المعرفة الفكرية في شركات التأمين

ان صناعة التأمين يعد جزءا لا تجزء من الحياة الاقتصادية التي يستوجب مواكبتها والسير معها من أجل تنسيق عملها وفق الاطر القانونية المختلفة ، ونظرا لما يشهده التأمين من تطور وانتشار لأهميته المتزايدة بالنسبة للأفراد والشركات والاقتصاد بشكل عام جعل مجاله يتميز بالمنافسة الشديدة والتي يمكن ملاحظتها من خلال الاعداد المتزايدة لشركات التأمين التي دخلت الاسواق مما دفع العديد من الباحثين الى تولي اهتماما خاصا بتطوير المعارف الفكرية وتنميتها في شركات التأمين من أجل تنمية واستدامة وتنوع الخدمات المقدمة للزبائن (الحملوي، ٢٠١٦:٤٢).

حادي عشر : اهداف ادارة المعرفة الفكرية في شركات التأمين

تهدف ادارة المعرفة الفكرية بشكل عام الى تحقيق الاتي(Arafa,72:2011)(Becerra,43:2003):-

١- جعل المعرفة تختص بمناقشة الجميع وجعلها متاحة لإعادة استخدام محتواها من جديد.

٢- خلق التعاون الوثيق في توليد ومشاركة المعرفة ، لتكون القرارات متخذة على اساس معرفي من أجل تعظيم الفرص .

٣- تنقيب المعلومات من مصادر داخلية وخارجية وتحويلها الى معرفة باستخدام ادوات ادارة المعرفة

٤- تحسين خدمة الزبائن عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة .

٥- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الاجراءات المطولة وغير ضرورية.

٦- تبني فكرة الابداع عن طريق تشجيع مبدا الافكار بحرية .

٧- زيادة العائد المالي عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفعالية اكبر .

٨- تفعيل المعرفة الفكرية لتحسين وايصال الخدمات بكفاءة وفعالية .

٩- تحسين صورة الشركة وتطوير علاقاتها بالشركات الاخرى .

١٠- ايجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة من اثناء الممارسات اليومية.

١١- تمكن ادارة المعرفة الفكرية من المساهمة في رفع اداء الموظفين العاملين في الشركة .

١٢- تساعد ادارة المعرفة الفكرية من جعل الادارة العليا وصناع القرارات قادرين على استغلال موارد الشركة بالشكل الصحيح وبالوقت المناسب من خلال الاحتكام الى الحكمة والذكاء.

اثنا عشر : دور المعرفة الفكرية في تنمية قطاع التأمين العراقي

تعمل المعرفة الفكرية على تقديم الحلول المناسبة للمشكلات الادارية والمالية التي تواجهها شركات التأمين العراقية اذ يمكن من خلال مكونات المعرفة الفكرية المتمثلة بالأفراد المبدعين من التحول من الانظمة التقليدية في الادارة الى النظم الحديثة في توصيل الخدمات التأمينية الى الزبائن بما يسهم من المحافظة عليهم وتلبية من خلال تلبية رغباتهم وزيادتها بشكل مستمر وبما يواكب حركة التغيرات السوقية التي تحدث باستمرار .

كما تساعد المعرفة الفكرية على تعزيز مكانة شركات التأمين العراقية من خلال زيادة انواع الخدمات التأمينية وبالتالي زيادة العوائد المالية للشركة مما يزيد من حصة الشركة التنافسية بالأسواق وزيادة قيمة السهم ، كما ان اعتماد شركات التأمين العراقية على النظم المعرفية والفكرية تسهم في التخلص من الاعمال الروتينية وبالتالي خفض كلفة الخدمات المقدمة للزبائن ومما يسهم في توفيرها بالسرعة الممكنة مما يحافظ على الزبائن(عبد القادر ،٢٠١٤:٩٨) .

من خلال ما تقدم يرى الباحث ان اعتماد شركات التأمين العراقية على المعارف الفكرية في تنظيم وادارة مواردها المتاحة يمكنها من استغلالها بشكل جيد ومنظم بما يسهم في توفير الخدمات التأمينية للزبائن مما يسهم في المحافظة على مكانة الشركة بصورة خاصة ويعمل على المحافظة على قطاع التأمين وتنمية بصورة عامة .

