



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
– الفصل الأول – لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في شركات التأمين العامة

بحث تطبيقي في عينة من شركات التأمين العامة

The effect of transparency on job satisfaction

An applied research in sample of national insurance companies

م.م. احمد رعد ناظم الخزعلي
كلية دجلة الجامعة الاهلية

ا.م.د عبد الامير عبد الحسين شياع
كلية الاسراء الجامعة الاهلية

المستخلص

تعتبر الشفافية من المصطلحات الادارية المعاصرة التي بدأ تداولها يزداد في الآونة الاخيرة لما لها من ابعاد سياسية، واقتصادية، اجتماعية وثقافية فضلا عن ابعادها الادارية التي تساعد على ايجاد بيئة عمل تمتاز بالنظام، وتخلو من الممارسات الخاطئة ، و تظفي الشفافية المصدقية للجهة التي تنتهجها في ممارساتها، حتى صارت اداة للتميز، وجاء اختيار موضوع البحث(الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في شركات التأمين العامة) الذي يهدف الى قياس اثر الشفافية على الرضا الوظيفي للعاملين في شركات التأمين العامة، في الوقت الذي تتجه فيه الكثير من دول العالم الى الاعتماد على الخدمات في دعم اقتصادها، وبلوغ هدف البحث المذكور بني نموذج فرضي للبحث تضمن المتغير المستقل والمتغير التابع، والمتغيرات الفرعية، و تم صياغة فرضية رئيسية واحدة، ولأختبار صحتها تم اختيار عينة عشوائية لتمثل مجتمع البحث ، حيث هذه العينة وقوامها 46 مفردة، مثلت المدراء العاملين، ومدراء الفروع والعاملين في شركات التأمين العامة (شركة التأمين الوطنية، و شركة التأمين العراقية العامة) ، وتم جمع المعلومات عن عينة البحث باستخدام استمارة الاستبيان ومجموعة من التقارير السنوية، وعولجت البيانات باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية الوصفية والكمية لدراسة الاثر بين متغيرات البحث.

Abstract

Transparency considered being one of the modern administrative terms which started to be largely used in the last period, because of its political, economical, social and cultural dimensions. As well as, its administrative dimension that helps to create a work environment marked by order and flawless from wrong practices and Transparency provides credibility to the sides that pursue it in their practices, till it became a mean of distinction. The choice of the subject of the research ((Transparency and its effect on Level of Job satisfactions of Workers in General Insurance company)), which aims to measure the effect of Transparency in Level of Job satisfactions of Workers in Insurance company.



Came in the time when many countries tend to depend on services in their economics to obtain the per mentioned aim of the research, a hypothetical model was built, that involved the dependent and independent variables and sub variables. One main hypothesis is formulated. To test the validity of hypotheses, one random sample was chosen. The sample which consists of 46 individuals presented general managers, branches managers and workers in General insurance companies)).The information's about the sample of research was collected by using the Questionnaire and a collection of annual reports, and data were processed by using a group of unparametric and descriptive statistical means to study the effect between the research variables .

المقدمة Introduction

تعتبر شركات التأمين احد الدعائم الأساسية التي يستند عليها اقتصاد الدولة لما لها من الأهمية والأثر في دعم الموازنة المالية من خلال استقطاع نسبة من الأقساط التي تحصل عليها هذه الشركات لصالح الدولة، اضافة الى الحماية التي تقدمها شركات التأمين للأفراد وممتلكاتهم من كافة الأخطار التي يحتمل التعرض لها، لذلك نلاحظ ان اكثر الدول المتقدمة اقتصاديا تعمل على تطوير اسواقها التأمينية من خلال تطبيق المفاهيم والآليات الحديثة في علوم الإدارة لجعلها اسواقا تمتلك ما يؤهلها للمنافسة على المستوى المحلي و الدولي، وهذا ما تحتاجه سوق التأمين العراقية وذلك لسببين، السبب الاول هو ان شركات التأمين العراقية مازالت بعيدة عن معايير التطور وذلك بسبب العزلة التي عانتها خلال فترة الحصار الاقتصادي، اما السبب الثاني هو اقرار قانون تنظيم اعمال التأمين رقم 10 لسنة 2005 الذي جعل سوق التأمين العراقي محكوم باليات رقابية ضعيفة وقوانين مجحفة بحق شركات التأمين العامة، مما وضع هذه الشركات امام تحدي كبير ومنافسة قوية كان من الضروري التكيف معها عن طريق القيام بمحاولات جادة من اجل ضمان استمرار عملها والمحافظة على موقعها في سوق التأمين العراقي، ولايتحقق ذلك إلا من خلال بذل شركات التأمين العامة جهد اكبر في اىصال مفهوم التأمين واهميته للجمهور الذي يعاني من معضلة اساسية تتمثل بضعف الوعي التأميني، ومحاولة تحسين دور الأجهزة التسويقية والإنتاجية في شركات التأمين سعيا وراء كسب ثقة الجمهور، ولكون صناعة التأمين قائمة على المعلومات فانها تحتاج الى قدر كبير من الشفافية في جميع مراحل العمل التأميني من قبل الأطراف المتعاقدة.

المبحث الاول: منهجية البحث ودراسات سابقة



المطلب الاول: منهجية البحث:-

اولاً: مشكلة البحث: يعتبر الرضا الوظيفي احد اهم العوامل الايجابية، واحد الحوافز المعنوية التي تسعى الإدارة العليا الى ايجادها، و تعميقها لدى العاملين في المنظمة من اجل ضمان ولائهم، وضمان انجازهم للأعمال الموكلة اليهم باداء عالي ، و من اجل ان تحقق الإدارة العليا هذا الهدف لابد لها من ان تعمل على توفير متطلبات الرضا الوظيفي للعاملين عن طريق تاكيدها على اهمية علاقات العمل الايجابية في تحسين الاداء ورفع الإنتاجية من جهة، و تعميق اواصر الثقة بين العاملين اتقسهم من جهة اخرى، اضافة الى ان الإدارة العليا للمنظمة لابد ان تسعى الى توفير بيئة عمل صحية خالية من الممارسات الخاطئة بشكل يعزز من ثقة العاملين بادارتهم ويشعرهم بالمسؤولية تجاه واجباتهم، وفي ضوء ما تقدم يتناول البحث الحالي المشكلة الاتية:-

١. ضعف العمل بمبادئ الشفافية في شركات التأمين العامة سبب في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين لديها، وذلك من خلال:-

أ. غياب الشفافية في اجراءات وقرارات الإدارة العليا يؤدي الى غياب الثقة بها بشكل يؤثر على رضا العاملين .

ب.الضعف في اسلوب التعامل الشفاف بين العاملين من جهة، والعاملين والإدارة من جهة اخرى يؤدي الى ضعف الاتصال بينهم وبالتالي غياب العمل الجماعي .

ثانيا: فرضية البحث: للبحث فرضية رئيسية تنص على الاتي:

هنالك تاثير ذو دلالة معنوية لابعاد الشفافية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في شركات التأمين العامة .

ثالثا: هدف البحث: يهدف البحث الى الاتي:-

١. بيان دور الشفافية في تحقيق التنمية والاصلاح في بيئة عمل شركات التأمين من خلال قضائها على الممارسات الخاطئة.

٢. اظهار دور الشفافية في تحقيق التكامل بين كافة المستويات الادارية في شركات التأمين من خلال التاكيد على اهمية علاقات العمل الايجابية.

رابعا: اهمية البحث: تتلخص اهمية البحث في التعرف الى ما تعني ه الشفافية في اعمال التأمين، واثر تطبيقها على بيئة العمل، وبالتالي اثرها على نتائج أنشطة شركات التأمين العامة، من خلال التطبيق العملي للشفافية فيها.

خامسا: الحدود الزمانية والمكانية للبحث .

• الحدود الزمانية: تتمثل بمدة اعداد البحث والممتدة من شهر كانون الثاني 2012 ولغاية شهر نيسان 2013.



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

• الحدود المكانية: تمثل مكان البحث بشركتي التأمين الوطنية (المقر العام) وشركة التأمين العراقية العامة (المقر العام).

سادسا: مجتمع البحث وعينته : تمثل مجتمع البحث بسوق التأمين العراقي، وتم اختيار عينة عشوائية لتمثل مجتمع البحث، تكونت من المدراء العاميين، ومدراء الفروع، والعاملين في شركات التأمين العامة (شركة التأمين العراقية العامة وشركة التأمين الوطنية) المقر العام،.

سابعا: منهج البحث : اعتمد الباحثن الاسلوبين الآتيين:

• اسلوب الدراسة المكتبية : دراسة الكتب، الاطاريح، الدراسات السابقة، المراجع العربية، و الاجنبية لبناء الاطار النظري للبحث.

• اسلوب الدراسة التطبيقية : عن طريق جمع و تحليل البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة، واستخدام الاساليب الاحصائية لايجاد العلاقة بين المتغيرات، و قياس اثر المتغيرات على بعضها، وبيان اثر الشفافية على صناعة التأمين.

ثامنا : مصادر المعلومات .

• الجانب النظري:- اعتمد الباحث علالكتب والدوريات العربية والأجنبية والرسائل الجامعية والبحوث المنشورة في شبكة المعلومات العالمية التي استطاع الباحث الحصول عليها لغرض توفير المعلومات المتعلقة بالجانب النظري.

• الجانب العملي:- جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب العملي عن طريق التقارير السنوية التي تصدرها شركات التأمين العامة، وايضا الملاحظات الشخصية المسجلة من قبل الباحث، اضافة الى الاعتماد على اجابات اسئلة استمارة الاستبيانيين .

تاسعاً : الادوات المستخدمة في تحليل البيانات .

• الانحدار الخطي البسيط.

• برنامج التحليل الاحصائي Spss الاصدار 17.

المطلب الثاني: دراسات سابقة:-

اولا: دراسات عربية .

١ -دراسة (الطوخي، سامي، 2006).

❖ عنوان الدراسة:الإدارة بالشفافية،الطريق الى التنمية والإصلاح الإداري .

❖ مشكلة الدراسة : تزعم الكثير من الحكومات للمواطنين بانها تتبع مبدأ الشفافية في إدارة شؤون

الحكومة على عكس الحقيقة فهي مازالت تتبع نهجها التقليدي بالتوجه نحو السرية والتكتم في إدارة

منظمات القطاع العام، فعدم قيام هذه الحكومات بتطبيق مبدأ الشفافية، والتوجه نحو السرية والتكتم في

إدارة الشؤون العامة نتج عنه عدم القدرة على الأستغلال الجيد للموارد المادية، والبشرية اضافة الى اخفاق

الإدارات في اداء وظائفها بصورة كفوءه، واخيرا ضياع حقوق الإنسان.



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

❖ منهجية الدراسة: تم اتباع أسلوب الدراسة التحليلية المقارنة، حيث صنفت الدراسة دول العالم الى ثلاث فئات، الفئة الأولى الدول التي تمتلك قوانين شاملة للشفافية في إدارة شؤون الدولة، الفئة الثانية الدول التي تمتلك محاولات جاده في سن قوانين شاملة للشفافية لإدارة الشؤون العامة، أما الفئة الثالثة تضمنت الدول النامية التي لا توجد فيها اي محاولات جادة من اجل سن قوانين للشفافية، وعلى اساس هذا التصنيف تم المقارنة بين الفئات الثلاث وتحليل نتائج المقارنة.

❖ مجتمع الدراسة وعينته: تمثل مجتمع الدراسة بمجموعة من القطاعات العامة في دول العالم وتم اختيار القطاع العام في جمهورية مصر العربية كعينة لمجتمع الدراسة .
❖ هدف الدراسة: المقارنة بين مجموعة من الدول التي تختلف في المستوى الثقافي وتصنيف هذه الدول الى ثلاث فئات من حيث تطبيق الشفافية ، وتحفيز ادارات القطاع العام في جمهورية مصر العربية على التطبيق الحقيقي والفعال للشفافية في كافة اعمالها وتعاملاتها، وذلك تلبية لمتطلبات التنمية الشاملة والأصلاح الإداري .

