

التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية وانعكاسها على تحقيق الاهداف الاستراتيجية/ بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية

The strategic recovery of the insurance service and its reflection on achieving the strategic goals / research My application in the National Insurance Company

HananShakeryy@gmail.com

جامعة بغداد /المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

حنان شاكر محمود

Bydaastaar@mracpc.uobaghdad

جامعة بغداد /المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

أ.د. بيداء ستار لفته

.edu.iq

المستخلص

تناول موضوع البحث التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية الذي يعد من المناهج التي لها دوراً مهماً في تقديم الحلول والمعالجات للركود الذي يصيب الشركات ويعيقها عن تحقيق اهدافها الاستراتيجية، وكذلك تناول البحث الاهداف الاستراتيجية للشركة باعتبارها الاساس المنطقي والموجه الفعلي للشركات على اختلاف انشطتها من اجل حماية نظمها من الانحراف عن غايتها المرجوة. لذا هدف البحث إلى بيان انعكاس ابعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية المتمثلة بـ (التعويض، سرعة الاستجابة، الاعتذار، المبادرة (تحديد المشكلة) تحقق الاهداف الاستراتيجية للشركة متمثلة بـ(الربحية، النمو، رضا العاملين، خدمة المجتمع) في شركة التأمين الوطنية، وقد اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من العينة البالغ عددها (٥٨) ممن هم بموقع (مدير قسم، م. مدير قسم، مسؤول شعبة، مسؤول وحدة)، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (spss) لاحتساب (الانحراف المعياري، الوسط الحسابي، معامل الاختلاف، معامل التحديد (R^2)، اختبار f، اختبار x^2) وتوصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات وكان أبرزها:- يوجد تأثير للتعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في تحقق الاهداف الاستراتيجية بلغت نسبته (٥٧%)، كما توجد فروقات معنوية في استجابة العينة حول فقرات الاستبانة بحسب المتغيرات الشخصية(العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخدمة)، فضلاً عن انه بلغ مستوى استجابة العينة لأهمية التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية وتحقق الاهداف الاستراتيجية بدرجة عالية.

الكلمات المفتاحية:- التعافي الاستراتيجي، الاهداف الاستراتيجية، الربحية، التعويض.

Abstract

The research topic dealt with the strategic recovery of the insurance service, which is one of the approaches that have an important role in providing solutions and remedies for the recession that affects companies and hinders them from achieving their strategic goals. The research also addressed the strategic objectives of the company as the rationale and actual guide for companies of all activities in order to protect their systems from deviation for its desired purpose. So the aim of the research is to demonstrate the repercussions of the strategic recovery of the insurance Service represented by (compensation, speed of response, apology, initiative (identifying the problem). The company's strategic goals are represented (profitability, growth, employee satisfaction, community service) in the National Insurance Company, and the questionnaire has been approved As a tool to collect data and information from the sample of (58) who are in (department manager, M. department manager, division official, unit official), and the statistical program (spss) was used to calculate (standard deviation, mean, difference factor, determination factor (R^2), f test, x^2 test) and the research reached a number of conclusions, the most prominent of which were: - There is an effect of the strategic recovery of the insurance service in achieving the strategic goals amounted to (57%), and there are significant differences in the sample response around the questionnaire paragraphs according to personal variables (Age, educational qualification, job position, number of years of service), in addition to the level of the sample response to the importance of the strategic recovery of the insurance service and achieving the strategic goals in a high degree.

Keywords: - strategic recovery, strategic goals, profitability, compensation.

المقدمة

تواجه بيئة الاعمال التي تعيش فيها الشركات بكافة انشطتها العديد من التحديات الكبيرة التي ادت الى حدوث ضعف وركود في الخدمات المقدمة، ومن بينها شركة التأمين اذ انها من الشركات الحيوية ذات التأثير الفاعل في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية وهي من المؤسسات المالية التي لا يخلو منها اي مجتمع، لذا اصبح لازماً على هذه الشركات ايجاد الحلول والاساليب التي تعالج ذلك الركود الذي اصاب خدماتها وتجنبه مستقبلاً من اجل تحقيق افضل النتائج والوصول الى الاهداف الاستراتيجية التي تسعى الشركة الى تحقيقها، لذا يجب عليها تبني التعافي الاستراتيجي للخدمة كونه يمثل سلسلة من الاجراءات التي تهدف الى معالجة الركود الذي اصيب خدماتها وايجاد الحلول المناسبة.

وعليه فقد جاء هذا البحث ليمثل مجالاً معرفياً حديثاً يعزز من البحث العلمي والفكري من خلال أهمية التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية وتأثيرها على تحقيق الاهداف الاستراتيجية، وذلك من خلال أربعة مباحث تجسد المبحث الأول في منهجية البحث، أما المبحث الثاني فعرض التأطير المفاهيمي للتعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية والاهداف الاستراتيجية، ولقد تناول المبحث الثالث وصف استجابات العينة واختبار فرضياته، أما المبحث الرابع فقد لخص أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها البحث.

المبحث الأول :- منهجية البحث

أولاً:- مشكلة البحث: تبحث هذه الدراسة في موضوع مهم يتعلق بحاجة شركات الاعمال الى فهم التعافي الاستراتيجي للخدمة واستخدامه من قبل قطاع الخدمات لتحقيق الاهداف الاستراتيجية، اذ غالباً ما تتعرض له شركات الاعمال الى ضعف او ركود في الخدمات المقدمة والتي يمكن التغلب عليها واسترجاع الوضع الى حالته السابقة عبر تحقيق التعافي الاستراتيجي للخدمة، وللوقوف على معالم هذه المشكلة بشكل أكثر تفصيلاً والتي شغلت من قبل الباحثة من خلال المعاشية الميدانية للشركة المبحوثة في فترة التدريب بانها تعاني من تذبذباً ملحوظاً بأجمالي إيراداتها واقساطها التأمينية لذا برزت مشكلة البحث في الاجابة عن التساؤلات الآتية :-

١. ما مستوى استجابة العينة نحو أهمية التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية والاهداف الاستراتيجية ودرجة ترتيب ابعادها؟
٢. هل هناك تأثير لإبعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية ؟
٣. هل يوجد فروق في استجابات عينة البحث لفقرات الاستبانة بحسب المتغيرات الشخصية(العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخدمة) ؟