المبحث الرابع

الجانب العملي للمبحث

تمهيد

يتناول هذا المبحث الجانب العملي للمبحث اذ سيتم الاستعانة بالمنهج التحليلي لأجراء تحليل لأنواع المعارف الفكرية التي تملكها الشركات عينة البحث ، كما سيتم اجراء تحليل لنوعية الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين على مستوى سنوات البحث الخمس ، بالإضافة الى اجراء المقارنة بين تأثير استخدام ادارة المعرفة الفكرية في تنوع الخدمات التأمينية للشركات على مدار السنوات المبحوثة وسيتم تحليل نتائج كل من المعرفة الفكرية ونوعية الخدمات التأمينية من اجل استخراج نسب الارتباط والمعنوية وفقا للبرنامج الاحصائي (spss)

اولا : وصف عينة البحث

١- شركة الامين للتأمين

وهي شركة عراقية مساهمة خاصة تعمل ضمن قطاع التأمين تأسست في عام (٢٠٠٠) برأس مال اسمي قدرة (١٥٠) مليون دينار ، وتم ادراجها في سوق العراق للأوراق المالية في سنة (٢٠٠٤) وكان رأسمالها في تاريخ الادراج (١٥٠) مليون دينار ، وتبلغ نسبة القطاع العام بالشركة (١٠٠%) ، وتقوم الشركة بأعداد القوائم والتقارير ونشرها في سوق العراق للأوراق المالية في نهاية كل سنة مالية من اجل الوقوف على نوعية الخدمات وكميتها وتأثيرها على قرار الزبائن والمستخدمين.

٢- شركة الاهلية للتأمين

وهي شركة عراقية مساهمة خاصة تعمل ضمن قطاع التأمين تأسست في عام (٢٠٠٠) برأس مال اسمي قدرة (٥٠٠) مليون دينار ، وتم ادراجها في سوق العراق للأوراق المالية في سنة (٢٠٠٤) وكان رأسمالها في تاريخ الادراج (٥٠٠) مليون دينار ، وتبلغ نسبة القطاع العام بالشركة (١٠٠%) ، وتقوم الشركة بأعداد القوائم والتقارير ونشرها في سوق العراق للأوراق المالية في نهاية كل سنة مالية من اجل الوقوف على نوعية الخدمات وكميتها وتأثيرها على قرار الزبائن والمستخدمين.

٣- شركة الحمراء للتأمين

وهي شركة عراقية مساهمة خاصة تعمل ضمن قطاع التأمين تأسست في عام (٢٠٠١) برأس مال اسمي قدرة (٣٠٠) مليون دينار ، وتم ادراجها في سوق العراق للأوراق المالية في سنة (٢٠٠٦) وكان رأسمالها في تاريخ الادراج (٣٠٠) مليون دينار ، وتبلغ نسبة القطاع العام بالشركة (١٠٠%) ، وتقوم الشركة بأعداد القوائم والتقارير ونشرها في سوق العراق للأوراق المالية في نهاية كل سنة مالية من اجل الوقوف على نوعية الخدمات وكميتها وتأثيرها على قرار الزبائن والمستخدمين.

٤- شركة الخليج للتأمين

وهي شركة عراقية مساهمة خاصة تعمل ضمن قطاع التأمين تأسست في عام (٢٠٠٤) برأس مال اسمي قدرة (١) مليار دينار ، وتم ادراجها في سوق العراق للأوراق المالية في سنة (٢٠٠٨) وكان رأسمالها في تاريخ الادراج (١) مليار دينار ، وتبلغ نسبة القطاع العام بالشركة (١٠٠%) ، وتقوم الشركة بأعداد القوائم والتقارير ونشرها في سوق العراق للأوراق المالية في نهاية كل سنة مالية من اجل الوقوف على نوعية الخدمات وكميتها وتأثيرها على قرار الزبائن والمستخدمين.

٥- شركة دار السلام للتأمين

وهي شركة عراقية مساهمة خاصة تعمل ضمن قطاع التأمين تأسست في عام (٢٠٠٠) برأس مال اسمي قدرة (٣٠٠) مليون دينار ، وتم ادراجها في سوق العراق للأوراق المالية في سنة (٢٠٠٤) وكان رأسمالها

عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الاول لعام ٢٠١٨
دور المعرفة الفكرية في تنمية المستدامة لقطاع التأمين في العراق
(بحث تطبيقي في عينة من شركات التأمين العراقية - الخاصة).

في تاريخ الادراج (٦٠٠) مليون دينار ، وتبلغ نسبة القطاع العام بالشركة (١٠٠%) ، وتقوم الشركة بأعداد القوائم والتقارير ونشرها في سوق العراق للأوراق المالية في نهاية كل سنة مالية من اجل الوقوف على نوعية الخدمات وكميتها وتأثيرها على قرار الزبائن والمستخدمين.