٢. دراسة (الخانق، نبيل محمد، 2006).

❖ عنوان الدراسة: إعادة الهندسة النفسية والشفافية.
❖ مشكلة الدراسة: توضيح اهمية تطبيق الشفافية في تطوير عمل المنظمات.
❖ هدف الدراسة: التوقع لمستقبل الشفافية وتطبيقاتها في المنظمات.
❖ منهجية الدراسة: استطلاعية.
❖ مجتمع الدراسة وعينته: تمثل مجتمع الدراسة بهيئة التعليم التقني وتم اختيار عينة طبقية عشوائية مكونة من 37 فرد من عمداء الكليات والمعاهد التابعة لهيئة التعليم التقني .

٣- دراسة (عبد العزيز، عمر، 2006) .

❖ عنوان الدراسة: اخلاقيات صناعة التأمين في العالم العربي
❖ مشكلة الدراسة: على الرغم من اهتمام المشرع القانوني بتوفير الأدوات اللازمة لضمان تقديم التغطيات التأمينية للعملاء بالصورة التي تتلائم مع احتياجاتهم التأمينية، وفي نفس الوقت تتفق مع قدرتهم على سداد الأقساط، وضمان استمرار العلاقة بين العميل وشركة التأمين، فقد ظهرت عدد من السلبيات التي تكمن في السلوك اللااخلاقي من جانب اطراف العقد، و العاملين، والمهتمين بمجال التأمين مؤثرين بذلك على صناعة التأمين وتطورها .

❖ هدف الدراسة: دراسة مفهوم واهمية الأخلاق في الأعمال بصفة عامة ، وصناعة التأمين بصفة خاصة، ودراسة وتحليل بعض الممارسات السلبية اللااخلاقية والتي ظهرت في مراحل العمل المختلفة لصناعة التأمين، واقتراح نموذج للمعايير الأخلاقية في صناعة التأمين يلتزم بها جميع العاملين والمهتمين بصناعة التأمين في العالم العربي .

❖ منهجية الدراسة: تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

- ❖ مجتمع الدراسة وعينته: تمثل مجتمع الدراسة بشركات التأمين في الوطن العربي، وتم اختيار شركات قطاع التأمين في الأردن كعينة من مجتمع الدراسة.
- ❖ دراسة (العنزي، سعد علي، 1985).
- ❖ عنوان الدراسة: الرضا الوظيفي والأداء في شركة التأمين الوطنية.
- ❖ مشكلة الدراسة: التعرف على مستويات الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى مجتمع الدراسة (العاملين في شركة التأمين الوطنية).
- ❖ هدف الدراسة: التعرف على نوعية العلاقة بين الرضا والأداء ، إضافة الى التعرف على العوامل او المتغيرات التي يرغب الفرد في شركة التأمين الوطنية بوجودها بالوظيفة.
- ❖ منهجية الدراسة: دراسة الحالة.
- ❖ مجتمع الدراسة وعينته:
- ❖ تمثل مجتمع الدراسة بمجموع العاملين في شركة التأمين الوطنية وتم اختيار عينة طبقية مؤلفهم 127 فردا من الجنسين.
- ❖ دراسة (وناس، سوسن، 2008).
- ❖ عنوان الدراسة: تأثير الشفافية المنظمة في الرضا الوظيفي .
- ❖ مشكلة الدراسة: ماهو تأثير الشفافية المنظمة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين .
- ❖ هدف الدراسة: التعرف على تأثير الشفافية في الرضا الوظيفي للعاملين، إضافة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الشفافية المنظمة والرضا الوظيفي .
- ❖ منهجية الدراسة: وصفي تحليلي
- ❖ مجتمع الدراسة وعينته : تمثل مجتمع الدراسة بمجموعة من العاملين في ديوان هيئة التعليم التقني وتم اختيار عينه طبقية عشوائية مكونة من 125 فردا (تدريسيين ، فنيين واداريين).
- ❖ **ثانيا: دراسات اجنبية.**
- ❖ 1- دراسة (David Stasavage, 2003).
- ❖ عنوان الدراسة: الشفافية والمسائلة والعواقب الاقتصادية للمؤسسات المالية
- ❖ مشكلة الدراسة: ماهو اثر الشفافية على المصارف المركزية .
- ❖ هدف الدراسة: معرفة فيما اذا كانت الشفافية المالية تؤدي الى نتائج اقتصادية تطويرية ، ومعرفة اثر احكام المسائلة التي تعتمد على المراقبة البرلمانية في السيطرة على المصارف المركزية ، ومعرفة اثر تطبيق ابعاد الشفافية في عمل المصارف المركزية .
- ❖ منهجية الدراسة: تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.
- ❖ مجتمع الدراسة وعينته : تمثل مجتمع الدراسة بالقطاع المصرفي لدول الأتحاد الاوربي وتم اختيار عينة منتظمة مكونة من 44 من المصارف المركزية لـ 44 دولة من دول الأتحاد الأوربي.



2- دراسة (Emmanuel Buendia, 2002)

- ❖ عنوان الدراسة: دعم الشفافية والمسائلة العامة من خلال مشاركة المجتمع المدني في مراقبة الخدمات الحكومية
- ❖ مشكلة الدراسة :معرفة مدى مشاركة المواطنين في مراقبة الخدمات الحكومية .
- ❖ هدف الدراسة :دعم شفافية ومسائلة كل من مقدمي الخدمات والمؤسسات الرقابية ، ومنع الممارسات الخاصة بالفساد والتي تعرقل التقدم نحو انجاز اهداف تطوير الفلبين.
- ❖ منهجية الدراسة:نظرية تحليلية.
- ❖ مجتمع الدراسة وعينته : تمثل مجتمع الدراسة بالقطاع العام لدولة الفلبين، وتم اختيار عينة عشوائية من الدوائر الخدمية التابعة للقطاع الحكومي والمختصة بتقديم الخدمات الصحية، الكهرباء، الرعاية الاجتماعية.

3- دراسة (Cevdeb Yilmaz, 2006)

- ❖ عنوان الدراسة: الرضا الوظيفي عند الكادر الاكاديمي في جامعة سليمان ديميرال (Suleiman Demirel University)
- ❖ مشكلة الدراسة :تحديد درجة الرضا الوظيفي عند الكادر الاكاديمي في جامعة S.D.univ.
- ❖ منهجية الدراسة: تطبيقية.
- ❖ هدف الدراسة : بيان اهمية الرضا الوظيفي للكادر الاكاديمي في تحقيق الاهداف الاستراتيجية .
- ❖ مجتمع الدراسة: تم اختيار 644 اكاديمي وبشكل طوعي.

4- دراسة (Iverson & Maguire, 1999)

- ❖ عنوان الدراسة:العلاقة بين الرضا عن الحياة والرضا عن العمل.
- ❖ مشكلة الدراسة : معرفة كيفية تحديد الفرق بين الرضا عن الحياة العامة والرضا عن الوظيفة
- ❖ منهجية الدراسة: تطبيقية وتم استخدام الاستبانة .
- ❖ هدف الدراسة : البحث في العلاقة بين الرضا بصورة عامة والرضا عن الوظيفة بصورة خاصة.
- ❖ مجتمع الدراسة: تم اختيار 286 عاملا من الذكور العاملين في احد مناجم الفحم في استراليا.



المبحث الثاني: الإطار النظري للشفافية

يمكن اعتبار الشفافية من المفاهيم التي تلقى أهتماماً من قبل المنظمات و الجامعات العلمية و المهنية لكونها أداة للمصادقية، وتجعل الحكومة واجهتها واضحة، وغير متكتمة امام المجتمع، وثبتت نيتها في محاربة اي شكل من اشكال الفساد الذي اصبح ظاهرة منتشرة مهددة بالقضاء على كل محاولات الإصلاح، وللشفافية دور آخر يتمثل في تنمية الوحدات الاقتصادية، وأستمرارها، من خلال جعل كافة تعاملات الإدارة العليا للمنظمة مع العاملين تمتاز بالشفافية مما يبعث روح التفاؤل والايجابية لدى العاملين لتقتهم بالإدارة التي يعملون لديها بشكل يدفعهم نحو انجاز اعمالهم على النحو المطلوب.

و في ضوء ما تقدم يتناول هذا المبحث تعريف الشفافية اداريا واجتماعيا، اضافة الى المبادئ التي تستند اليها الشفافية في ممارساتها، ومن ثم التطرق الى اهمية الشفافية في تحسين بيئة العمل ، وما تحتاجه الشفافية من متطلبات لتحسين الاداء المؤسسي.

المطلب الاول: تعريف الشفافية (Definition of Transparency):

| ت | التعريف | المصدر |
|----|--|-----------------------|
| 1 | الشفافية من وجهة ادارة نظم المعلومات هي قدرة الأشخاص العاديين في الوصول الى مصادر توفير المعلومات والمعرفة المتعلقة بالسياسة والاقتصاد والإدارة والجوانب الأخرى لمجتمعهم. | ايكلمان، 1999: 8 |
| 2 | على المستوى الاجتماعي عرفت الشفافية بانها رسالة الغرض منها ليس مهاجمة الأفراد الفاسدين وانما بناء نظم تقاوم الفساد، فهي تقدم المساعدة والمعلومات للأعلام الحر و أجهزة القضاء لما تراه من أهمية لهما في آلية مقاومة الفساد. | داود، 2003: 235 |
| 3 | الشفافية اداريا هي القاعدة الأساسية في اجراءات الرقابة فهي أداة لتجنب الفساد من خلال ارساء النهج الأخلاقي، الذي يحمي الموظفين والعملاء | LCGTF,2004: 48 |
| 4 | الشفافية محاسبيا هي التزام ادارة الشركة بالافصاح عن جميع المعلومات المهمة المتعلقة بهيكل الملكية والمركز المالي عن طريق قنوات اتصال معينة يمكن لجميع الأطراف الوصول اليها. | الغانمي، 2009: 26 |
| 5 | عرفت ادارة الموارد البشرية الشفافية على انها احد الأهداف التطويرية وفضل الطرق الموضوعية التي تستخدمها ادارة الموارد البشرية في عملية تقييم الأداء الأمر الذي يزيد من تحفيز العاملين. | الغامدي، 2009: 52 |
| 6 | عرفت الإدارة المحاسبية الشفافية بانها تزويد من يعنيه الأمر بالمعلومات الوافية التي تمكنه من فهم وضعية الجهة المفصحة بشكل كامل يمكنه من اتخاذ القرار اللازم. | صبار، 2009: 27 |
| 7 | الشفافية من وجهة نظر منظمات المجتمع المدني هي حق من حقوق المواطنين تجاه الدولة وفي نفس الوقت هي واجب على الدولة واداراتها تجاه المواطنين | جبار وشاكر، 2009: 11 |
| 8 | عرفت الإدارة المالية الشفافية على انها الإفصاح العام عن المعلومات الموثقة لمساعدة مستخدمي هذه المعلومات على اجراء تقييم دقيق للموقف المالي للمنظمة وانجازاتها وانشطتها ومخاطرها. | الجوهر، 2010: 15 |
| 9 | عرفت ادارة التدقيق الشفافية من وجهة نظرها على انها آلية تقدم صورة حقيقة لكل ما يحدث، تظهر من خلالها حقيقة الأوضاع والموجودات في المؤسسة. | المنصوري، 2010: 29-22 |
| 10 | تعريف الفرد بما يريد معرفته حتى يكون على علم ودراية بما تقوم به الحكومة او الإدارة من أنشطة، وكيفية ادائها لهذه الأنشطة، واعطائه الحق بمشاركة المعلومات ونشرها والتعليق عليها . | الباحثين |

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر اعلاه.