ثانياً:- أهمية البحث

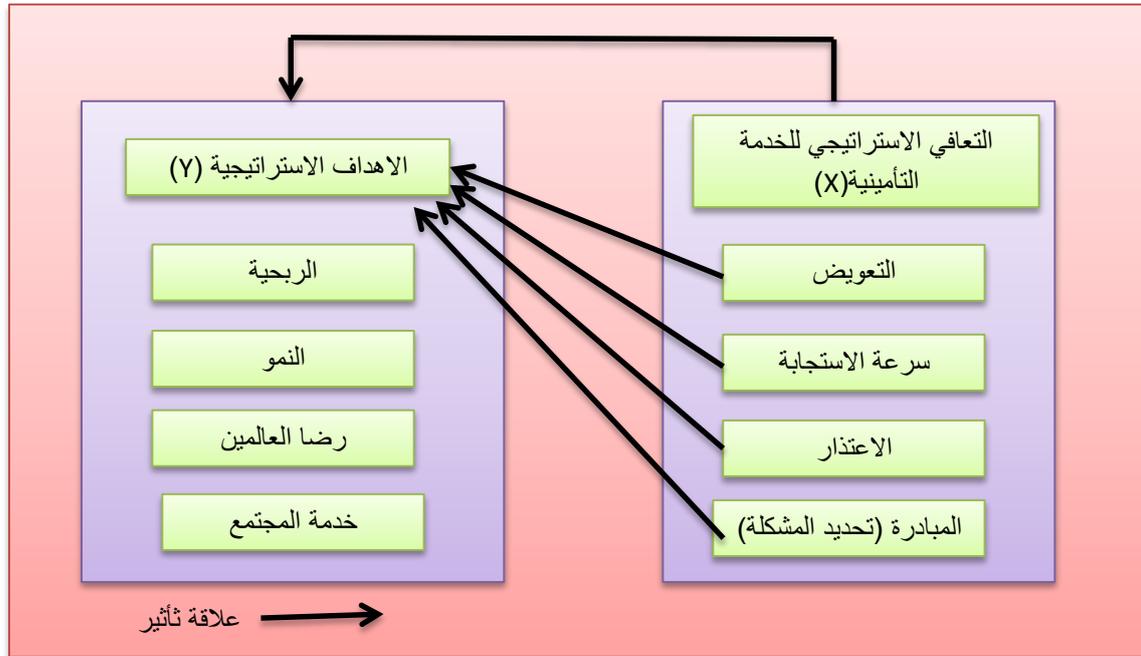
- ١- يمثل البحث اضافة معرفية في موضوع التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية و الاهداف الاستراتيجية، والذي اتسم بحدائته ومحدودية الدراسات والبحوث فيه وقد يعمل على تحفيز الباحثين في المستقبل على القيام ببحوث أخرى تثري هذا الموضوع.
- ٢- يستمد البحث أهميته من أهمية القطاع الذي تنتمي اليه الشركة المبحوثة ولدورها في تطوير ودعم الاقتصاد الوطني.

ثالثاً:- أهداف البحث

- ١- بيان مستوى استجابة العينة وتصورها عن أهمية التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية والاهداف الاستراتيجية وتحديد درجة ترتيب ابعادهما
- ٢- تحديد طبيعة تأثير ابعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في أبعاد الاهداف الاستراتيجية.
- ٣- الكشف عن الفروق في استجابات العينة لفقرات الاستبانة بحسب المتغيرات الشخصية(العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).

رابعاً: مخطط البحث الفرضي:-

- يوضح الشكل (١) مخطط البحث الفرضي والذي يحتوي على المتغيرين الرئيسيين وهما:-
- ١- المتغير المستقل (X):- التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية- المتغير المعتمد (Y) الاهداف الاستراتيجية، والشكل (١) يوضح مخطط البحث الفرضي:-



الشكل (١) مخطط البحث الفرضي

خامساً:- فرضيات البحث

- ١- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية للتعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية، وانبثقت من هذه الفرضية أربعة فرضيات فرعية:-
- أ- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية للتعويض في تحقيق الاهداف الاستراتيجية.
- ب- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية لسرعة الاستجابة في تحقيق الاهداف الاستراتيجية.
- ت- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية للاعتذار في تحقيق الاهداف الاستراتيجية.
- ث- توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية للمبادرة (تحديد المشكلة) في تحقيق الاهداف الاستراتيجية.
- ٢- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة لقرارات الاستبانة مجتمعةً بحسب المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).

سادساً: منهج البحث

لقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لكونه منهجاً شاملاً يجمع بين أكثر من أسلوب بحثي في نفس الوقت كالملاحظة والاستبانة بغية الوصول الى المعلومات بشكل مباشر.

سابعاً: حدود البحث

- ١- الحدود المكانية: تتمثل بشركة التأمين الوطنية والواقعة ضمن الرقعة الجغرافية لمحافظة بغداد.
- ٢- الحدود البشرية: تشمل على عينة من العاملين في الشركة المبحوثة الذين يشغلون المواقع الوظيفية وهي (مدير قسم، م. مدير قسم، مسؤول شعبة، مسؤول وحدة).

٢- الحدود الزمانية : تمتد مدة إجراء البحث من (٢٠٢٠ /١/١٤) إلى (٢٠٢٠ /٧ /١) .

ثامناً: موقع إجراء البحث: تم تطبيق البحث في شركة التأمين الوطنية وهي شركة عامة بموجب شهادة التأسيس المرقمة (٥٤) في ١٢/٢٤/١٩٩٧م الصادر عن وزارة التجارة / مسجل الشركات. مارست جميع انواع التأمين العام (تأمين الحريق والحوادث ، وتأمين السيارات بنوعية تكميلي والزامي ، والتأمين البحري ، وتأمين الهندسي ، والتأمين البحري ، وتأمين المسؤولية المدنية) ، والتأمين على الحياة واعادة التأمين بما يوفر الحماية اللازمة لمسؤولياتها، تستثمر أموالها في جميع انواع الاستثمار المختلفة ضمن اطار التنمية القومية وبما يخدم الاقتصاد الوطني.