ثانيا : تحليل المعرفة الفكرية ونوعيتها وكمية الانفاق عليها في عينة البحث

من اجل معرفة نوعية المعرفة الفكرية وكلفتها في الشركات عينة البحث سيتم اعداد جداول تحليلية لكل سنة ولكل شركة وكما يأتي :-

جدول (١) تحليل المعرفة الفكرية في الشركات عينة البحث (المبالغ بالألاف)

شركة الاهلية للتأمين					شركة الامين للتأمين					الشركات المعرفة
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
٩١٣٤٥	٩٠١٢٥	٩٠٣٢١	٨٩١٤٥	١٨٦٣٠	١١٩١٦٤	١٠٩٦٢٤	١٠٩٢٧٧	٩٦٢٤٩	٨٤٩٢٥	المعرفة البشرية
٥١٠	٥٠٠	٤٩٠	٣٤٠	١٠٠	٩٠٠	٨٤٣	٧٢٥	٦٤٣	٥٠٠	المعرفة الهيكليّة (تنمية المهارات)
38150					52285					متوسط المعرفة الفكرية

يلحظ من الجدول (١) اعلاه حجم الانفاق المبذول من قبل شركة الامين والاهلية للتأمين على الاستثمار في مجال المعرفة الفكرية بمكوناتها البشري والهيكلي المتمثل بتنمية المهارات الادارية الخاصة بالموظفين التي تجربها الشركة ، اذ لوحظ زيادة في حجم الانفاق بصورة تصاعديّة خلال السنوات اذ بلغ متوسط الانفاق على المعرفة الفكرية (52285) لشركة الامين و(38150) لشركة الاهلية والذي يدل على توجه الشركتين نحو ادارة الحكيم للمعارف الفكرية من اجل تطوير العمل الاداري وتقديم الخدمات التأمينية للزبائن .

جدول (٢) تحليل المعرفة الفكرية في الشركات عينة البحث (المبالغ بالألاف)

شركة الخليج للتأمين					شركة الحمراء للتأمين					الشركات المعرفة
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
٧٠٠٧٥	٦٥٣٣٠	٤٥٨٧٠	٤٠٨٢٣	١٣٨٨٣	١٨٩٤٢٣	١٧٥٢٣٠	١٦٤٦١٢	١٦٢٣١٥	١٥٦٠٥١	المعرفة البشرية
٢٤٢	٢٣٠	٢٠٠	١٣٦	١٠٠	٤٣٠	٣٥٠	٣٤٠	٢٤٠	٢٤٠	المعرفة الهيكليّة

عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الاول لعام ٢٠١٨
دور المعرفة الفكرية في تنمية المستدامة لقطاع التأمين في العراق
(بحث تطبيقي في عينة من شركات التأمين العراقية - الخاصة).

										(تنمية المهارات)
										متوسط المعرفة الفكرية
										23688
										84923

يلحظ من الجدول (٢) اعلاه حجم الانفاق المبذول من قبل شركة الحمراء والخليج للتأمين على الاستثمار في مجال المعرفة الفكرية بمكوناتها البشري والهيكلية المتمثل بتنمية المهارات الادارية الخاصة بالموظفين التي تجربها الشركة ، اذ لوحظ زيادة في حجم الانفاق بصورة تصاعدية خلال السنوات اذ بلغ متوسط الانفاق على المعرفة الفكرية (84923) لشركة الحمراء و(23688) لشركة الخليج والذي يدل على توجه الشركتين نحو ادارة الحكيم للمعارف الفكرية من اجل تطوير العمل الاداري وتقديم الخدمات التأمينية للزبائن .

جدول (٣) تحليل المعرفة الفكرية في الشركات عينة البحث (المبالغ بالآلاف)

شركة دار السلام للتأمين					الشركات المعرفة
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
١٤٤٩١١	١٤٣٧٤٥	١٤١٣٤٦	١١٥٣١٦	١٠٣٠٧٠	المعرفة البشرية
٣١٥	٣١٥	٣١٠	٣١٠	٣٠٠	المعرفة الهيكلية (تنمية المهارات)
64993					متوسط المعرفة الفكرية

يلحظ من الجدول (٣) اعلاه حجم الانفاق المبذول من قبل شركة دار السلام على الاستثمار في مجال المعرفة الفكرية بمكوناتها البشري والهيكلية المتمثل بتنمية المهارات الادارية الخاصة بالموظفين التي تجربها الشركة ، اذ لوحظ زيادة في حجم الانفاق بصورة تصاعدية خلال السنوات اذ بلغ متوسط الانفاق على المعرفة الفكرية (64993) والذي يدل على توجه الشركة نحو ادارة الحكيم للمعارف الفكرية من اجل تطوير العمل الاداري وتقديم الخدمات التأمينية للزبائن .