المطلب الثاني: مبادئ الشفافية (Principles of Transparency):

تعتبر الشفافية كسائر المفاهيم الحديثة والقديمة التي تحتاج الى مجموعة من المبادئ تستند عليها لدعم موقفيها من ناحية التشريع القانوني والممارسة الإدارية، وتشرح ممارساتها وابعادها والحدود التي تقف عندها، وتتضمن الاتي:-

اولا: مبدأ وضوح الأدوار والمسؤوليات: والمقصود بذلك تحديد هيكل القطاع الحكومي ووظائفه، والعلاقة بين القطاع الحكومي وباقي قطاعات الاقتصاد، وتوضيح شكل العلاقات بينها وذلك مراعاة لمتطلبات الشفافية. ثانيا: مبدأ ضمان صحة المعلومات: ويركز هذا المبدأ على جودة البيانات المالية العامة والحاجة الى التدقيق المستقل للمعلومات المالية العامة، وبيان نتائج التدقيق بشفافية (عبدالحميد، 2007: 17-18). ثالثا: الحق في النفاذ الى المعلومات: يعتبر الحق في النفاذ الى المعلومات التي تحتفظ بها المنظمات العامة من حقوق الإنسان الأساسية والملزومة قانونا، وبموجب ذلك يتعين على المؤسسات العامة ان تكفل النفاذ الى المعلومات التي تحتفظ بها.

رابعا: المشاركة في صنع القرار: مضمون هذا المبدأ ان على المؤسسات العامة ان تنشر المعلومات التي تسهل المشاركة في صنع القرار، بشكل يمكن الأطراف التي لها مصلحة في المؤسسة المعنية النفاذ الى تلك المعلومات وفهمها، والتعليق عليها.

خامسا: الاستثناءات المحدودة: ينص هذا المبدأ على ان الحق في المعلومات ليس مطلقا لكون المعلومات شخصية، او كونها تتعلق باسرار العملاء (مبادرة الشفافية العالمية، 2003: 2-3).

سادسا: وجوب نشر المعلومات: يؤكد هذا المبدأ على ان المؤسسة العامة لا بد ان تنشر حيز واسع من المعلومات عن هيكلتها وعمليات صنع القرار، وان تتمثل الآليات الاولى للنشر من خلال المواقع الالكترونية للمؤسسة العامة ومكاتب المؤسسة العامة المنتشرة في البلد، كما ينبغي نشر الوثائق مرة اخرى حين يتم تحديثها، ويجب ترجمتها لضمان نشر المعلومات بعدة لغات .

سابعا: حماية المنبهين الى الاساءات: ينبغي حماية المن بهين الذين يكشفون معلومات بحسن نية في ما يخص امور تتعلق بالفساد او الممارسات السيئة من اي عقوبات او قصاص او ضرر مهني وشخصي كنتيجة لكشفهم المعلومات (امان، 2006: 10-12).

ويرى الباحثون مما تقدم اعلاه اهمية الشفافية في تحقيق التنمية والاصلاح الاداري وجعل العملية الادارية مفهومة للأفراد الذين من حقهم معرفة السياسة العامة للدولة حيث ان الشفافية هي احد سبل تحقيق الرضا العام من خلال تاكيد مبادئها على ضرورة الافصاح عن المعلومات، و احقية المواطن في استخدام هذه المعلومات ونقلها ونشرها.

المطلب الثالث: اهمية الشفافية (Significance of Transparency) :



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

- ان تطبيق الشفافية في المؤسسات العامة له اهمية من وجهة نظر الجمهور والعاملين لدى المؤسسات العامة تتمثل بالاتي:
1. تعمل الشفافية على تدعيم مفهوم السلوك المسؤول و توفير بيئة مناسبة تمكن الموظفين من الأبلاغ عن التصرفات الخاطئة من خلال تنظيم اللقاءات بين ادارة الشركة وموظفيها لحنهم على توصيل المعلومات عن اي تجاوز مع ضمان السرية (الشرع، 2008 :70).
 2. الشفافية هي احد مبادئ الحوكمة التي تسعى الى ايجاد بيئة عادلة تحقق المسائلة (محمد ويعقوب، 2007: 84).
 3. الشفافية تؤدي الى بناء علاقة جيدة مع اصحاب المصالح في الشركة مما يساعد على تنمية العلاقات بصورة جيدة .
 4. تطبيق الشفافية يخفض من مخاطر الأزمات التي تؤدي تكاليف اجتماعية واقتصادية (قباجة وآخرون، 2008: 49-50)، حيث ان الشفافية توفر البيانات الاقتصادية الدقيقة التي تخفض من درجة عدم اليقين وتزيد من قدرة الأسواق المالية على تقييم المخاطر وتعزز النقاش وتمكن من القيام بتعديلات جوهرية قبل حدوث الأزمات (بلجبل، 2007: 147) .
 5. تعامل الشركات مع معلوماتها بشفافية يعد عامل جذب للمستثمرين، فذلك سيمكن المستثمرين من الاطلاع على هذه الجهود وتثمينها و تقييم امكانيات النجاح في المستقبل (جمعه، 2009: 14) .
 6. تجعل الشفافية الجمهور اقدر على مراقبة المؤسسات العامة، و تكوين صورة افضل عن الإدارة (حماد، 2006: 916).
 7. تمكين حملة الأسهم من اتخاذ القرار الذي سيؤثر في حياتهم (3: 2001, work shop) .
- المطلب الرابع : متطلبات الشفافية (Requirements of Transparency):**
- من اجل ان تتحقق الشفافية في اعمال المؤسسات العامة لابد ان تتوفر لها عدة متطلبات في مجال تحسين الأداء المؤسسي، ولكالاتي:-
1. ان تطبيق الشفافية في المؤسسات يتطلب تفعيل النظم القانونية لمحاربة الفساد باشكاله وذلك باصدار قوانين تتعلق مثلا ببراء الذمم و قبول الهدايا و التعامل مع شكاوى المواطنين .
 2. تكوين لجان النزاهة في المؤسسات لمعالجة سوء استخدام السلطة والفساد الإداري.
 3. دعم محاولات الكشف عن الممارسات الإدارية الخاطئة من خلال الاعلام الحر.
 4. تهيئة بيئة العمل الصحية من خلال ارضاء العاملين وبت روح الفريق (الطائي، 2009: 41).
 5. ان تخضع المعلومات المفصح عنها للمساءلة لغرض تصحيح الأخطاء (جبار وشاكر، 2009: 12).

المبحث الثالث: الاطار النظري للرضا الوظيفي



المطلب الاول : تعريف الرضا الوظيفي (Definition of job satisfaction):

يعتبر انتقاء وتعيين الأفراد الجيدين والأكفاء في المنظمة ووضعهم في وظائف تتلاءم مع مواصفاتهم وطموحاتهم من أهم أنشطة الإدارة في أي منظمة، بالإضافة إلى صيانة هؤلاء الأفراد والحفاظ عليهم بشكل فعال من أجل تحقيق أهداف المنظمة وطموحاتها، إلا أن عملية المحافظة هذه ليست ذات بعد واحد ينحصر في تحقيق أهداف المنظمة فقط بل هي ذات بعدين، أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها والتي تتجسد في رغباتهم واحتياجاتهم، وفيما يلي سنبين في المطلب الاول تعريف الرضا الوظيفي بالنسبة للإدارة والعاملين، وفي المطلب الثاني سوف نبين ابعاد الرضا الوظيفي، واخيرا في المطلب الثالث سنوضح اهمية الرضا الوظيفي، وكالاتي:

| ت | التعريف | المصدر |
|---|---|-------------------|
| 1 | الرضا الوظيفي هو الشعور بحرية التصرف والمشاركة والاستقلالية في العمل بشكل يؤدي إلى زيادة رضا العاملين وشعورهم بالسعادة. | ملحم، 2009: 111 |
| 2 | الرضا الوظيفي هو درجة شعور الفرد إيجابياً أو سلبياً تجاه عمله فزيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي للمنظمة التي يعمل فيها الفرد وأن العكس (حالة عدم الرضا) تؤدي إلى ضعف الأداء وزيادة ترك العمل وبالتالي ضعف الالتزام نحو المنظمة | البياتي، 2010: 75 |
| 3 | هو احد المفاهيم السلوكية الذي يظهر مدى تطابق الفرد مع محتوى وظيفته بمختلف جوانبه، وكذلك مدى اندماجه وتأقلمه مع بيئة الوظيفة سعياً وراء اشباع حاجاته المختلفة والذي يتناسب طردياً مع درجة الرضا التي يشعر بها. | الحمامي، 2006: 65 |
| 4 | يقصد بالرضا الوظيفي الكيفية التي يشعر بها الاشخاص حول أعمالهم الوظيفية وحول الجوانب المختلفة المتعلقة بها و يمثل الموقف العام للشخص نحو عمله، و يمثل جانباً مهماً من جوانب التحفيز. | الدوري، 2010: 99 |
| 5 | الرضا الوظيفي هو اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة | حكيم، 2009: 3 |
| 6 | يعني رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به، ويتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضاً على الموقع العلمي الذي يتميز به، وطريقة الحياة التي من خلالها يلعب الدور الذي يتماشى مع خبراته وقدراته . | حسين، 2009: 4 |
| 7 | الرضا الوظيفي هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، فيصبح فرداً تستغرقه الوظيفة التي يعمل بها، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها. | الموسوي، 2008: 6 |
| 8 | الرضا الوظيفي هو الاتجاه العام لشعور الفرد نحو وظيفته، والنتائج عن عوامل مختلفة متعلقة بالوظيفة وخصائص الشخص، والعلاقات العامة داخل الوظيفة. | الباحث |

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر اعلاه

المطلب الثاني : اهمية الرضا الوظيفي (Significance of job satisfaction) :

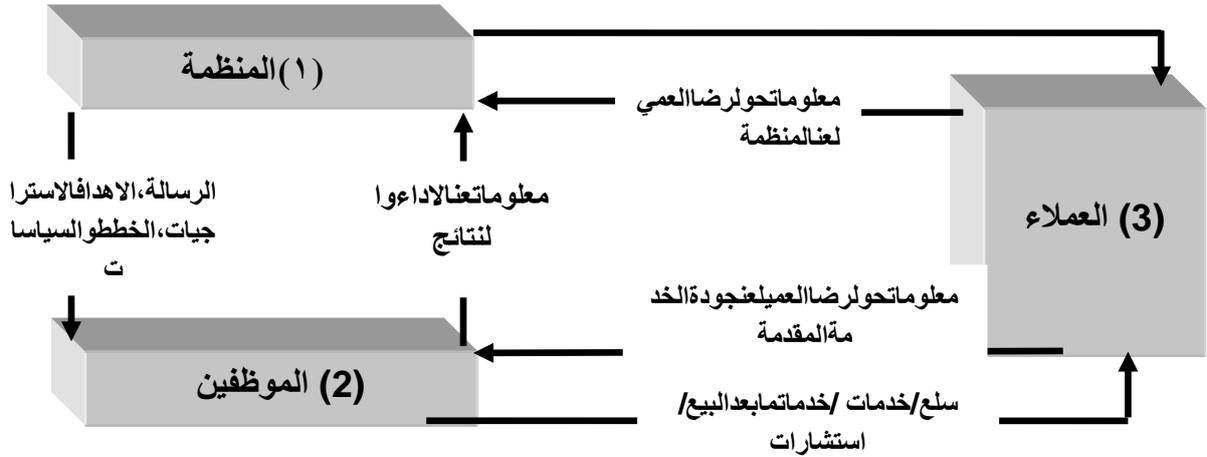
- ❖ إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين .
- ❖ إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
- ❖ إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفعة يكونون أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.