تاسعاً:- عينة البحث ووصفها : تم اعتماد العينة الطبقية العشوائية من المسؤولين في الشركة المبحوثة وفي المستويات الإدارية من (مدير قسم، م. مدير قسم، مسؤول شعبة، مسؤول وحدة)، والبالغ عددهم (٥٨) مبحوثاً، وهم يشكلون نسبة (٩٥%) من إجمالي مجتمع البحث والبالغ (٦٠) شخصاً، والجدول (١) يعرض وصف عينة البحث.

جدول (١) وصف عينة البحث

التفاصيل	الفئات	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	21	36.2%
	أنثى	37	63.8%
المجموع		58	100.0%
العمر	اقل من ٢٥ سنة	1	1.7%
	٢٥-٢٩ سنة	7	12.1%
	٣٠-٣٩ سنة	12	20.7%
	٤٠ سنة فأكثر	38	65.5%
المجموع		58	100.0%
التحصيل العلمي	ماجستير	4	6.9%
	بكالوريوس	43	74.1%
	دبلوم	8	13.8%
	اعدادية	3	5.2%
المجموع		58	100.0%
الموقع الوظيفي	مدير قسم	38	65.5%
	معاون مدير قسم	5	8.6%
	مسؤول شعبة	12	20.7%
	مسؤول وحدة	3	5.2%
المجموع		58	100.0%
عدد سنوات الخدمة الكلية	اقل من ١٠ سنوات	7	12.1%
	١٠-١٩ سنة	13	22.4%
	٢٠-٢٩ سنة	17	29.3%
	٣٠ سنة فأكثر	21	36.2%
المجموع		58	100.0%

عاشراً: أداة البحث: تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات ومعلومات الجانب الميداني للبحث، فبعد اطلاع الباحثة على الأدبيات المتعلقة بالموضوع ، قامت بإعداد فقرات الاستبانة وتكييفها بما تتوافق وأهداف البحث الحالي، إذ تضمنت (٢٠) فقرة تتعلق بأبعاد التعافي الاستراتيجي و (٢٠) فقرة تتعلق بأبعاد الاهداف الاستراتيجية، فأصبح مجموع فقرات الاستبانة (٤٠) فقرة، وعلى مقياس ليكرت الخماسي (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لاتفق، لاتفق بشدة) وبأوزان (1,2,3,4,5) على التوالي.

الحادي عشر: اختبار صدق الاستبانة ثباتها: تم إجراء اختبار صدق المحتوى لفقرات الاستبانة من خلال طريقة المقارنة الطرفية فكانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (١١,٢٨٣) وهي اكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (١,٩٨٣) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)،

مما يشير إلى صدق المقياس في جميع فقراته. أما قياس ثبات الاستبانة فقد استعمل معامل (ألفا- كرونباخ) والتي بلغت قيمته (٠,٨٩) وهي نسبة ممتازة تؤكد اعتماد نتائج الاستبانة بدرجة عالية.

الثاني عشر: الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم الاستفادة من البرنامج الإحصائي الجاهز spss في احتساب (النسب المئوية ، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، تحليل الانحدار، اختبار f، معامل التحديد (R^2)، مربع كاي اختبار (X^2))

الثالث عشر: بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالتعافي الاستراتيجي والاهداف الاستراتيجية

١. اسم الباحث والسنة	Yu Zhang & Bingjia Shao 2019
عنوان الدراسة	The Effectiveness of Customer Participation and Affective Misforecasting in Online Post-Recovery Satisfaction
أهداف الدراسة	فعالية مشاركة العملاء وسوء الاداء الفعال في الانترنت والرضا بعد التعافي الية التأثير حول كيفية تحسين نوع مشاركة العملاء ورضاهم بعد التعافي عن طريق الحد من التحيز السلبي.
عينة الدراسة وموقع إجرائها	استطلاع (٧٢٠) شخصاً عبر الانترنت.
نوع الدراسة	بحث علمي.
منهج الدراسة والأداة	المنهج الوصفي التحليلي، فضلاً عن استخدام استبانة.
أبرز نتائج الدراسة	يرتبط تعافي الخدمة عبر الانترنت ارتباطاً مباشراً بسلوك متابعة العملاء ويلعب دوراً مركزياً في تنمية المشاريع المستدامة الموجهة نحو الخدمة.
٢. اسم الباحث والسنة	بشير ٢٠١٩
عنوان الدراسة	دور نظام ادارة الجودة في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات من منظور بطاقة الاداء المتوازن
أهداف الدراسة	معرفة نظام ادارة الجودة ودوره في تحقيق الاهداف الاستراتيجية من منظور بطاقة الاداء المتوازن بالتطبيق على هيئة الجمارك.
عينة الدراسة وموقع إجرائها	شملت العينة (٣٠٠) من العاملين في هيئة الكمارك السودانية بولاية الخرطوم.
نوع الدراسة	اطروحة دكتوراه.
منهج الدراسة والأداة	المنهج الوصفي التحليلي، إستبانة.
أبرز نتائج الدراسة	ان نظام ادارة الجودة دور كبير بتحقيق الاهداف المالية والاهداف المتعلقة بكسب رضا الزبون وتحسين العمليات الداخلية والاهداف الخاصة بالتعلم والنمو في هيئة الجمارك السودانية.
٣. اسم الباحث والسنة	تركي، ٢٠١٨
عنوان الدراسة	دور القيادة الابتكارية في تحقيق اهداف المنظمة الامنية.
أهداف الدراسة	بيان دور القيادة الابتكارية المتغير المستقل وابعاده المتمثلة (البعيد الاداري، البعد الفني، البعد التصوري) في المتغير المعتمد تحقيق اهداف المنظمة وابعاده (الكفاءة، رضا المنتسبين، خدمة وحماية المواطنين، خدمة وحماية المجتمع).
عينة الدراسة وموقع إجرائها	شملت العينة (٩٧) ضابط ومن المسؤولين في المستويات الادارية في قيادة قوات الحدود /بغداد.
نوع الدراسة	بحث دبلوم عالي.
منهج الدراسة والأداة	المنهج الوصفي التحليلي، إستبانة.
أبرز نتائج الدراسة	أ- توجد علاقة ايجابية وقوية بين القيادة الابتكارية واهداف المنظمة الامنية. ب- يوجد تأثير معنوي للقيادة الابتكارية في تحقيق اهداف المنظمة الامنية.
٤. اسم الباحث والسنة	الخرزلي، ٢٠١٧
عنوان الدراسة	التعافي الاستراتيجي للخدمة السياحية ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.
أهداف الدراسة	١. دراسة وتحليل الخيارات التي يمكن اعتمادها في مجال استراتيجيات التعافي وسياسة وتطوير هذه الخيارات في مواجهة التحديات التنظيمية . ٢. استكشاف العوامل المؤثرة التي تؤثر في فاعلية استراتيجيات تعافي الخدمة والتحقق من دور سرعة التعافي وتحديد مدى الفشل للخدمة في عملية تعافي الخدمة . ٣. تبحث الدراسة اثار التعافي الاستراتيجي لشركة الخطوط الجوية العراقية على المسؤولية الاجتماعية من حيث رضا المسافرين وثقة المسافرين بالشركة.
عينة الدراسة وموقع إجرائها	(١٢٠) شخصاً من المسافرين والعاملين في شركة الخطوط الجوية العراقية.
نوع الدراسة	رسالة ماجستير.
منهج الدراسة والأداة	

التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية وانعكاسها على تحقيق الاهداف الاستراتيجية/ بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية

المنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي التحليلي، فضلاً عن استخدام الاستبانة.	المنهج الاستقرائي والمنهج الوصفي التحليلي، فضلاً عن استخدام الاستبانة.
اسفرت النتائج بان هناك تأثير للتعافي الاستراتيجي في المسؤولية الاجتماعية للشركة المبحوثة، فضلاً عن وجود العلاقة الارتباطية بينهما.	اسفرت النتائج بان هناك تأثير للتعافي الاستراتيجي في المسؤولية الاجتماعية للشركة المبحوثة، فضلاً عن وجود العلاقة الارتباطية بينهما.
٥. اسم الباحث والسنة	الكرعاوي والفتلاوي، ٢٠١٦
عنوان الدراسة	التعافي الاستراتيجي كمدخل لمنظمات الاعمال في ظل بناء شخصية المنظمة.
اهداف الدراسة	تسليط الضوء على التعافي الاستراتيجي ومعرفة ابعاده وبيان طبيعة العلاقة بين التعافي وشخصية المنظمة.
عينة الدراسة وموقع إجرائه	دراسة تحليلية في عدد من المنظمات الصناعية في محافظة النجف الاشرف البالغ عددهم (٦٠) مديراً.
نوع الدراسة	بحث علمي.
منهج الدراسة والأداة	المنهج الوصفي التحليلي، فضلاً عن استخدام الاستبانة.
أبرز نتائج الدراسة	١. ان استراتيجيات التعافي تمثل التحول نحو المسار الصحيح من خلال التغيرات التي تطرأ والرقابة والسيطرة نحو التحسين في الاداء والتقدم نحو الامام. ٢. تحتاج المنظمات المبحوثة الى اتخاذ قرار مبني على الخبرة والمهارة والصلاحيات الكاملة من اجل تطوير اداء المنظمة . ٣. تبين ان التعافي الاستراتيجي يساعد على توجه المنظمات المبحوثة في تحسين فاعليتها وادائها وفي مستوى اداء العاملين في تحقيق الاهداف .
٦. اسم الباحث والسنة	قديح، ٢٠١٤
عنوان الدراسة	استراتيجية تمكين الموارد البشرية وعلاقتها بتحقيق الاهداف الاستراتيجية في البنوك الاسلامية في قطاع غزة.
اهداف الدراسة	التعرف على العلاقة التفاعلية بين استراتيجية تمكين الموارد البشرية و تحقيق الاهداف الاستراتيجية في البنوك الاسلامية في قطاع غزة.
عينة الدراسة وموقع إجرائه	تم اختيار العينة العشوائية، وبلغ عددها (١٧٠) موظفا في البنوك الاسلامية في غزة.
نوع الدراسة	رسالة ماجستير.
منهج الدراسة والأداة	المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة.

المبحث الثاني:- التأطير المفاهيمي للتعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية والاهداف الاستراتيجية

أولاً:- مفهوم التعافي الاستراتيجي والتعريف: التعافي الاستراتيجي يعد من الموضوعات الحديثة في مجال الاعمال والاقتصاد حيث شهد نمواً متسارعاً خلال السنوات الاخيرة السابقة، اذ يجمع ما بين فروع مختلفة للمعرفة وفي عدة مجالات منها (الطبية، الادارية، المالية والخدمية) والغرض من التعافي هو مواجهة الركود والتدهور التي تمر به المنظمات وفي القطاعات المختلفة (الفتلاوي والكرعاوي، ٢٠١٦: ٢١١). تتردد كلمة التعافي كثيراً وخصوصاً لدى الأطباء عند وصفهم لحالة الأشخاص الذين يعانون من وعكة صحية ، فالتعافي فيما يتعلق بهذا الجانب (أي الجانب الطبي) تعني ذلك النمط من التغيير الذي تشهده الحالة الصحية للإنسان أو أي كائن آخر، وانتقل هذا المفهوم في التطبيق على منظمات الاعمال بصورة عامة و قطاع الخدمات بصورة خاصة فكثيراً ما يتعرض القطاع الخدمي الى فترات ركود وتدهور في الخدمات الأمر الذي يستلزم التحديد الدقيق والسليم للمسبب الحقيقي (أي التدهور الذي اصاب مفاصل عمل الشركة) ، والعمل على وصف المعالجات الصحيحة لتحقيق التعافي من هذا التدهور والعودة إلى حالة ما قبلها(العلي، ٢٠١٦: ٥٠).

اما تعريف التعافي الاستراتيجي، فقد عُرف بتعاريف متعددة من قبل الباحثين والجدول (٢) يعرض بعضاً منها.