ثالثاً: دور المعرفة الفكرية في تنمية خدمات التأمين المقدمة من قبل الشركات عينة البحث

سيتم تحديد انواع الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن من قبل الشركات عينة البحث خلال خمس سنوات من اجل معرفة التغيرات الحاصلة عليها من خلال زيادة اقساط التأمين او من خلال اضافة خدمة تأمينية اخرى على الخدمات السابقة ، ويمكن تحديد ذلك وفق الجداول التحليلية الاتية :-

جدول (٤) تحليل انواع خدمات التأمين والاياردات المتحققة منها في شركة الامين (المبالغ بالآلاف)

شركة الامين للتأمين					الشركات نوع الخدمة التأمينية
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
٣٢١	٢٤٢	٢١٠	١١٩	١١٨	التأمين البحري

عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الاول لعام ٢٠١٨
دور المعرفة الفكرية في تنمية المستدامة لقطاع التأمين في العراق
(بحث تطبيقي في عينة من شركات التأمين العراقية - الخاصة).

٥٤١٢٨	٢٩١٣٠	٤٠٤٧٢	٢٦١٨٨	٤٧٨١٣	التأمين ضد الحريق
١٥٧١	٩٤٢	٨٣٥	٨٥٤	٩٠٦	التأمين الهندسي
١٣١٣٣	١٤٥٠١	٦٤١٨	٧٤٣٠	٥٤٧٧	التأمين على السيارات
٨٠٨٢	٨٣٨٣	٥٢١٨	٤٦٨٨	٥٢١٨	التأمين على الحوادث
١٠٣٢٣٣	١٦٣٩٨٨	٣٠٤٤١	٥٨٩٣٩	١٩٨٤٥٥	التأمين على الحياة
30078	36197	13932	16369	51573	متوسط ايرادات العمليات التأمينية

يلحظ من الجدول (٤) اعلاه حجم الايرادات المتحققة من الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن من قبل شركة الامين للتأمين خلال خمس سنوات ، اذ يلحظ زيادة العوائد المتحقق بصورة تصاعدية سيما للتأمين البحري والتأمين ضد الحريق والتأمين على الحياة اذ يلحظ زيادة تلك الخدمات عن مثيلتها بصورة تصاعدية مما يعكس حجم اهتمام الشركة بتقديم افضل الخدمات الى الزبائن بشكل اسرع ومتطور بالشكل الذي يحقق رغبتهم ويحافظ عليهم وينمي قطاع التأمين في الاسواق .

جدول (٥) تحليل انواع خدمات التأمين والاييرادات المتحققة منها في شركة الاهلية (المبالغ بالآلاف)

شركة الاهلية للتأمين					الشركات نوع الخدمة التأمينية
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
١٢١٧٧	٦٣٨٤	٢١٣٦٢	٩٩٨٠	١٣٨٠٠	التأمين البحري
-١٠١١٧٧	-١٠٨١٨٨	-٣١٢٦٧	-٣٢٦٣	٣٠٦٣٧	التأمين ضد الحريق
٢٢٧٨٢	٦٧٨٣	٣٨٧٠٣	٣٩٦٩١	١٥٦٧٠	التأمين الهندسي
٣٧٩	-١١١	-٣٠٥١	١١٨١	١٠٣٨	التأمين على الحياة
٣١٠٦	١٧٥٢١	٢٥٧٧٤	١٣٤١٨	١٨١٤٥	التأمين على الحوادث
١٠٨٠	٤٩	-٥٥٥٨٥	-٤٤١٥٧	١٥٦١٩	تأمين المسؤولية المدنية
٤٤٣١	٣٢٧٢	-١٣٢٤	-٣٢٩	٧٢٥٤	التأمين على السيارات
7904	7684	28613	16067	15818	متوسط ايرادات العمليات التأمينية

يلحظ من الجدول (٥) اعلاه ضعف حجم الايرادات المتحققة من الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن من قبل شركة الاهلية للتأمين خلال خمس سنوات ، اذ يلحظ انخفاض العوائد المتحقق بصورة كبيرة نتيجة للالزمة المالية للبلاد خلال السنوات (٢٠١٥-٢٠١٤) سيما للتأمين على الحياة والتأمين ضد الحريق اذ يلحظ ان وجود عجز في فيهما اما الخدمات البقية فأنها تأثرت بصورة اقل من الخدمات البقية ولوحظ تصاعد حجم الايرادات بعد تعافي الشركة من الالزمة المالية مما يعكس حجم اهتمام الشركة بتقديم افضل الخدمات الى الزبائن بشكل اسرع ومتطور بالشكل الذي يحقق رغبتهم ويحافظ عليهم وينمي قطاع التأمين في الاسواق .