- ❖ إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل (ابراهيم، 2012: 67).
- ❖ هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل، فكلما كانت هناك درجة عالية من الرضا كلما زاد الإنتاج.
- ❖ يؤدي الرضا الوظيفي للعاملين الى تحقيق مستويات عالية من الأداء (العكش، 2005: 23).
- المطلب الثالث : متطلبات الرضا الوظيفي (Requirements of job satisfaction) :**
- ❖ متطلبات تنظيمية: وهي العوامل المرتبطة بسياسات ادارة المنظمة، والتي لها تأثير في رضا العاملين عن وظائفهم، وتتعلق بساعات العمل، وظروف العمل المادية، والإجراءات، ونظم الاتصالات.
- ❖ متطلبات وظيفية: وهي العوامل التي تتوفر للفرد كونه يعمل في وظيفة معينة، وليست مرتبطة بطبيعة تصميم الوظيفة نفسها، وتتعلق هذه العوامل بلأجر النقدي والحوافز الأخرى مثل (التدريب، السكن، المواصلات، وغيرها) والشعور بالأمن الوظيفي، وفرص الترقية، و العلاقات مع الآخرين في العمل (الموسوي، 2008: 38).
- ❖ متطلبات بيئية (بيئة العمل): وهي العوامل التي تتعلق ببيئة الوظيفة وتشمل ادارة المشاركة، و الاشراف الفني، و العلاقات بين الافراد، والمركز الوظيفي.
- ❖ متطلبات قيادية (نمط الاشراف): وتتعلق بانماط الاشراف او القيادة التي تتبعها الإدارة مع العاملين وتكون على عدة اشكال منها النمط الوجداني والذي يعنى بمشاعر العاملين، والنمط المشجع والذي يعتمد على المكافاة والتشجيع للعاملين، بالإضافة الى نمط القيادة المشاركة والذي يساهم فيه العاملون بصورة مؤثرة في اتخاذ القرار (وناس، 2008: 118).

المبحث الرابع: الاطار النظري للشفافية و الرضا الوظيفي.

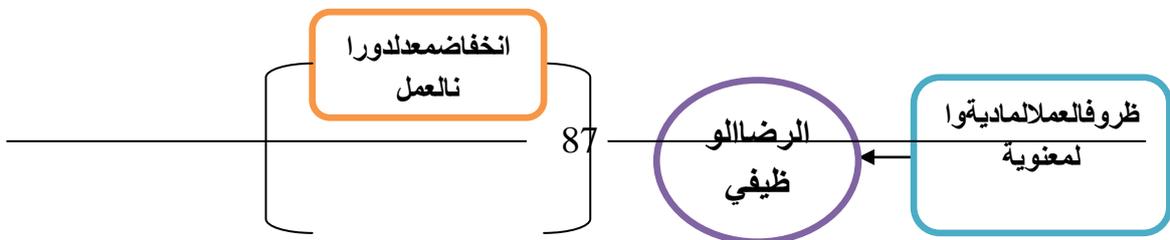
اولا: الشفافية والرضا الوظيفي (Transparency and Job Satisfaction).
ان العنصر البشري في صناعة التأمين يعتبر احد موجودات راس مال شركات التأمين حيث ان هذا النوع من الصناعات يعتمد بشكل كبير على الأيدي العاملة في المجتمع (Diacon & Carter, 1988: 253)، ولذلك لابد من خلق البيئة التي يرغب بها العاملين عند كل المستويات ليكونوا مندمجين تماما وملتزمين كليا للأنجاز الناجح لاهداف الشركة ككل، مطورين بذلك الاداءات والامكانيات المنظمة والشخصية (الدوري، 2010: 36)، فان ادارة المنظمة الناجحة لاتركز جهودها على العملاء فقط وانما تركز على العاملين لديها ايضا، ففي مجال الخدمات يتعاون العملاء والعاملين والإدارة سوية لتقديم الخدمة، ومن خلال التواصل الفعال بين الموظف والعميل وبالاعتماد على مهارات الموظف يمكن الوصول الى مستوى عالي من الخدمات، ويوضح المخطط الاتي طبيعة العلاقة التكاملية بين الاطراف الثلاثة (حمود، 2010: 215):



مخطط (1) سلسلة العلاقة بين المنظمة والعملاء والموظفين
المصدر : حمود، 2010: 215 (بتصرفنا بالباحثين)

حيث يرى الباحثان ان العلاقة بين ادارة المنظمة والعاملين تتجسد من خلال اخذ ادارة المنظمة دورها بوضع الرؤية والاهداف والخطط والسياسات والبرامج والتي يتولى العاملون تنفيذها، ومن خلال التغذية الراجعة تحصل الإدارة على المعلومات حول الاداء والنتائج، اما علاقة العاملين والعملاء فتتمثل من خلال تقديمهم للسلع والخدمات وخدمات ما بعد البيع والاستشارات ومن خلال التغذية الراجعة يحصل العاملون على معلومات من العملاء حول مدى رضاهم عن جودة الخدمة المقدمة، واخيرا تتمثل علاقة ادارة المنظمة بالعملاء من حيث تحقيقها الاشباع لحاجات العملاء وبالتالي تحصل على رضا العملاء عن المنظمة فان تكامل العلاقة بين الاطراف الثلاثة من شأنه ان يحقق هدف صناعة التأمين ، ولا بد من الإشارة الى ان جودة الخدمة المقدمة للعملاء تعتمد الى حد كبير على جودة ظروف العمل المادية والمعنوية المحيطة بالموظفين، حيث ان شعور العاملين انهم في موضع ثقة من قبل الإدارة العليا، وان ارائهم موضع ترحيب من قبل رؤسائهم يؤدي الى تحفيزهم على تحقيق الجودة في العمل (فياض وقداة، 2010: 381).

فان سياسات المنظمة الداعمة والمشجعة للموارد البشرية تخلق حالة من الرضا الوظيفي لدى الافراد نحو وظائفهم، وتعمق شعورهم باهمية تحقيق اهداف المنظمة من خلال تحسين ادائهم، فان الرضا الوظيفي يقود الى اداء افضل وذلك على اساس ان المعاملة الجيدة للعامل من قبل المنظمة تجعله راضيا عن عمله وبالتالي يسعى الى رد هذه المعاملة الحسنة للمنظمة عن طريق تحسين اداءه لعمله ورفع انتاجيته بالشكل الذي يحقق رضا العميل (العجمي، 1999: 54)، وكما موضح في المخطط الاتي:





النمو والربحية

ارتفاع اداء الموظف

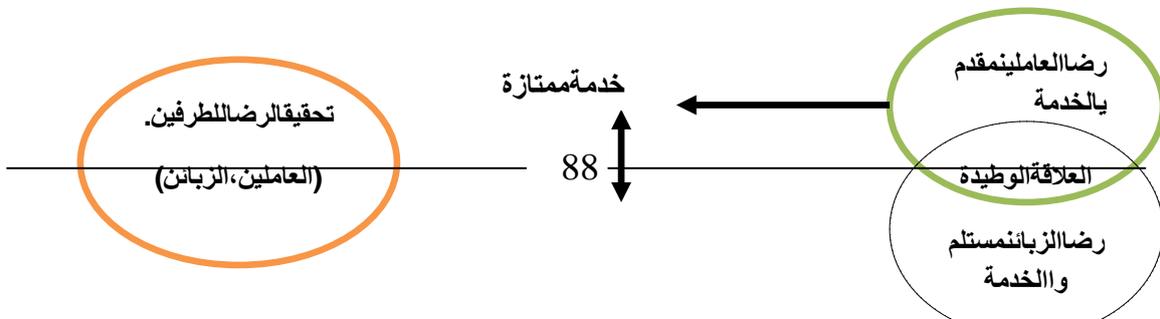
مخطط (2) ظروف العمل المادية والمعنوية وعلاقتها باداء العاملين

بتصرفنا الباحثين Heskett, 1997: 128

ومن خلال المخطط (2) يرى الباحث انه لا يمكن تحقيق الربح والنمو إلا بارتضاء العميل من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية من قبل موظفين يتمتعون بالرضا عن وظائفهم وذلك لا يتحقق الا بتوفير المناخ التنظيمي الذي يشعرون بالانتماء والمسؤولية تجاه عملهم ومنظمتهم، ويلتمسون من خلاله انهم شركاء في المنظمة من خلال التواصل بين المستويات الادارية كافة وتبادل المعلومات ووضوح اجراءات العمل وتشجيع الكفاءه والابداع.

وترى (وناس، 2008: 151) ان :-

- غياب الشفافية يولد الشعور لدى العاملين بانعدام الحافز المعنوي المتمثل في مشاركتهم في صنع القرار والاختذ بآرائهم .
- ان الشفافية تعتبر سلاح ذو حدين فهي تمكن العاملين من مراقبة فيما اذا كان المسؤولين في المنظمة ملتزمون في تنفيذ الاتجاهات المرغوب بها اجتماعيا وبالعكس، فيظهر استخدام الشفافية هنا كصمام امان ينظم عمل المنظمات ويجنبها النتائج السلبية التي وصل اليها القطاع العام .
- ويؤكد (الكرخي، 2013: 197) ان الشفافية تعتبر حافزا معنويا من خلال تحقيقها الشعور بالامن والاستقرار ، اضافة الى انها تشجع على العلاقات الاجتماعية، التي تعمل على نمو العمل الجماعي. حيث ان الرضا الوظيفي هو مرآة لرضا الزبون ويمكن توضيح ذلك من خلال المخطط الاتي :





قبول الخدمة

مخطط (3) مرآة الرضا الوظيفي

المصدر : الموسوي، 2008: 14

وعلى الرغم من ان التركيز على العميل هو احد مبادئ ادارة الجودة الشاملة لكن هذا التركيز لا يقتصر على العميل الخارجي فقط، بل يشمل ايضا العاملين داخل المنظمة اللذين يتوقف على ادائهم تحقيق مستوى الجودة المطلوب (Jablanski,1993: 3)، حيث ان ادراك العميل لجودة الخدمة المقدمة له يتاثر مباشرة بتصرفات العاملين في المؤسسة الخدمية، فان رضا اوعدم رضا العميل يتاثر بالطريقة التي يتعامل بها العاملون مع العملاء، والصورة المكونة للمؤسسة الخدمية لايمكن فصلها عن الصورة المبنية لدى موظفيها، فلا بد للمنظمة من ان توفر الحافز الكفيل بتشجيع الموظفين على تحقيق الجودة (الضمر، 2008: 381).

ويرى الباحثان انه بالامكان ان تحقق الشفافية عنصر الرضا الوظيفي، الذي يقود الى تحقيق عنصر الكفاءة، والذي يعني امتلاك مقدم الخدمة للمهارة والمعرفة الكافية لأداء الخدمة (رقاد ، 2008 : 35)، ويؤكد (Feffer, 1994: 3) ذلك من خلال حالة عملية وهي حالة مصانع تويوتا- جنرال موتورز المتخصصة في صناعة السيارات، حيث عانت هذه المصانع من سوء السمعة وارتفاع معدل دوران العمل ونقشي الممارسات السلبية بين العاملين مما ادى الى تدهور الإنتاج واغلاق المصانع عام 1982، ثم اعيد افتتاح هذه المصانع عام 1984 بادارة جديده اعتمدت في عملها على ممارسات اتسمت بالشفافية مكنتها من النجاح في عملها ومن هذه الممارسات :

- تم نشر المعلومات بين العاملين عن السياسات المتبعة في العمل ومستويات الجودة والاداء.
- تم رسم اطار فلسفي ورؤية واضحة تحدد مفاهيم العمل ونظام الإنتاج .
- تم تعزيز احساس العاملين بالمشاركة من خلال نظام اقتراحات فعال يكافئ اصحاب الافكار المقبولة.
- وكانت نتائج هذه الممارسات التي اعتمدها الإدارة الجديدة كما يلي :
- ارتفاع الإنتاجية والجودة الى درجة عالية.
- انخفضت نسبة غياب العاملين من 20% الى 3% .
- انخفضت الشكاوي ضد الشركة من 5000 شكاوي الى 100 شكاوي فقط.
- ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي بين العاملين الى 90% .