جدول (١) تعريف التعافي الاستراتيجي من قبل الباحثين

ت	الباحثين	التعريف
١.	Beckr,2000:527	اجراءات تم تصميمها وتنفيذها لتغيير التطورات السلبية للعملاء غير الراضين الى عملاء راضين .
٢.	Report 4 about Recovery of Financial MarketInfrastructures,2014:6	هي العملية التي توفر المعلومات لتحسين البنى التحتية لغرض احداث التعافي الذي يمكن منظمات الاعمال من الاستقرار في تقديم خدماتها الحيوية عندما تواجه اي تهديدات تعيق عملها.
٣.	Azab,2017 :58	الاجراءات التي يتخذها مزود الخدمة لإدارة شكاوى العملاء المتعلقة بفشل الخدمة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر في الجدول

ثانياً:- أهداف التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية

يمكن توضيح اهداف التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية على النحو الاتي:- (العلي، ٢٠١٦: ٦٠) (Report2 about Recovery)
 Report 3 about Financial Recovery by FDIC Financial Education) (of financial market infrastructures , 2014 :5
 (Josh,2017:306-307) Curriculum , 2010 : 1)

- ١- تحديد الاطر الاساسية للحالة والكيفية التي يتم من خلالها تقييم الوضع الحالي .
- ٢- يعمل على تبادل المعلومات والاحصائيات بشفافية بين الإدارات المختلفة في الشركة.
- ٣- يساعد التعافي الاستراتيجي على تقليل الشكاوى من خلال البحث عن الخلافات التي تكون بين المؤمن له وبين شركة التأمين والسعي على حلها.
- ٤- وضع الخطة العامة للتعافي وما يرتبط بها من خطط فرعية مُكَمِّلة .
- ٥- المساعدة على وضع التوقيتات الزمنية الدقيقة لعرض ومراجعة خطة التعافي لضمان النجاح في تنفيذها.
- ٦- تحسين الخدمة التأمينية المقدمة للمؤمنين لهم لزيادة رضاهم.

ثالثاً:- اتجاهات التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية: هناك مجموعة من الاساسيات التي ينبغي على شركات الاعمال ومنها شركة

التأمين ان تهتم بها لا دارة تعافي الخدمة وهي كالاتي:- (الخرزلي، ٢٠١٦: ٦)

١. بناء الشركة على تحويل الصلاحيات في معالجة فشل الخدمة وتعافيتها.
 ٢. توقع احتياجات التعافي (تعافي الخدمة الكامل، عملية الخدمة، او تعافي مخصص).
 ٣. تدريب الموظفين الذين يتعاملون مع المؤمنين لهم بشكل مباشر .
 ٤. ان يتم التخطيط لا جراء التعافي والعمل على الاحتفاظ بالمؤمنين لهم وجعلهم زبائن دائمين للشركة.
- رابعاً:- ابعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية: سيعتمد البحث الحالي على نموذج (Smith et. al. 1999) وانموذج (Mattsson & Raamen, 2014) في تحديد ابعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة والتي تمثلت ب(التعويض، سرعة الاستجابة، الاعتذار، المبادرة وتحديد المشكلة)، اذ ان جميع الدراسات التي طبقت فيها هذه الابعاد هي في قطاعات الخدمات، وبما ان الشركة المبحوثة هي من ضمن القطاعات الخدمية مما اعطى للباحثة مسوغاً علمياً لاعتماد هذه النماذج والابعاد التي تتضمنها في بحثها الحالي. وفيما يأتي توضيحاً لا ببعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية وهي كالاتي :-

١. **بُعد التعويض** :- يقضي التعويض بأحقية المؤمن له في الحصول على تعويض يعادل قيمة الخسارة المادية الفعلية التي لحقت به بشرط الا يتعدى ذلك مبلغ التأمين المحدد في العقد، اي لا يجوز للمؤمن له ان يحصل على تعويض يزيد عن قيمة الخسارة الفعلية التي حدثت انما يجب وضع او اعادة المؤمن له الى نفس الوضع السابق الذي كان عليه قبل وقوع الخطر(ابو بكر والسيفو، ٢٠٠٩: ١٤٤). وهناك طرق مختلفة للتعويض تتبعها شركة التأمين لتعويض المؤمن له هي:- ١. التسديد النقدي ٢. التصليح ٣. الاستبدال ٤. اعادة الشيء محل التأمين الى اصله.(الوردي، ١٩٩٩: ١٠٠)
٢. **سرعة الاستجابة**:- تعني سرعة الاستجابة استعداد العاملين في شركة التأمين على مساعدة المؤمنين لهم وتقديم خدمة فورية، وهي القدرة على جعل الخدمة مطابقة لحاجات المؤمنين لهم.(عبود واخرون، ٢٠١٣: ٣٢١) وهناك ثلاث سلوكيات رئيسة للمؤمنين تعد ضرورية في تحديد تصور العملاء(المؤمنين لهم) عن اداء الخدمة وهي كالاتي :- أ- استجابة المؤمن لفشل الخدمة ب- استجابة المؤمن لطلبات المؤمنين لهم
- ج - اجراءات المؤمن غير المرغوب فيه (Azab,2017:58).

٣. **الاعتذار**:- يعرف الاعتذار على انه (ردة فعل من قبل مقدمي الخدمة للعملاء، والتعاطف معهم نتيجة فشل الخدمة، اي هو قبول المسؤولية عند حدوث فشل الخدمة مع العملاء والتعبير عن الاسف لهم) (Jung,2017:28) وقد اشار

(Zemke,1990) الى ان الاعتذار هو (الاعتراف بأن الزبون قد ازعج وبالتالي يعزز امكانية استمرار العلاقة). ان الاعتذار مهم للأسباب التالية :- أ- يحد من قلق المؤمن له ب- يبين لهم مدى اهتمام الشركة بهم ويرفاهيتهم ج- يكون المؤمن لهم المشتكين غالباً غاضبين (Boshoff,1998:61).

٤. المبادرة (تحديد المشكلة):- المبادرة هي التفاعل بسرعة من قبل المؤمنين لحل المشاكل غير المتوقعة، اذ ان قيام شركة التأمين بالمبادرة بتقديم المساعدة وتحديد المشكلة للمؤمن له تعتبر هذه خدمات تكميلية للخدمة التأمينية ومن بين اهم الخدمات التكميلية الساندة لا تمام الخدمة التأمينية هي ما يأتي:-

أ- حل مشكلات المؤمن له بسرعة وكفاءة حتى وان لم يتم بتقديم اي شكوى.

ب- تقديم المشورة والنصيحة والارشاد للمؤمن له قيل ان يتم طلبها من قبلهم.