جدول (٦) تحليل انواع خدمات التأمين والايادات المتحققة منها في شركة الحمراء (المبالغ بالألاف)

شركة الحمراء للتأمين					الشركات نوع الخدمة التأمينية
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
١٩١٨١	٣٩٧٧	١٤٥٦٢	٣٦١٥٠	٤٥٣٣	التأمين البحري
١٥٩٨٣١	١٢١٦١٢	٥٩٦٥٩٩	٨٤٧٧٨	١١٠٠٥	التأمين ضد الحريق
٣٦٦٨٤٢	٢١٣٣٩	٦٤٨٣٧٥	٤٥٤٤٥	٩٦٨٥	التأمين الهندسي
٣٠٠٤٤٤	٨٢١٨٠	٣٩٠٦	٤٦٢٤	٣٩٨٤	التأمين على الحياة الجماعي
٣٦٥٣٨٣	٢٦٢٥١١	٦٢٠٥٨١	١٢٠٩٠٤	٤٩٤٨٩	التأمين على الحوادث
٦٥٠٢	٤٥٢١	٤١٦٤	١٥٥١	٤٤٨٧	تأمين على الحياة الفردي
٩٤٩٣٧	٥٥٢٦٧	٩٠٨١٦	٥٤٧١٤	١٥٨٦٣	التأمين على السيارات
203030	82690	314697	48908	13863	متوسط ايرادات العمليات التأمينية

يلحظ من الجدول (٦) اعلاه تذبذب حجم الايرادات المتحققة من الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن من قبل شركة الحمراء للتأمين خلال خمس سنوات ، اذ يلحظ انخفاض العوائد المتحقق لخدمات التأمين البحري والتأمين ضد الحريق اما الخدمات البقية ولوحظ تصاعد حجم الايرادات للخدمات التأمين الهندسي والتأمين على الحياة الفردي، مما يعكس حجم اهتمام الشركة بتقديم افضل الخدمات الى الزبائن بشكل اسرع ومتطور بالشكل الذي يحقق رغبتهم ويحافظ عليهم وينمي قطاع التأمين في الاسواق .

جدول (٧) تحليل انواع خدمات التأمين والايادات المتحققة منها في شركة الخليج (المبالغ بالألاف)

شركة الخليج للتأمين					الشركات نوع الخدمة التأمينية
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
١٢٢٧٣	٥٣٦٥	-----	-----	١٠٥٠٧	التأمين البحري
١٤٢٥٧	-٦٨٣٩١	-٣٩٥١٨	-٣٠٤١٦	١٢٦٦٣	التأمين ضد الحريق
٤٩٠٠	٢٤٢٧	-----	-----	٢٠٤٧	التأمين الهندسي
٧٦٩٩١	٤٠٨٥٤	٨٠٦٠	٤٣٠٢	-٣٨٣٤	التأمين على الامانة
٣٢١٢٨١	٩٨٧٢	٧٧٠٥	٢٣٩٥	٢٣٦٢	التأمين على الحوادث
٥٣٢٦٧	١٠٨١١	١١١٧٨	-٧١٧٦٤	١١٩٩	التأمين على السيارات
85940	14629	7882	3348	6894	متوسط ايرادات العمليات التأمينية

يلحظ من الجدول (٧) اعلاه ضعف حجم الايرادات المتحققة من الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن من قبل شركة الخليج للتأمين خلال خمس سنوات ، اذ يلحظ انخفاض العوائد المتحقق بصورة كبيرة نتيجة للالزمة المالية للبلد خلال السنوات (٢٠١٤-٢٠١٥) سيما للتأمين الهندسي والتأمين البحري اذ يلحظ ان

وجود عجز في فيهما اما الخدمات البقية فأنها تأثرت بصورة اقل من الخدمات البقية ولوحظ تصاعد حجم الإيرادات بعد تعافي الشركة من الازمة المالية مما يعكس حجم اهتمام الشركة بتقديم افضل الخدمات الى الزبائن بشكل اسرع ومتطور بالشكل الذي يحقق رغبتهم ويحافظ عليهم وينمي قطاع التأمين في الاسواق .