ويرى الباحث من الحالة العملية اعلاه ان هذه المجموعة من الممارسات يمكن ان تعتبر من ممارسات المنظمة الناجحة او الممارسات المثالية في ادارة الموارد البشرية والتي من خلالها يمكن اظهار الطاقات الكامنة لدى العاملين بالشكل الذي يجعل الموارد البشرية قوة تنافسية يمكن استغلالها في تحقيق التقدم والتطور في عمل المنظمة، وبامكان شركات التأمين الاستفادة منها في تحفيز مواردها البشرية واستغلالها لتحقيق الجودة في العمل.

المبحث الخامس: الاطار التطبيقي للبحث

المطلب الاول: وصف عينة البحث:-

يدرس هذا المبحث وصف استمارة الاستبيان المستخدمة في جمع المعلومات، اضافة الى وصف العينة المختارة لتمثيل مجتمع البحث.
اولاً: وصف الاستبانة:-

تم اعداد الاستبانة وفق مقاييس علمية بعد ان عرضت على 12 محكماً من ذوي الاختصاص في مجال البحث الحالي، وتكونت الاستبانة من قسمين، القسم الاول خصص للأسئلة المتعلقة بالمتغيرات النوعية فيما يخص (المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخدمة في شركة التأمين)، اما القسم الثاني فقد تضمن محورين، الاول هو محور الشفافية، ويتضمن الفقرات التي تغطي ابعاد متغير الشفافية (الفساد، الاتصال) وعددها 10 فقرات، اما المحور الثاني فهو محور الرضا الوظيفي، وتتضمن الفقرات التي تغطي متغير الرضا الوظيفي وعددها 5 فقرات، وقد صيغت استمارة الاستبيان على وفق مقياس ليكرت الخماسي الدرجات لقياس درجة الاستجابة وكالاتي:

| اتفق بشدة | اتفق | محايد | لا اتفق | لا اتفق بشدة |
|-----------|------|-------|---------|--------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

وتم توزيع 75 استمارة استبيان على العينة و كان عدد الاستمارات المستلمة والتي تم الاجابة عليها قد بلغ 46 استمارة استبيان.

❖ تم صياغة فقرات المحور الثاني وفق ما هو موجود في شركات التأمين العامة دون المحور الاول وذلك تقادياً للتحيز في اجابات عينة البحث، ولجعل الاجابات اكثر واقعية.

ثانياً: وصف عينة البحث:-

▪ شركة التأمين العراقية العامة:-

أ. نبذة تعريفية:-



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

تأسست الشركة في 14/10/1959 استنادا الى قانون الشركات التجارية رقم (31) لسنة 1957 في بغداد كشركة اهلية باسم (شركة التأمين العراقية) تمارس جميع انواع التأمين و اعادة التأمين، وفي عام 1964 أمتت بموجب قرارات تأميم الشركات وتخصصت باعمال التأمين على الحياة، و نقلت اليها محافظ جميع الشركات الاجنبية، و العربية العاملة في السوق العراقية في حينه، وفي عام 1988 صدر القرار رقم (92) الخاص بإلغاء التخصص والسماح للشركة مجددا بمزاولة انواع التأمين جميعها و باشرت بالاكتتاب باعمالالتأمين السيارات التكميلي و البحري - البضائع والحريق و الحوادث المتنوعه والهندسي، وفي عام 1997 صدر قانون الشركات العامة الذي فتح للشركة ابواباً واسعة من اجل المنافسة و التطوير، كما صدر في عام 2005 القانون رقم (10) الخاص بتنظيم اعمال التأمين و الذي بموجبه نظم عمل شركات التأمين في ظل الاقتصاد الحر و المنافسة، تهدف الشركة الى المساهمة في التنمية الاقتصادية عن طريق نشر الوعي التأميني بين افراد المجتمع و ما يحققه من نمو في وثائق التأمين و الايرادات المتحققه منها. وتتكون فروع الشركة من تسعة عشر فرعا سنة منها في بغداد، و ثلاثة عشر فرعا في مركز كل محافظة من محافظات القطر، عدا اقليم كردستان.

بإ. نشاط شركة التأمين العراقية العامة:-

يمكن ان نلخص نشاط شركة التأمين العراقية العامة بما يأتي :

- ١ - يبلغ راس مال الشركة الاسمي و المدفوع مليار دينار عراقي استنادا الى قانون تنظيم اعمال التأمين رقم (10) لسنة 2005.
- ٢ تتألف الشركة من (15) قسما" و لها (19) فرعا" موزعة بواقع (6) فروع ببغداد و (13) فرعا في المحافظات عدا اقليم كردستان.
- ٣ يبلغ عدد العاملين في الشركة (345) موظف موزعين على المستويات الادارية و الفنية و الإنتاجية منهم (169) ذكور و (176) اناث.
- ٤ - تزاوّل الشركة اعمال التأمين العام والتأمين على الحياة
- ٥ - بلغ حجم المبالغ المستثمرة لعام 2011 (ستة عشر مليار وستمائة وستة وثمانون مليون دينار) و بزيادة (15%) عن عام 2010.
- استطاعت الشركة زيادة العائد على الاستثمار بنسبة (21%) عن العام السابق وهو دليل على السياسة الاستثمارية الجيدة للشركة .
- ٦ - انخفاض نسبة مبلغ التعويضات المدفوعة عن المخططة لعام 2011 وعن المصروفة للعام الماضي حيث بلغ مجموع التعويضات (8278) مليون دينار وهي تشكل نسبة 75% من التعويضات المتوقعة وبانخفاض نسبته 11% عن تلك المدفوعة للعام الماضي .
- ٧ - بلغت نسبة الملاءة المالية للشركة (456%) وهي نسبة تدل على تطور الشركة وعملياتها .



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

٨ - تهدف الشركة اجراء توسعات وادخال انواع تأمين جديدة في العام القادم تساعدها في تقديم خدمات جيدة للزبائن والوقوف بقوة في السوق العراقية (التقرير السنوي لشركة التأمين العراقية لعام 2010).

▪ **شركة التأمين الوطنية:-**

أ. نبذة تعريفية:-

تأسست شركة التأمين الوطنية بموجب القانون رقم (56) لسنة (1950)، وعند صدور قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة (1997) ووفقا لمتطلبات القانون المذكور اصبحت شركة عامة بموجب شهادة التأسيس المرقمة (54) في (1997/12/24) الصادر عن وزارة التجارة، و تمتلك الشركة ثمانية فروع متخصصة وخمسة فروع جغرافية منتشرة في محافظة بغداد، البصرة، نينوى وبابل وكركوك، ويرتبط بالفروع المتخصصة (3) مكاتب متخصصة .

ب. نشاط شركة التأمين الوطنية:-

1- تم زيادة راس مال الشركة من (2) مليار دينار عراقي الى (15) مليار دينار عراقي .
2- يتألف الهيكل التنظيمي لشركة التأمين الوطنية من (11) قسما مركزيا اشرافيا، ويرتبط بالشركة (13) فرعا(8) منها فروع متخصصة و(5) فروع جغرافية، ويرتبط بالفروع المتخصصة 3 مكاتب متخصصة.

3- بلغ اجمالي عدد منتسبي الشركة (810) منتسب خلال العام 2011 موزعين على اقسام الشركة ومقسمين الى (304) ذكور، و(425) اناث.

4- تمارس الشركة جميع انواع التأمين العام، تأمين الحياة و اعادة التأمين وتقدم المشورة في مجال التأمين، اضافة الى استثمار اموال الشركة في مختلف اوجه الاستثمار (العقاري، الودائع، والحوالات، سوق الاسهم للشركات، الاقراض العقاري) وغيرها.

5- بلغ صافي المبلغ المستثمر من قبل الشركة (100,161,010) دينار عراقي للعام 2011، اي بزيادة قدرها 36% عن المبلغ المستثمر للعام السابق.

6- بلغ العائد على الاستثمار (5,627,297,000) مليار دينار عراقي للعام 2011، مسجلا زيادة قدرها 15% عن العام السابق.

٧ بلغت التعويضات المدفوعة (16,105,352,000) مليار دينار عراقي للعام 2011، اي بزيادة مقدارها (65%) مقارنة بالعام 2010 ولكن ذلك لم يؤثر على تطور اعمال الشركة او ارباحها.

8- تهدف الشركة الى اجراء توسعات و تحسينات جديدة في الاعوام القادمة تساعدها على تقديم خدمات جيدة للزبائن(التقرير السنوي لعام 2011).

المطلب الثاني: قياس ثبات وصدق محتوى الاستبانة:-

جدول(1) معامل الثبات لفقراتمحاو الاستبانة

| الرضا الوظيفي | الاتصال | الفساد | المتغيرات |
|---------------|---------|--------|-----------|
|---------------|---------|--------|-----------|



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

| | | | |
|-----|-----|-----|--------------------|
| 983 | 979 | 953 | معامل الفا كرونباخ |
|-----|-----|-----|--------------------|

المصدر: من اعداد الباحثين

نلاحظ ان قيمة معامل الفا كرونباخ بالنسبة للمتغيرات اعلاه اقتربت من الواحد الصحيح حيث بلغت قيمة عالية تدل على ثبات الفقرات المتعلقة بمتغيرات البحث بدرجة عالية، وقد تم استخراج معامل الصدق بالاعتماد على المعادلة * (الصدق = الثبات) وكما يلي:

جدول (2) معامل الصدق لفقرات محاور الاستبانة

| الرضا الوظيفي | الاتصال | الفساد | المتغيرات |
|---------------|---------|--------|-------------|
| 0.991 | 0.989 | 0.976 | معامل الصدق |

المصدر: من اعداد الباحثين

نلاحظ ان قيمة معامل الصدق لمتغيرات البحث كانت عالية مما يدل على مصداقية الفقرات التي تغطي متغيرات محاور الاستبانة.

المطلب الثالث: وصف المتغيرات النوعية لمحاور الاستبانة:-

كان عدد مفردات العينة التي اعتمدها الباحث 46 مفردة، اعتمد في وصفها على ثلاث متغيرات نوعية وهي (المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي وعدد سنوات الخدمة في شركات التأمين العامة (شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية)، حيث شكلت نسبة حملة شهادة البكالوريوس اعلى نسبة من اجمالي مفردات العينة بواقع 63.4%، وتليها نسبة حملة الشهادات الاقل من شهادة البكالوريوس بواقع 28.26%، اما نسبة حملة شهادة الماجستير او مايعادلها فقد بلغت 8.7% من اجمالي مفردات العينة، وكما موضح في الجدول 3.

| جدول (3) تكرارات ونسب متغير المؤهل العلمي | | |
|---|-------|------------------|
| النسبة | العدد | المؤهل |
| 28.26 | 13 | اقل من بكالوريوس |
| 63.4 | 29 | بكالوريوس |



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

| | | |
|---------------------------|----|-------|
| ماجستير | 4 | 8.7 |
| المجموع | 46 | 100.0 |
| المصدر: من اعداد الباحثين | | |

| جدول (4) تكرارات ونسب متغير المستوى الوظيفي | | |
|---|-------|----------|
| النسبة | العدد | المستوى |
| 50.0 | 23 | مدير فرع |
| 47.83 | 22 | موظف |
| 2.17 | 1 | اخرى |
| 100.0 | 46 | المجموع |
| المصدر: من اعداد الباحثين | | |

ويبين الجدول (4) ان 50% من مفردات نفس العينة يمثلون مدراء فروع في شركات التأمين العامة (شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة)، اما باقي مفردات العينة فقد كان 47.83% منها هم من الموظفين العاملين في شركات التأمين العامة، وكان 2.17% من افراد العينة هم من العاملين في وظائف اخرى في نفس شركات التأمين العامة.

| جدول (5) تكرارات ونسب متغير الخدمة | | |
|------------------------------------|-------|--------------|
| النسبة | العدد | الخدمة |
| 6.52 | 3 | اقل من 5 |
| 6.52 | 3 | من 5 الى 10 |
| 10.88 | 5 | من 11 الى 15 |
| 6.52 | 3 | من 16 الى 20 |
| 17.39 | 8 | من 20 الى 25 |
| 52.17 | 24 | 26 فاكثر |
| 100.0 | 46 | المجموع |
| المصدر: من اعداد الباحث | | |



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

ويظهر الجدول (5) ان 52.17% من مفردات العينة هم من العاملين اللذين تزيد خدمتهم عن 26 سنة في شركات التأمين العامة، تليها نسبة العاملين اللذين كانت خدمتهم بين 20 الى 25 سنة في نفس شركات التأمين والبالغة 17.39%.