ت- سرعة الاستجابة لطلبات التعويض. ث - تقديم اقساط ميسرة. (الطائي والعلاق، ٢٠٠٩: ٦١)

خامساً:- مفهوم الاهداف الاستراتيجية والتعريف : تعد الاهداف الاستراتيجية الاساس المنطقي والموجه الفعلي للشركات على اختلاف أنشطتها. اذ تمثل سمة تميز تلك الشركات عن سواها من النظم المجتمعية الاخرى. لانها تنتشر تأثيراتها على العلاقات الخارجية للشركات وعلى طبيعة تنظيمها الداخلي. ومن هذا المنطلق لا يوجد شك لدى الباحثين والمتخصصين على اختلاف توجهاتهم الفكرية والتقليدية كانت او استراتيجية او غيرها حول ضرورة وجود اهداف لأية شركة لذلك من المستبعد ان نجد شركة بدون اهداف فالهدف كامن ضمن تعريف الشركة، لذا فقد تعددت التعاريف التي جاء بها الباحثين والتي وصفت الاهداف الاستراتيجية بحسب رؤيتهم للشركة من مختلف الجوانب (قديح، ٢٠١٤: ٤٤) . والجدول (٣) يعرض بعضاً منها.

جدول (٣) تعريف الاهداف الاستراتيجية من قبل الباحثين

ت	الباحثين	التعريف
١.	هل و جونز، ٢٠٠١: ٢٩	حالة خاصة تمثل المكون الاساس والاول لعملية الادارة الاستراتيجية.
٢.	الكرخي، ٢٠٠٩: ٢٤٢	الغايات التي تريد الشركة الوصول اليها مع توظيف كل الجهود والطاقات من اجل تحقيق مرحلة من المراحل التي تقع على الطريق الذي يوصلها الى الرؤية.
٣.	السكرانة، ٢٠١٠: ٣٣	النتائج النهائية المرغوبة في ممارسة الانشطة المخططة واتباع الاستراتيجيات المطبقة والتي تحدد ما يجب اتجاذه ومتى وكيف، كما يمكن التعبير عنها في صورة كمية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر في الجدول

سادساً: مزايا الاهداف الاستراتيجية للشركة: تقدم الاهداف الاستراتيجية للشركة العديد من المزايا منها:-

١. تساعد الاهداف الاستراتيجية المحددة على صيغ الحلول للمشكلات وتكثيف الجهود التي تصبو الى تحقيق طموحات

الشركة. (العيساوي واخرون، ٢٠١٢: ٢٥٩)

٢. معرفة الشركة لأهدافها فأنها تمكن الاقسام المختلفة من تنسيق انشطتها، فضلاً عن التوافق والتوازن بين الاهداف

والغايات. (الشماع، ١٩٩٩: ٢٣)

٣. تعمل كمحفزات للأفراد كونها تساعد الفرد على ان يربط ما بين اهدافه الشخصية والاهداف الاستراتيجية للشركة لمعرفة

ما هو مطلوب منه لكي يصبح ناجحاً في ادائه.

سابعاً- خصائص الاهداف الاستراتيجية: تتسم الاهداف الاستراتيجية بمجموعة من الخصائص وقد حددها (الكرخي، ٢٠٠٩: ٢٤٤-

٢٤٥) بالاتي:-

١. ان يكون الهدف محدداً اي واضح المعالم والمحتويات لا غموض فيه.

٢. قابلية الهدف للقياس.

٣. قابلية الهدف للتحقيق اي اذا تعذر تحقيقه فليس للهدف اي معنى.

٤. ان يكون ملائماً مع واقع الشركة وحاجاتها واهتماماتها.

٥. ان يكون للهدف فترة زمنية للتنفيذ لا نجاهه.

ثامناً- أبعاد الاهداف الاستراتيجية: لقد تناول الباحثين والمتخصصين العديد من الأبعاد للأهداف الاستراتيجية، ولقد تم اختيار

البحث الحالي للأبعاد التي طرحها (الشماع، ٢٠٠٧) والتي تمثلت ب(الربحية، النمو، خدمة المجتمع، رضا العاملين) :-

١-**الربحية:**-عرف (الخفاجي، ٢٠١٥: ٧٠) الربحية على انها (النسبة التي تحصل عليه شركة التأمين من توظيف اموالها في مجالات الاستثمار المختلفة، لاستعمالها في تغطية جزء او كل من التزاماتها تجاه المؤمن له).

ان تحقيق الربحية او تعظيم الارباح هو احد اهم اهداف شركة التأمين وهناك عناصر تحدد ربحية شركة التأمين متمثلة بالاتي:-

أ- طبيعة الخطر ودرجة خطورته. ب- كفاءة سياسة الاكتتاب .

ت- تسوية التعويضات والتسويق. ث- قوانين الاشراف والرقابة. ج- خصائص سوق التأمين ودرجة المنافسة وحجم الطلب

الاجمالي. (الحصري، ٢٠١٣: ١٥)

٢- **النمو:**-عرف (الركابي، ١٩٩٨: ٢٥٣) النمو بأنه (قابلية الشركة على ان تمارس نشاطها من خلال زيادة راس المال البشري

العامل فيها وتنوع منتجاتها) .و يعد النمو مرحلة من مراحل حياة المنظمة، فهو من الأهداف التي تجعل المنظمة تعمل من أجل حصولها على الموقع المتقدم في المجال الذي تعمل فيه ويسمح لها أن تزيد من قيمتها العملية وبالتالي تطوير الميزة التنافسية، وذلك من خلال الزيادة في حجم العمليات والاستثمارات والعوائد من هذه الاستثمارات، والعمل على أن يكون حجم المنظمة مستقبلاً

أفضل من الحجم الحالي. (الدليمي، ٢٠١٣: ٧٨)

٣ - **رضا العاملين:**- يرى (الشماع، ١٩٩١: ٢٥٤) ان رضا العاملين مفهوم ذو أبعاد متعدد يتضمن اتجاهات الشخص نحو

الشركة والإشراف المباشر والمكافآت المالية والزملاء في العمل وتصميم الوظيفة، وليس من الضروري أن تكون جميع هذه الاتجاهات وفي آن واحد إيجابية أو غير إيجابية، فقد يستمتع الشخص في الأداء الوظيفي ويفخر بالانتماء للشركة، ولكنه يشكو من ضعف في مجالات اخرى. اما (حسن، ٢٠٠١: ١٦٩) فعرف رضا العاملين بأنه (مجموعة من اتجاهات الشخص ناحية عمله).