جدول (٨) تحليل انواع خدمات التأمين والإيرادات المتحققة منها في شركة دار السلام (المبالغ بالألاف)

شركة دار السلام للتأمين					الشركات نوع الخدمة التأمينية
٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	٢٠١٤	٢٠١٣	
٨١٥٠٦	٦١٣٦٢	٢٦٩٩١	١٧٩٢٧	١٨٧٠٠	التأمين البحري
١٠٩٥٦	١٠٣٦٥	٤٢٤٤	-٣٥٩٥٧	١٠٥٧٠	التأمين ضد الحريق
١١٧٣٣١	٨٩٢٩٣	٦٩٦٩٧	٢٦٩١٧	١٠٧٨٥	التأمين الهندسي
٣٥٦٥٨	١٧٥٤٥	٣٦٧٨	-١٣١٨	-١٠٢٥٣	التأمين على الحياة الفردي
٨٠٢٦٣	٢٧٣٤٧	٢٨٦٩٩	٢٤٤٧٧	١٠٢٥٣	التأمين على الحوادث
٦٨٦٠٩	٢٣٦٧٣	٥٧٨٢١	٢٩٦٣٢	٢٠٩٣٣	التأمين على السيارات
65142	41182	26661	23107	12577	متوسط إيرادات العمليات التأمينية

يلحظ من الجدول (٨) اعلاه حجم الإيرادات المتحققة من الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن من قبل شركة دار السلام للتأمين خلال خمس سنوات ، اذ يلحظ زيادة العوائد المتحقق بصورة تصاعديّة سيما للتأمين البحري والتأمين ضد الحريق والتأمين على الحياة الفردي والذي يظهر بصورة واضح في سنة (٢٠١٧) اذ بلغ اعلى نسبة إيرادات مقارنة مع السنوات السابقة ، مما يعكس حجم اهتمام الشركة بتقديم افضل الخدمات الى الزبائن بشكل اسرع ومتطور بالشكل الذي يحقق رغبتهم ويحافظ عليهم وينمي قطاع التأمين في الاسواق .

ومن خلال الجداول اعلاه لوحظ ان هنالك تنوع في الخدمات التأمينية المقدمة من شركة الى اخرى، اذ ان احتلت شركة الحمراء المرتبة الاولى في عملية التنوع الى (٧) خدمات متنوعة مقدمة الى الزبائن مما يعكس اهتمامها بتقديم الخدمات الى الزبائن والذي انعكس على زيادة الإيرادات المتحققة في السنوات الاخيرة مما يبرر عملية ادارة المعرفة في تلك الشركة بصورة كفؤة ، اما بقية الشركات فقد لوحظ انها تتفاوت بتنوع الخدمات التأمينية من خلال خدمة واحد وتتشابه مع بقية الشركات بالخدمات الاخرى ومن خلال ذلك يمكن التوصل الى ان تنوع الخدمات التأمينية مرتبط بحجم الإيرادات المتحققة من الخدمات الاخرى والذي يعتمد على الادارة الكفؤة للمعرفة الفكرية بالشركة وبالتالي يتحقق اثبات الفرضية الاولى للبحث التي مفادها (يؤدي التوظيف الامثل للمعارف الفكرية الى تنوع خدمات التأمين المقدمة للزبائن من قبل شركات التأمين العراقية) .

ولغرض معرفة الدور الذي تلعبه المعرفة الفكرية في تنمية قطاع التأمين العراقي سيتم اجراء تحليل العلاقة بين متوسطات المعرفة الفكرية ومتوسطات الايرادات المتحققة لكل شركة في البرنامج الاحصائي (spss) والذي يمكن تلخيصه بالجدول الاتية :-

جدول (٩) متوسطات المعرفة الفكرية وايرادات الخدمات التأمينية للشركات عينة البحث

متوسط الايراد الخدمات التأمينية	متوسط المعرفة الفكرية	المتوسطات الشركات
29629	52285	شركة الامين
15217	38150	شركة الاهلية
132637	23688	شركة الخليج
23738	84923	شركة الحمراء
33734	64993	شركة دار السلام

يلحظ من الجدول (٩) اعلاه مقدار المتوسطات للمعرفة الفكرية وايرادات الخدمات التأمينية التي تعد بمثابة الاساس لأجراء عملية التحليل الاحصائي لمتغيرات البحث من اجل اختبار الفرضية والذي تم تلخيصه بالجدول الاتي :-