المطلب الرابع: وصف وتحليل ابعاد متغيرات البحث:-

اولا: وصف وتحليل ابعاد متغير الشفافية:-

1. وصف وتحليل بُعد الفساد:-

جدول (6) يوضح الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لفقرات بُعد الفساد

| الفقره | العدد | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق بشدة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف |
|--------|--------|--------------|---------|-------|-------|-----------|---------------|-------------------|----------------|
| 1 | العدد | 0 | 0 | 1 | 22 | 23 | 4.48 | 0.547 | 12.209 |
| | النسبة | %0 | %0 | %2.2 | %47.8 | %50 | | | |
| 2 | العدد | 0 | 5 | 5 | 13 | 23 | 4.17 | 1.018 | 24.412 |
| | النسبة | %0 | %10.9 | %10.9 | %28.3 | %50 | | | |
| 3 | العدد | 1 | 0 | 4 | 24 | 17 | 4.22 | 0.786 | 18.652 |
| | النسبة | %2.2 | %0 | %8.7 | %52.2 | %37 | | | |
| 4 | العدد | 2 | 2 | 9 | 21 | 12 | 3.85 | 1.010 | 26.233 |
| | النسبة | %4.3 | %4.3 | %19.6 | %45.7 | %26.1 | | | |
| 5 | العدد | 2 | 4 | 9 | 18 | 13 | 3.78 | 1.094 | 28.941 |
| | النسبة | %4.3 | %8.7 | %19.6 | %39.1 | %28.3 | | | |

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد بمرجات برنامج spss.

تضمن هذا البُعد 5 فقرات يبين الجدول (6) اجابات العينة المبحوثة عليها، ومنها يتضح الاتي:-

- ان الفقرة التي حصلت على اعلى اجابات (اتفق بشدة واتفق) هي الفقرة رقم (1)، (الشفافية تتوفربينة عملاخالية من الممارسات الخاطئة والتنظيم الاداريالسي منخلالتوضيحاجراءااتالعملبالشكلالذييمك نمالمساءلة)، إذ حصلت على اعلى قيمة وسط حسابي وقدرها (4.48) على مقياس ليكرت الخماسي وتشتت منخفض تؤكد قيمة الانحراف المعياري والبالغة (0.547)، بالاضافة الى ان هذه الفقرة حصلت على اقل قيمة لمعامل الاختلاف بلغت (12.209) الامر الذي يدل على ان تجانس قيم هذه الفقرة اكبر من باقي الفقرات الاخرى.

- حصلت الفقرة رقم (5) والتي تنص على

(تطبيق مبادئ الشفافية سوف يجعل شركات التأمين اكثر فعالية في مجال التقليل من ممارسات الفساد) على ادنى قيمة وسط

حسابي حيث بلغت (3.78) وهي قيمة اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة 3، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (1.094) مما يدل على التشتت العالي، بالاضافة الى ان هذه الفقرة حصلت على اعلى قيمة لمعامل الاختلاف بلغت (28.941) الامر الذي يدل على ان عدم تجانس قيم هذه الفقرة.



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

٢. وصف وتحليل بُعد الاتصال:-

جدول (7) يوضح الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لفقرات بُعد الاتصال

| الفقرة | العدد | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق بشدة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف |
|--------|--------|--------------|---------|-------|-------|-----------|---------------|-------------------|----------------|
| 6 | العدد | 0 | 6 | 7 | 25 | 8 | 3.76 | 0.899 | 23.909 |
| | النسبة | %0 | %13 | %15.2 | %54.3 | %17.4 | | | |
| 7 | العدد | 0 | 2 | 9 | 20 | 15 | 4.04 | 0.842 | 20.841 |
| | النسبة | %0 | %4.3 | %19.6 | %43.5 | %32.6 | | | |
| 8 | العدد | 0 | 7 | 5 | 23 | 11 | 3.83 | 0.973 | 25.404 |
| | النسبة | %0 | %15.2 | %10.9 | %50 | %23.9 | | | |
| 9 | العدد | 0 | 4 | 5 | 28 | 9 | 3.91 | 0.812 | 20.767 |
| | النسبة | %0 | %8.7 | %10.9 | %60.9 | %19.6 | | | |
| 10 | العدد | 0 | 4 | 6 | 24 | 12 | 3.96 | 0.868 | 21.919 |
| | النسبة | %0 | %8.7 | %13 | %52.2 | %26.1 | | | |

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يتضمن هذا البُعد 5 فقرات يبين الجدول (7) اجابات العينة المبحوثة عليها، ومنها يتضح الاتي:-

- ان الفقرة التي حصلت على اعلى وسط حسابي هي الفقرة رقم (7) والتي تنص على (تطبيق الشفافية يجعل العاملين على دراية بما يتعلق بعمل الشركة بسبب عملية الاتصال الافقي، والعموديا المستمرة) حيث بلغت (4.04) على مقياس ليكرت الخماسي وبانحراف معياري قدره (0.842)، بالاضافة الى ان قيمة معامل الاختلاف قد بلغت (20.841)، والتي تبين تجانس قيم هذه الفقرة.
- حصلت الفقرة رقم (6) والتي تنص على (شفافية الاتصال بين الإدارة و العاملين تضمن معالجة كافة الامور العالقة واتخاذ القرار بشأنها) على ادنى قيمة وسط حسابي حيث بلغت (3.76) وبانحراف معياري قيمته (0.899)، بالاضافة الى ان قيمة معامل الاختلاف قد بلغت (23.909)، والتي تبين عدم تجانس قيم هذه الفقرة بشكل اكبر من قيم الفقرات الاخرى.



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

ثانيا: وصف و تحليل متغير الرضا الوظيفي:-

- يتضمن هذا البعد 5 فقرات يبين الجدول (8) اجابات العينة المبحوثة عليها، ومنها يتضح الاتي:-
- سجلت الفقرة رقم (14) والتي تنص على (اليات واجراءات العمل واضحة وتمتاز بالشفافية وتساعد على تعزيز الاداء)، اعلى قيمة وسط حسابي حيث بلغت (3.83) وهي اعلى من قيمة الوسط الفرضي والبالغة 3 على مقياس ليكرت الخماسي، وكانت قيمة الانحراف المعياري (0.739) وهي تدل على انخفاض تشتت القيم، وبلغت قيمة معامل الاختلاف لقيم هذه الفقرة (19.295) مما يدل على تجانس قيمها مقارنة بغير الفقرات الاخرى، الامر الذي يدل على ان اليات واجراءات العمل المتبعة في شركات التأمين العامة واضحة وتمتاز بالشفافية بشكل يشجع العاملين على تحسين ادائهم، وهذا ما اكده نسبة الاجابات المتفقة مع هذه الفقرة حيث بلغت 63% من اجمالي الاجابات، وبالمقابل كانت نسبة الاجابات المحايدة 37% من اجمالي اجابات العينة ولم يكن للأجابات الغير متفقة اي نسبة.
 - حصلت الفقرة رقم (13) والتي تنص على (يشعر العاملون بالدعم الكامل لتقديم ملاحظاتهم ورائهم) على ادنى قيمة وسط حسابي حيث بلغت (3.02) وبانحراف معياري قيمته (1.183)، ومن القيمتين اعلاه يظهر ان قيمة الوسط الحسابي مقارنة الى قيمة الوسط الفرضي والبالغة 3 على مقياس ليكرت الخماسي، وان تشتت القيم كان عالي جدا، بالاضافة الى ان قيمة معامل الاختلاف لهذه الفقرة قد بلغت (39.172)، مما يدل على ان هناك عدم اتفاق مع الفقرة اعلاه، وهذا ما اكده نسبة الاجابات الغير متفقة والتي بلغت 41% من اجمالي الاجابات، مما يؤكد ان العاملين في شركات التأمين المبحوثة لا يشعرون ان لديهم المساحة الكافية لابداء ارائهم وافكارهم، وبالمقابل كانت نسبة الاجابات المتفقة والمحايدة 37% و 22% على التوالي.
 - جدول (8) يوضح الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف

• لفقرات بعد الرضا الوظيفي

| الفقرة | | لا اتفق بشدة | لا اتفق | محايد | اتفق | اتفق بشدة | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف |
|--------|--------|--------------|---------|-------|------|-----------|---------------|-------------------|----------------|
| 11 | العدد | 0 | 8 | 6 | 20 | 12 | 3.78 | 1.031 | 27.275 |
| | النسبة | 0% | 17% | 14% | 43% | 26% | | | |
| 12 | العدد | 0 | 6 | 11 | 29 | 0 | 3.50 | 0.723 | 20.657 |
| | النسبة | 0% | 14% | 24% | 62% | 0% | | | |
| 13 | العدد | 3 | 16 | 10 | 11 | 6 | 3.02 | 1.183 | 39.172 |
| | النسبة | 6% | 35% | 22% | 24% | 13% | | | |
| 14 | العدد | 0 | 0 | 17 | 20 | 9 | 3.83 | 0.739 | 19.295 |
| | النسبة | 0% | 0% | 37% | 44% | 19% | | | |
| 15 | العدد | 2 | 7 | 11 | 16 | 10 | 3.54 | 1.130 | 31.920 |
| | النسبة | 4% | 16% | 24% | 34% | 22% | | | |

- المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

المطلب الخامس: التأثير بين متغيرات البحث:-



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

من اجل احتساب تأثير ابعاد المتغير المستقل الشفافية في المتغير التابع الرضا الوظيفي تم صياغة فرضية البحث (هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد الشفافية في الرضا الوظيفي) والتي وردت في منهجية البحث، ولجل اثبات هذه الفرضية سوف نقوم بصياغة فرضية الاختبار على النحو التالي:

- $H_0: B = 0$ / ليس هناك تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد الشفافية في الرضا الوظيفي.
- $H_a: B \neq 0$ / هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد الشفافية في الرضا الوظيفي.

جدول (9) يوضح اثر ابعاد المتغير المستقل (الشفافية) في ابعاد المتغير التابع (الرضا الوظيفي).

| R | R Square | Adjusted R Square | ANOVA | | | Coefficients | | | | x | y | |
|------|----------|-------------------|--------|---------------|----------|--------------|----------|------|-------|-------|---------|---------------|
| | | | F | Scheduled . F | P_ Value | B | constant | Beta | T | | | Schedule d.T |
| .954 | .910 | .908 | 445.59 | 2.447 | .000 | .689 | 1.48 | .033 | 8.109 | 2.009 | الفساد | الرضا الوظيفي |
| .976 | .952 | .951 | 879.9 | 2.447 | .000 | .936 | .006 | .976 | 2.66 | 2.009 | الاتصال | |

N = 46 Confidence Levels = 95% d.f = 44

:Adjusted R square Coefficient

وفقا للجدول (9) كانت قيمة معامل التحديد المصحح تشير الى الاتي:

- ان المتغير المستقل (الفساد) استطاع ان يفسر 90% من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (الرضا الوظيفي)، وان 10% من التباينات ترجع الى عوامل عشوائية اخرى.
- ان المتغير المستقل (الاتصال) استطاع ان يفسر 95% من التباينات (انحرافات) الكلية للمتغير التابع (الرضا الوظيفي)، وان 5% من التباينات ترجع الى عوامل عشوائية اخرى.