٤-**خدمة مجتمع:**- يقدم التأمين خدمة للمجتمع تشبه الضمان الاجتماعي، اذ يعتبر التعويض من اكثر المزايا الاجتماعية

والاقتصادية للمجتمع من خلاله يستطيع الافراد والعائلات ومنشآت الاعمال العودة الى مركزهم المالي دون الحاجة الى مساعدة مالية من الاقارب والاصدقاء، ويعمل ايضاً على تقليل القلق والخوف في خسارة المكاسب في حالة الوفاة المبكرة لرب العائلة لانه سوف يوفر لهم اشبه ما يسمى بـ (الراتب التقاعدي) وغيرها من المنافع التي تعود على خدمة الاقتصاد الوطني وبالتالي تعود بالنفع على خدمة المجتمع بأكمله.(ريجد، ٢٠٠٦: ٦٥-٦٦).

المبحث الثالث: وصف استجابات عينة البحث واختبار فرضياته

أولاً : وصف استجابة العينة لمتغير التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية

من خلال إجابات عينة البحث عن كافة أبعاد التعافي الاستراتيجي، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (٤) الآتي:- ١-

فقد بلغ أجمالي الوسط الحسابي لهذا المتغير (٣,٩٤) وهي قيمة اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (٣) على مساحة القياس وتقع ضمن المدى (٣.٥١ - ٥)، مما يعطي مؤشراً على ان مستوى استجابة مرتفعة أبدأها المبحوثون تجاه كافة أبعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية، كما إن قيمة إجمالي الانحراف المعياري له هي (٠,٣١٢) مما يوضح مدى اتفاق عينة البحث وقلة التشتت في الإجابات عن متغير التعافي الاستراتيجي.

ولغرض بيان أي بعد من أبعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية أكثر أهمية من غيره استعمل معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وقد حقق بُعد التعويض أهمية كبيرة بالدرجة الأولى بحسب رأي المبحوثين لكون قيمة معامل الاختلاف الخاصة به اصغر من ذات القيمة للبعدين الآخرين وبالبالغة (٨,٠٩)، كما حل بعد المبادرة (تحديد المشكلة) بالمرتبة

الثانية بمعامل اختلاف بلغ (١٣,١٦)، ومن ثم جاء بعد الاعتذار بالمرتبة الثالثة بمعامل اختلاف (١٥,٥٠)، في حين حل بعد سرعة الاستجابة بالمرتبة الرابعة بمعامل اختلاف بلغ (٢٠,٢٢) بحسب إدراك وتصور العينة في شركة التأمين الوطنية من حيث الأهمية، علماً إن هناك تقارباً الى حد ما بين معدل التشتت لكل أبعاد التعافي الاستراتيجي، وهذا يدل على ضرورة اهتمام الإدارة في الشركة بسرعة الاستجابة بشكل اكبر مستقبلاً.

الجدول (٤) ترتيب الأهمية لأبعاد التعافي الاستراتيجي تبعا لمعامل الاختلاف

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية
الأول	8.09	0.358	4.42	التعويض
الرابع	20.22	0.720	3.56	سرعة الاستجابة
الثالث	15.50	0.589	3.80	الاعتذار
الثاني	13.16	0.520	3.95	المبادرة (تحديد المشكلة)
		0.312	3.94	الإجمالي

ثانياً: وصف استجابة العينة لمتغير الاهداف الاستراتيجية

من خلال مستوى إجابات عينة البحث عن كافة أبعاد متغير الاهداف الاستراتيجية ، اظهر الجدول (٥) الآتي: - ١ فقد بلغ إجمالي الوسط الحسابي لهذا المتغير (٣,٨٦) وهو ذو قيمة اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (٣) مما يدل على مستوى استجابة مرتفعة أبدتها العينة في الشركة المبحوثة تجاه كل أبعاد متغير الأهداف الاستراتيجية، وبلغت قيمة إجمالي الانحراف المعياري له (٠.٤٥٨)، والتي تشير إلى قلة التشتت في الإجابات، وهذا يعود إلى درجات الإجماع الكبيرة ولاسيما نحو الاتفاق وتجانس آراء العينة المبحوثة.

ولغرض بيان ترتيب أبعاد الأهداف الاستراتيجية وبحسب رأي المبحوثين، استعمل معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري، إذ حقق بعد الربحية المرتبة الأولى لكون قيمة معامل الاختلاف الخاصة به اصغر من ذات القيمة للإبعاد الأخرى والتي بلغت (11.50)، كما جاء بعد رضا العاملين بالمرتبة الثانية بمعامل اختلاف بلغ (١٤,٨٨)، وحل بعد النمو بالمرتبة الثالثة بمعامل اختلاف قدره (١٦,٩٥)، وحل بعد النمو بالمرتبة الرابعة والاخيرة بمعامل اختلاف قدره (١٩,٠٦)، علماً إن هناك تقارباً بين معامل الاختلاف لكل الأبعاد وهذا يعكس مدى الانسجام والتقارب في تطبيق تلك الأبعاد مجتمعة في شركة التأمين الوطنية، الا انه يتوجب على الشركة إعادة النظر من اجل جعل بعد النمو تحديدا وخدمة المجتمع بدرجة اقل بصورة افضل مستقبلاً على الرغم من إنهما جيدان في الوقت الحالي.