جدول (١٠) التحليل الاحصائي لمتغيرات البحث

مؤشرات التحليل الاحصائي	التفاصيل
٥	عدد المشاهدات
٤,٨٦٠	معامل (T)
٢,٠٦٨	معامل (F)
٠,٣١٣	B
٠,٦٨٥	حجم الارتباط
٠,٠١٧	مستوى المعنوية sig

من خلال جدول (١٠) اعلاه يلحظ وجود علاقة قوية بين المعرفة الفكرية وتنمية قطاع التأمين العراقي ، اذ بلغ حجم الارتباط بمقدار (٠,٦٨٥) وبمستوى معنوية (٠,٠١٧) وهي اقل من مستوى الدلالة (٥%) مما يعكس حجم الارتباط بين متغيرات البحث كما يشير التحليل الاحصائي الى زيادة اهتمام الشركة بالمعرفة الفكرية بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى امكانية تنمية قطاع التأمين بمقدار (٠,٣١٣) المتمثل بقيمة (B) وبذلك التحليل يتحقق اثبات الفرضية الثانية للبحث التي مفادها (تساهم المعارف الفكرية في تنمية واستدامة قطاع التأمين في العراق).

الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات

من خلال الجانب العملي توصل الباحث الى الاستنتاجات الاتية :-

- ١- تعد المعارف بصورة عامة من اهم المتغيرات الحديثة التي تعتمد عليها ادارة الشركة في استقطاع الاستثمارات وتحقيق الاهداف في الامد الطويل .
- ٢- هنالك اهتمام من قبل شركات التأمين بعملية ادارة المعرفة الفكرية التي تملكها من خلال تقوية مهاراتهم بالدورات التدريبية وتنمية مهاراتهم الادارية بشكل يحقق الكفاءة في العمل .
- ٣- انتهجت شركات التأمين العراقية سياسة ادارية كفؤة من خلال تنوع خدمات التأمين المقدمة للزبائن بشكل انعكس بصورة ايجابية على الايرادات المتحققة للخدمات التأمينية سيما خلال السنوات الاخيرة .
- ٤- هنالك دور كبير لإدارة المعرفة الفكرية في شركات التأمين العراقية على تنمية وتطوير واستدامة قطاع التأمين العراقي بصورة عامة من خلال انعكاس تلك الادارة على تنوع الخدمات وزيادة الايرادات المتحققة منها .
- ٥- هنالك محاولات جادة من قبل شركات التأمين العراقية لرسم استراتيجيات مستقبلية تنعى بتطوير وتوسعة الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن بالشكل الذي يحقق الارباح ويخفض تكاليف ادارة المعارف الفكرية .

ثانيا : التوصيات

من خلال الاستنتاجات اعلاه يوصي الباحث بالاتي :-

- ١- ضرورة اهتمام شركات التأمين العراقية بالمعارف البشرية والتكنولوجية بشكل يحقق الكفاءة الانتاجية لها ويقلل من التكاليف الادارية في المستقبل.
- ٢- يتعين على ادارة شركات التأمين العراقية ان ترسم سياسات استراتيجية تهتم بعملية توظيف المعارف الفكرية بشكل يساعد على تحقيق التنمية المستدامة .
- ٣- ضرورة قيام شركات التأمين بتطوير الخدمات التأمينية المقدمة الى الزبائن بشكل يحقق لهم الرضا ويزيد من العوائد المالية للشركة .
- ٤- يتعين على شركات التأمين العراقية مواكبة التطورات الادارية والتكنولوجية الحاصلة في عملية ادارة المعرفة وتسويق الخدمات التأمينية وايصالها للزبائن بشكل يغير من رغبتهم تجاهها .

٥- ضرورة تفعيل شركات التأمين العراقية لعملية الادارة بالأهداف من خلال ربط عملية اتخاذ القرار بفتح نشاط يتعلق بخدمة تأمينية اضافية بعملية تحقيق الاهداف الاستراتيجية بعيدة الامد .