:B Coefficient

وفقا للجدول (9) كانت قيمة B تشير الى الاتي:

- ان تغير قيمة المتغير المستقل (الفساد) وحدة واحدة يؤدي الى تغير قيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بمقدار 0.689.
- ان انخفاض قيمة المتغير المستقل (الاتصال) وحدة واحدة يؤدي الى انخفاض قيمة المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بمقدار 0.936.

:Regression Equation

وفقا للجدول (9) كانت معادلات الانحدار الناتجة كالاتي:

- (الفساد) $1.48 + 0.689 =$ الرضا الوظيفي .
- (الاتصال) $0.936 + (-0.006) =$ الرضا الوظيفي .



T- Value:

وفقا للجدول (9) كانت قيمة T المحسوبة كالآتي:-

- كانت قيمة P – Value المرافقة لقيمة T المحسوبة اقل من 0.05 مما يدل على ان العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة T المحسوبة والبالغة (8.109) اكبر من قيمتها الجدولية، والبالغة (2.009)، مما يدل على وقوع احصاءة الاختبار T في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الامر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a:B \neq 0$) وهي (ان هنالك تاثير ذو دلالة معنوية للفساد على الرضا الوظيفي).
- كانت قيمة P-Value المرافقة لقيمة T المحسوبة اقل من 0.05 مما يدل على ان العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة T المحسوبة والبالغة (2.66) اكبر من قيمتها الجدولية، والبالغة (2.009)، مما يدل على وقوع احصاءة الاختبار T في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0: B = 0$)، الامر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a: B \neq 0$)، وهي (ان هنالك تاثير ذو دلالة معنوية للاتصال على الرضا الوظيفي).

القرار: قبول فرضية البحث والتي تنص على ان هنالك تاثير ذو دلالة معنوية لابعاد المتغير المستقل (الشفافية) على المتغير التابع (الرضا الوظيفي).

المبحث السادس : الاستنتاجات والتوصيات

المطلب الاول : الاستنتاجات:-

1. الشفافية تنو فر بيئة عمل خالية من الممارسات الخاطئة والتنظيم الاداري السلي من مخلات توضيح اجراءات العمل بالشكل الذي يمكن من المساءلة.
2. تطبيق مبادئ الشفافية سوف يجعل شركات التأمين اكثر فعالية في مجال الانقلايل من ممارسات الفساد ولكن بنسبة منخفضة.
3. تطبيق الشفافية في شركات التأمين العامة سوف يجعل للعاملين على دراية بما يتعلق بعمل الشركة بسبب عملية الاتصال الالاقفي، والعموديا المستمرة.
4. شفافية الاتصال بين الإدارة و العاملين في شركات التأمين المبحوثة لن تضمن معالجة كافة الامور العالقة واتخاذ القرار بشأنها.
5. لا يشعر العاملين في شركات التأمين المبحوثة ان لديهم الدعم الكامل لتقديم ملاحظاتهم ورائهم.
6. هنالك تاثير ذو دلالة معنوية للفساد على الرضا الوظيفي، حيث كانت قيمة P – Value المرافقة لقيمة T المحسوبة اقل من 0.05 مما يدل على ان العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة T المحسوبة والبالغة (8.109) اكبر من قيمتها الجدولية، والبالغة (2.009)، مما يدل على وقوع احصاءة الاختبار T في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0:B = 0$)، الامر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a: B \neq 0$).



٧. ان هنالك تأثير ذو دلالة معنوية للاتصال على الرضا الوظيفي ، حيث كانت قيمة P-Value المرافقة لقيمة T المحسوبة اقل من 0.05 مما يدل على ان العلاقة معنوية وفي الوقت نفسه كانت قيمة T المحسوبة وبالبالغة (2.66) اكبر من قيمتها الجدولية ، وبالبالغة (2.009)، مما يدل على وقوع احصاءة الاختبار T في منطقة الرفض (رفض فرضية العدم $H_0: B = 0$)، الامر الذي نستنتج منه قبول الفرضية البديلة ($H_a: B \neq 0$).

المطلب الثاني: التوصيات :-

١. بالنسبة لأستنتاجات (1، 2، 3) هي استنتاجات ايجابية وان تطبيقها سوف يحسن من اعمال شركات التأمينالمبحوثة.
٢. ان الاستنتاج (4) يشير الى ان هناك خلل في عملية الاتصال او اسلوب الاتصال المتبع بين الإدارة والعاملين في شركات التأمينالمبحوثةولايدل على رضا العاملين عنه، فلا بد للإدارة من ان تطور عملية الاتصال مع العاملين من خلال اتباع اساليب الاتصال الحديثة كاسلوبالإدارة بالشفافية او الإدارة على المكشوف الذي من شأنه ان يضمن تحقيق نوع من التقارب بين الإدارة والعاملين ويسهل عملية تناقل المعلومات والافكار بينهم للوصول الى الجودة في القرار المتخذ.
٣. لابد ان تقوم الادارات العليا في شركات التأمينالمبحوثة بتشجيع العاملين على طرح افكارهم ومقترحاتهم بصورة واضحة وعلنية من دون الخشية من اي اجراءات رقابية بشكل يؤدي الى حالة من الرضا الوظيفي. فعدم شعور العاملين في شركات التأمين العامة بان لديهم القدرة على ابداء الراي دليل على ان هنالك حالة تفرد بالقرار لابد من معالجتها بانتهاج مبادئ الشفافية التي تنص على ضرورة مشاركة المعلومة التي تؤثر على نتيجة قرار معين او معلومة من شأنها تحقيق مصلحة الشركة وجمهورها.
٤. ان العلاقة العكسية بين الفساد والرضا الوظيفي تشير الى انه كلما قلت درجة الممارسات الفاسدة في اعمال شركات التأمين العامة ازدادت درجة الرضا الوظيفي .
٥. قوة الارتباط وطردية العلاقة بين الاتصال ، والرضا الوظيفي تتطلب اعادة هندسة عملية الاتصال استناداً الى مفهوم الشفافية بالشكل الذي يقلل من المسافة بين العاملين، والإدارة، ويزيل الحواجز بينهم بشكل يزيد من ثقة الافراد العاملين بالإدارة، ويدفعهم الى انجاز اعمالهم بجودة واداء عاليين، وذلك من خلال برمجة اللقاءات المستمرة سواء بشكلها الرسمي وغير الرسمي لارساء الشفافية المتبادلة بين كافة المستويات .

المصادر

اولا: المصادر العربية:-

١. الكتب



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

- ١ - الكرخي، مجيد، ادارة الموارد البشرية، مدخل نظري وتطبيقي، الطبعة الاولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان_ الاردن، 2013.
 - ٢ - الضمور، هاني حامد، تسويق الخدمات، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع، الاردن، 2008.
 - ٣ - ايكلمان، ديل، سلسلة محاضرات الامارات، الطبعة الاولى، العدد 32، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، الامارات، 1999.
 - ٤ - حمود، خضير كاظم، ادارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الاردن، 2010.
 - ٥ - داود، عماد صلاح، الفساد والاصلاح، منشورات اتحاد الكتاب العرب، دمشق، 2003.
 - ٦ - فياض وقدادة، ادارة الإنتاج والعمليات، مدخل نظمي، الطبعة الاولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان_ الاردن، 2010.
 - ٧ - ملحم، يحيى سليم، التمكين مفهوم اداري معاصر، الطبعة الثانية، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة - جمهورية مصر العربية، 2009.
- ب. الرسائل والاطاريح:**
- ١ - الغانمي، فرقد فيصل، اثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات في مصداقية التقارير المالية وفي تحديد وعاء ضريبية الدخل، دراسة في قسم الشركات في الهيئة العامة للضرائب، مقدمه الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة لشهادة الماجستير في الضرائب، 2009.
 - ٢ - الدوري، ياسمين خضير، دور تمكين العاملين في الاداء المنظمي في اطار عناصر ادارة الجودة الشاملة، دراسة ميدانية لأراء القيادات العلمية لعدد من الكليات في جامعة بغداد، رسالة مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد وهي من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم ادارة الاعمال، 2010.
 - ٣ - الغامدي، عائض بن سعيد، مستوى فعالية ادارة الموارد البشرية في وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر القادة الاداريين، اطروحة دكتوراه، في الإدارة التربوية، جامعة اليرموك، كلية التربية، 2009.
 - ٤ - البياتي، سحر انور، الاغتراب وعلاقته بالالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من المديرين والتنفيذيين في وزارة البلديات والاشغال العامة، بحث مقدم الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة العامة، 2010.
 - ٥ - الحمامي، سناء محمد، أساليب إدارة الصراع وأثرها في أداء العاملين دراسة ميدانية في وزارة العلوم والتكنولوجيا، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في الجامعة المستنصرية وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، 2006.



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

- ٦- الشرع، عماد احمد، دور الحوكمة في تعزيز الثقة والمصداقية في التقارير المالية، دراسة ميدانية على الشركات المساهمة الكويتية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير من قسم المحاسبة بكلية الاقتصاد - جامعة دمشق، 2008 .
- ٧- الطائي، نوال عبد الكريم، تأثير الديمقراطية في تشكيل المجالس المحلية، دراسة ميدانية في مجلس محافظة بغداد، رسالة مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في الإدارة العامة، 2009.
- ٨- باقر، محمد باقر، قياس الرضا الوظيفي للملاكات الطبية والمساعدة والساندوة، دراسة حالة في مستشفى الكاظمية التعليمي، بحث مقدم الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد، وهي من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في ادارة المستشفيات، 2008.
- ٩- المنصوري، مصطفى عبد الحسين، دور الحوكمة في تحسين الاداء الاستراتيجي للدارة الضريبية، بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب، مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة للماجستير في الضرائب، 2010 .
- ١٠- بلجبل، عادل، التجربة الاوروبية في التعاون والتكامل الاقليمي، دراسة مقارنة بين مجموعة 15 ومجموعة 25، مذكرة مقدمة الى مجلس كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الحاج خضر - باتنة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد دولي 2007.
- ١١- جبار، ناظم شعلان و شاكر، صلاح صاحب، دور مراقب الحسابات في تعزيز الافصاح بالتقارير المالية في ظل حوكمة الشركات، دراسة تحليلية للفوائم المالية للشركة العامة للصناعات المطاطية، بحث منشور في مجلة دراسات محاسبية ومالية الصادرة عن المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد، المجلد الثالث، العدد التاسع، 2009.
- ١٢- رقاد، صليحة، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، بحث مقدم الى مجلس كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير في جامعة الحاج خضر، لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية تخصص ادارة الاعمال، الجزائر، 2008.
- ١٣- صبار، سحر سعدون، متطلبات الافصاح والشفافية في التقارير المالية ودورها في اتخاذ القرارات الاقتصادية، دراسة ميدانية في عينة من المصارف العراقية، رسالة مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة بغداد وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم المحاسبة، 2009 .
- ١٤- عبد الحميد، ياسر عمار، شفافية الضريبة وفاق تطبيقها في الهيئة العامة للضرائب انموذج نظام مقترح، بحث مقدم الى مجلس المعهد العالي لدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد وهو جز من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة للماجستير في الضريبة، 2007.



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

ج. الدوريات والبحوث المنشورة:-

١. العجمي، راشد شبيب، الولاء التنظيمي والرضا عن العمل، مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص في دولة الكويت، بحث منشور في مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، ملحق 13، عدد 1، ص 49-70، 1999.
٢. العكش، فوزي عبد الله، الرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الاردن_ دراسة مقارنة لاعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الادارية، مجلة المنارة للبحوث الادارية، المجلد 14، العدد 1، 2008.
٣. الجوهري، كريمة علي، اثر معايير الخصائص للمدقق الداخلي في تحقيق المسائلة، دراسة ميدانية في البنك العربي، دراسة منشورة في مجلة دراسات محاسبية ومالية الصادرة عن المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد، المجلد الخامس، العدد الثالث عشر، 2010.
٤. امان (منظمة ائتلاف من اجل النزاهة)، حرية المعرفة والاطلاع اساس الشفافية والمسائلة، من منشورات منظمة ائتلاف من اجل النزاهة (امان)، الطبعة الاولى، فلسطين - غزة، 2006 .
٥. جمعه، كمال حسن، اهمية الافصاح عن المعلومات المتعلقة بتدريب وتطوير العاملين واثره في قرارات الاستثمار، بحث منشور في مجلة دراسات محاسبية ومالية الصادرة عن المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد، المجلد الثالث، العدد التاسع، 2009.
٦. حماد، طارق عبد العال، التقارير المالية، كلية التجارة - جامعة عين شمس، الدار الجامعية - الاسكندرية، 2006 .
٧. حسين، شادي، الرضا والولاء الوظيفي، ماجستير ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد - جامعة دمشق، 2009.
٨. حكيم، عبد المجيد، الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين_ دراسة مقارنة، جامعة ام القرى، قطر، 2009.
٩. ديباجة ميثاق الشفافية للمؤسسات المالية ضمن مبادرة الشفافية العالمية، الاجتماع الدولي في ولاية جورجيا - الولايات المتحدة الامريكية، شباط (فبراير)، 2003، نشرت بواسطة المعهد الديمقراطي في جنوب افريقيا.
١٠. وناس، سوسن عبد الامير، تأثير الشفافية المنظرية في الرضا الوظيفي، تحليل اراء عينة من العاملين في ديوان هيئة التعليم التقني، اطروحة مقدمة الى مجلس كلية الاداري والاقتصاد في جامعة بغداد وهي من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة في الإدارة العامة، 2008.
١١. قبابجة، عدنان وآخرون، تعزيز حوكمة الشركات في فلسطين، منشورات معهد اباحث السياسات الاقتصادية (ماس)، القدس - فلسطين، 2008 .



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

- ١٢ . محمد، ايمان شاكر و يعقوب، فيحاء عبدالله، دور معايير الحوكمة في الحد من الاثار السلبية للعولمة والخصخصة، بحث منشور في مجلة دراسات محاسبية ومالية الصادرة عن المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد، المجلد الثاني، الفصل الاول، العدد الخامس، 2007.
- ١٣ . ابراهيم، ميرفت توفيق، اثر التحفيز و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، الاكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك، كلية الدراسات العليا_ قسم الإدارة والاقتصاد، 2012.
- ١٤ . التقرير السنوي لشركة التأمين الوطنية، 2011.

ثانيا:المصادر الانكليزية: -

A. Books:

1. S.R Diacon& R.L Carter, “success in Insurance”, Richard Clay ltd, Bun gay– Britain, 1988.
2. Heskett, J.L, “THE Service Profit Chain Model: HOW Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value”, New York, 1997.

B. Periodical & Articles:

1. Feffer, Jeffrey, “Competitive Advantage Through”, published by Harvard Business School Press, 1994.
2. Jablanski, Joseph, “Implementing Total Quality”, Pfeiffer& company, 1991.
3. Lebanon Corporate Governance Task force (LCGTF), Improving Transparency and Disclosure, the second MENA regional forum on corporate Governance, Beirut, June3, 2004.
4. Workshop proceeding ,Defining Transparency : Expectation and obstacles NGO- Industry Roundtable Workshop ,Pacific Institute for studies in Development, Environment, and Security, Oakland, October 24,2001.

ملحق / 1 / الاستبانة

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية
قسم الدراسات المالية
تخصص تأمين
م / استثمار استبيان
السادة المحترمون
تحية طيبة :-



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

هذه الاستمارة التي بين يديكم هي جزء من متطلبات انجاز البحث التطبيقي الموسوم ((الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في شركات التأمين العامة)) بحث تطبيقي في عينة من شركات التأمين العامة ، للحصول على درجة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التأمين. وينشد الباحث تعاونكم في الاجابة على محاور الاستبانة ومما لا شك فيه ان توخي الدقة والموضوعية عند اختياركم للإجابة المناسبة سيكون له اثر كبير في انجاز هذا البحث والوصول الى النتائج المفيدة، علماً ان هذه الاستبانة ستستخدم للاغراض العلمية فقط وستحاط إجاباتكم بالسرية التامة وكمؤشرات عامة لشاكرين تعاونكم ولكم وافر التقدير والامتنان.

المشرف: ا.م.د. عبد الامير عبد الحسين شياح

الباحث: احمد رعد ناظم

❖ مفاهيم المصطلحات الواردة:-

١. الشفافية : تعني العلنية في اجراءات الشركة واطهار حقيقة كافة الاوضاع في الشركة سواء كانت مالية او غير مالية بالشكل الذي يجعل الاطراف المتعاملة والذين تربطهم مصالح مباشرة او غير مباشرة قادرين على معرفة حقيقة ما يحدث فيها .

٢. الفساد :

هو كسلوك او فعل سلبي يتم في الخفاء مما جعل تحقيق مصلحة غير مشروعة في ظل غياب اليات تعمل على المساءلة وتصحيح الانحراف.

٣. الاتصال :

هي العملية التي تعبر عن السلوك المتبع في التواصل بيننا لإدارة أو العاملين وبالعكس، بالشكل الذي يمكننا الإدارة من اتخاذ القرار الصحي ومنجهاً، وتطوير أداء العاملين من جهة أخرى.

٤. الرضا الوظيفي : هو مديدرجة الاشبا عالنفس ليداءالعاملين في المنظمة، بشكل يجعلهمراضينا وغيرراضين عنوظائفهم .

اولاً:- معلومات عامة.

يرجى وضع اشارة (√) في مكان الاجابة المناسبة :

١. المؤهل العلمي : اقل من بكالوريوس ماجستير او ما دكتوراه او ما يعادلها

٢. التخصص الوظيفي : مدير عام اخرى

٣. عدد سنوات الخدمة :



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

أقل 5 سنوات
من الى 15 سنة
من الى 25 سنة
ثانيا : - متغيرات الدراسة

ملاحظة:- يرجى وضع علامة () امام الراي الذي تراه مناسبا للأجابة على الاسئلة التالية :

محور الشفافية :-
اولا :- الفساد.

| ت | العبارات | اتفق بشدة | اتفق | محايد | لا اتفق بشده | لا اتفق بشده |
|---|--|-----------|------|-------|--------------|--------------|
| 1 | الشفافية توفر بيئة عمل خالية من الممارسات الخاطئة والتنظيم الاداري السيء من خلال توضيح اجراءات العمل بالشكل الذي يمكن من المساعلة. | | | | | |
| 2 | الشفافية في اليات التعيين تضمن وضع العناصر الكفوءة في مكانها الصحيح من خلال القضاء على المحاباة والمحسوبية. | | | | | |
| 3 | تطبيق مبادئ الشفافية يضمن سلامة استخدام الصلاحيات للادارة والعاملين وعدم استغلالها لتحقيق اهداف شخصية. | | | | | |
| 4 | تطبيق مبادئ الشفافية يؤدي الى زيادة فعالية الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي في شركات التأمين. | | | | | |
| 5 | تطبيق مبادئ الشفافية سوف يجعل شركات التأمين اكثر فعالية في مجال التقليل من ممارسات الفساد. | | | | | |

ثانيا الاتصال .

| ت | العبارات | اتفق بشدة | اتفق | محايد | لا اتفق بشده | لا اتفق بشده |
|---|---|-----------|------|-------|--------------|--------------|
| 6 | تبني الشفافية في العمل يضمن ان يكون العاملون في شركات التأمين على اتصال دائم بالإدارة وفيما بينهم من خلال الاجتماعات وورش العمل . | | | | | |
| 7 | تطبيق الشفافية يجعل العاملين على دراية بما يتعلق بعمل الشركة بسبب عملية الاتصال الأفقي، والعمودي المستمرة. | | | | | |
| 8 | شفافية عملية الاتصال بين الإدارة والعاملين تضمن معالجة كافة الامور العالقة واتخاذ القرار بشأنها. | | | | | |
| 9 | الشفافية تضمن الزيادة في انجاز العمل والاداء نتيجة لوصول المعلومة المطلوبة في الوقت المناسب. | | | | | |



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 10 | تبنى مبادئ الشفافية في العمل التأميني في المعلومات التي يحتاجها الجمهور عن أعمال التأمين . | | | | |
|----|--|--|--|--|--|

محور الرضا الوظيفي.

| ت | العبارات | اتفق بشدة | اتفق | محايد | لا اتفق بشدة | لا اتفق بشدة |
|----|--|-----------|------|-------|--------------|--------------|
| 11 | شعور العاملين بالاستقرار والامن الوظيفي بسبب شفافية الإدارة العليا ووضوح إجراءاتها تجاههم . | | | | | |
| 12 | شفافية الإدارة العليا في العمل ولدت لدى العاملين حافزا معنويا | | | | | |
| 13 | يشعر العاملون بالدعم الكامل لتقديم ملاحظاتهم ورائهم. | | | | | |
| 14 | اليات واجراءات العمل واضحة وتمتاز بالشفافية وتساعد على تعزيز الاداء. | | | | | |
| 15 | هنالك حالة من الرضا العام نتيجة لتبني مبادئ الشفافية في العمل لمعالجة الانحراف وسوء استخدام الصلاحيات. | | | | | |

ملحق/2/ اسماء السادة المحكمين

اسماء السادة الخبراء اللذين عرضت عليهم استمارة الاستبيان

| ت | اسم الخبير | التخصص |
|---|----------------------|---|
| 1 | أ.م.د. حسين عاشور | رئيس قسم الدراسات المالية- المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية. |
| 2 | أ.م.د. علي محمد نجيل | رئيس قسم الدراسات المحاسبية- المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية. |



مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد التاسع- العدد 26
- الفصل الأول - لسنة 2014
الشفافية وأثرها في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين
في شركات التأمين العامة

| | | |
|----|-------------------------|--|
| 3 | أم.د. حمزة فائق وهيب | قسم الدراسات المالية- المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية- تخصص التأمين. |
| 4 | أ.د.م. علاء عبد الكريم | قسم الدراسات المالية- المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية- تخصص التأمين. |
| 5 | رابحة محمد الشونة | مديرة التخطيط والمتابعة- شركة التأمين الوطنية. |
| 6 | شذى عبد الهادي | مديرة التخطيط والمتابعة- شركة التأمين العراقية. |
| 7 | أم.م. طلال ناظم علوان | مدير مركز تطوير الملاكات- هيئة التعليم التقني- تخصص ادارة الخطر والتأمين. |
| 8 | ام.د. نبيل الخناق | مركز تطوير الملاكات – هيئة التعليم التقني- تخصص الشفافية والتأمين. |
| 9 | د. سوسن عبد الامير وناس | مركز تطوير الملاكات – هيئة التعليم التقني- تخصص شفافية. |
| 10 | رشا قاسم محمد سعيد | مدير التدقيق – وزارة العلوم والتكنولوجيا. |
| 11 | سعدون عباس | مدير الحسابات –وزارة العلوم والتكنولوجيا. |
| 12 | محمد حسن عبد الامير | مديرية التدريب والدراسات الاستراتيجية- تخصص التأمين الجماعي على الحياة. |