المصادر

اولا : المصادر العربية

- ١- البكري ، ثامر ياسر ، سليمان ، احمد هاشم .(٢٠٠٦). ادارة المعرفة التسويقية وانعكاسها على العلاقة مع الزبون لتحقيق الميزة التنافسية . جامعة العلوم التطبيقية الاردنية ، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية ، عمان ، الاردن .
- ٢- البلداوي ، علاء عبد الكريم ، نادر هدى ابراهيم .(٢٠١٢). قياس الملائمة المالية لشركات التأمين والعوامل المؤثرة فيها باستخدام النسب المالية : دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية .مجلة كلية المأمون الجامعة العدد ١٢ ، العراق .
- ٣- الحملاوي ، فاطمة خميس .(٢٠١٦). قطاع التأمين في الاقتصاديات الناشئة ودوره في عملية التنمية والدروس المستفادة في الحالة المصرية . البحوث الاقتصادية العربية ، العدد ٧٣ ، القاهرة ، مصر .
- ٤- حنون ، خضير كاظم ، العوضي رأفت محمد .(٢٠١١). تطبيقات ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم . بحث مقدم لمؤتمر التعليم الالكتروني واقتصاديات المعرفة المنعقد بجامعة القدس المفتوحة ، غزة ، فلسطين .
- ٥- داسي ، وهيبه .(٢٠١١). دور ادارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية في المصارف الحكومية السورية . مجلة الباحث ، العدد ١١ ، سوريا .
- ٦- عبد القادر ، حسين .(٢٠١٤). استغلال رأس المال الفكري لزيادة نسبة مساهمته في التنمية المستدامة من وجهة نظر الاكاديميين في جامعة الاستقلال . مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الخاص بالمؤتمر العملي المشترك ، العراق .
- ٧- عبد القادر ، سوزان وليد .(٢٠١٤) . اثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري : دراسة الدور الوسيط لعمليات ادارة المعرفة . رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الاوسط ، عمان ، الاردن .
- ٨- الفارس ، سليمان .(٢٠١٠). دور ادارة المعرفة في رفع كفاءة اداء المنظمات : دراسة ميدانية على شركة الصناعات التحويلية . مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية ، المجلد ٢٦ ، العدد ٢ ، سوريا
- ٩- محمد ، فلاق .(٢٠١١). عمليات ادارة المعرفة وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة حالة لمجموعة الاتصالات الاردنية . مجلة ادارة الاعمال ، المجلد ٧ ، العدد ٤ ، الجامعة الاردنية ، عمان .



عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الاول لعام ٢٠١٨
دور المعرفة الفكرية في تنمية المستدامة لقطاع التأمين في العراق
(بحث تطبيقي في عينة من شركات التأمين العراقية - الخاصة).

- ١٠- مقداي ، يونس عبد العزيز ، الصرايرة ، خالد احمد ، الشورة ،محمد سليم (٢٠١٣). المعرفة السوقية ودورها في تحديد الاستراتيجيات التنافسية للبرامج الاكاديمية في الجامعات الاردنية الخاصة في العاصمة عمان . المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد٣، عمان الاردن .
- ١١- نادر ،هدى ابراهيم .(٢٠١٥) . دور ادارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية في شركات التأمين: دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية. مجلة كلية جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ٤٤ ، المجلد ٥ ، العراق .

Reference

- 1-Egbu .C,Hari .S, and Renukappa.S,(2005) ,Knowledge management sustainable competitive in small and medium surveying “; Emerald Group publishing Limited ,vol.23,no.1. 19.
- 2-Jillinda,J.,Kidwell &Karen M. vander Linde & Sandra L. Johnson (2001) , “Applying Corporate Knowledge Management “ , practices in Higher Education Quarterly , No. 4 . 20-Zotto ,
- 3-Cinzia , (2003) , “ Strategic Knowledge Management “ May www.unibz.itweb4archivobjectsinf_do.
- 4-Sebastien Hof, Le « Knowledge management », P3 www.proz.com/1504170-senior_employees_insurance.html ,La. date de visite .08/03/2010.
- 5-Tatiana White, La gestion du savoir dans les bibliothèques académiques, General conférence ,Argantina, 2004, P2.
- 6-Collins, K.H (2013), “The role of trust in building collaborative culture”, Proceeding of the Third International Conference on Engaged Management Scholarship, September19-22, Atlanta, Georgia.
- 7-Curado, C, (2008), Perception of knowledge management and intellectual capital in the banking industry, Journal of Knowledge Management,12(3),141-155.
- 8-Daft, R.L; Murphy. J, and Willmott, H. (2010), Organization theory and design, UK: Cengage Learning EMEA.
- 9-Arafa, A.M, (2011), The Impact of Knowledge Management Infrastructure Capabilities on Knowledge Management Process Capabilities, Unpublished master's thesis, The University of Jordan.
- 10-Becerra, M. and A.K Gupta (2003), Perceived trustworthiness within the organization: moderating impact of communication frequency on truster and trustee the effects, Organization Science, 14(1), 32-44.