الجدول (٥) ترتيب الأهمية لأبعاد محور الأهداف الاستراتيجية تبعا لمعامل الاختلاف

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد محور تحقيق الأهداف الاستراتيجية
الأول	11.50	0.475	4.13	الربحية
الثالث	16.95	0.634	3.74	النمو
الثاني	14.88	0.582	3.91	رضا العاملين
الرابع	19.06	0.694	3.64	خدمة المجتمع
		0.458	3.86	الإجمالي

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث

١. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للبحث لا جل اتخاذ قرار بشأن الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص (توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية للتعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتعافي الاستراتيجي في الأهداف الاستراتيجية) عبر احتساب معادلة الانحدار الخطي البسيط وهي :-

$$Y = a + \beta_i X_i$$

ومن ثم اختبار علاقة التأثير باستعمال اختبار (F) لبيان مدى معنوية معادلة الانحدار (التأثير) المحتسبة، فضلاً عن استعمال معامل التحديد (R^2) لتفسير مقدار التباين الذي تحققه أبعاد التعافي الاستراتيجي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، ويوضح الجدول (٦) قيم المعاملات المستخدمة في قياس التأثير بين المتغيرات المبحوثة وكما يأتي :-

جدول (٦) نتائج قيم المعاملات المستخدمة في قياس تأثير أبعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

المعاملات				المتغيرات		
الدلالة	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	معادلة الانحدار Beta	الحد الثابت A	X	Y
دال معنوية	٠,١٣	٨,١٣	٠,٣٦	١,٨٥	التعويض	الأهداف الاستراتيجية
دال معنوية	٠,١٩	١٣,٤٥	٠,٤٤	٢,٨٨	سرعة الاستجابة	
دال معنوية	٠,١١	٧,١٠	٠,٣٤	٢,٨٧	الاعتذار	
دال معنوية	٠,٣٣	٢٧,٦٧	٠,٥٨	١,٨٤	المبادرة (تحديد المشكلة)	
دال معنوية	٠,٥٧	٧٣,٨٣	٠,٧٥	٠,٤٩	إجمالي التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية	

قيمة (F) الجدولية عند درجة حرية (١.٥٦) ومستوى معنوية (٠,٠٥) = ٥,٣٠

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (٦) وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لإجمالي متغير (التعافي الاستراتيجي) في متغير (الأهداف الاستراتيجية)، لكون قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٧٣,٨٣) هي أكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (٥,٣٠) (٨,٥٤) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥)، كما فسر المتغير المستقل (التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية) ما نسبته (٥٧%) أكثر بقليل من نصف إجمالي التغيرات التي تطرأ في قيم المتغير المعتمد (الأهداف الاستراتيجية) في شركة التأمين الوطنية، وهو ما عكسته قيمة معامل التحديد، أما النسبة (٤٣%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في النموذج، وبهذا تكون معادلة الانحدار التقديرية لتأثير إجمالي متغير التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في متغير الأهداف الاستراتيجية كما يأتي:

$$\text{الأهداف الاستراتيجية} = ٠,٤٩ + (٠,٧٥) \text{ التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية}$$

وتشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه والبالغة (٠,٧٥)، بأن أي زيادة في التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية بمقدار وحدة واحدة ستصاحبها زيادة أيضاً في تحقيقها للأهداف الاستراتيجية بمقدار (٧٥%)، بذلك نستنتج قبول الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه (يوجد علاقة تأثير معنوية ذو دلالة احصائية للتعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في الأهداف الاستراتيجية).

٢. اختبار فرضيات التأثير الفرعية

أ- الفرضية الفرعية الأولى تنص على انه "توجد علاقة تأثير معنوية ذو دلالة احصائية للتعويض في تحقيق الأهداف الاستراتيجية "

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (٦) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لبعد التعويض في متغير الأهداف الاستراتيجية لكون قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٨,١٣) هي اكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (٥,٣٠) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) ، كما فسر المتغير المستقل (التعويض) ما نسبته (١٣%) من إجمالي الانحرافات أو التغيرات الحاصلة في قيم المتغير المعتمد (الأهداف الاستراتيجية) في الشركة المبحوثة، وهو ما عكسته قيمة معامل التحديد، أما النسبة المتبقية والبالغة (٨٧%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وبهذا تكون معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بعد التعويض في متغير تحقيق الأهداف الاستراتيجية كما يأتي: الأهداف الاستراتيجية = ١,٨٥ + (٠,٣٦) التعويض

وتشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه والبالغة (٠,٣٦)، على أن اي زيادة في بعد التعويض بمقدار وحدة واحدة ستصاحبها زيادة أيضا في متغير الأهداف الاستراتيجية بمقدار (٣٦%)، وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى أعلاه .

ب- الفرضية الفرعية الثانية تنص على انه "توجد علاقة تأثير ذو دلالة احصائية لسرعة الاستجابة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية "

أظهرت نتائج الجدول (٦) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لبعد (سرعة الاستجابة) في متغير (الأهداف الاستراتيجية)، نظرا لكون قيمة (F) المحسوبة والبالغة (١٣,٤٥) وهي اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (٥,٣٠) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) ، واستطاع المتغير المستقل (سرعة الاستجابة) أن يفسر ما نسبته (١٩%) من إجمالي التغيرات أو الانحرافات في قيم المتغير المعتمد (الأهداف الاستراتيجية) في الشركة قيد البحث وذلك تبعا لقيمة معامل التحديد، أما النسبة المتبقية والبالغة (٨١%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بعد سرعة الاستجابة في متغير الأهداف الاستراتيجية كما يأتي:

$$\text{الأهداف الاستراتيجية} = ٢,٨٨ + (٠,٤٤) \text{ سرعة الاستجابة}$$

وتعني قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه والبالغة (٠,٤٤)، أن اي زيادة في بعد سرعة الاستجابة بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في متغير الأهداف الاستراتيجية بنسبة (٤٤%)، وبناءً على ما تقدم نستنتج قبول الفرضية الفرعية الثانية أعلاه.

ت- الفرضية الفرعية الثالثة تنص على انه "توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة احصائية للاعتذار في تحقيق الأهداف الاستراتيجية "

أبرزت نتائج الجدول (٦) وجود تأثير ذي دلالة معنوية أيضاً لبعد الاعتذار في تحقيق الأهداف الاستراتيجية ، نظرا لكون قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٧,١٠) هي اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (٥,٣٠) عند مستوى المعنوية (٠,٠٥) وتعطي قيمة معامل التحديد انطباعا عن تفسير المتغير المستقل (الاعتذار) ما نسبته (١١%) من إجمالي التغيرات الحاصلة في قيم المتغير المعتمد (الأهداف الاستراتيجية) في الشركة المبحوثة، أما النسبة المتبقية والبالغة (٨٩%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بعد الاعتذار في متغير الأهداف الاستراتيجية كما يأتي :

$$\text{الأهداف الاستراتيجية} = ٢,٨٧ + (٠,٣٤) \text{ الاعتذار}$$

تشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه والبالغة (٠,٣٤) إلى أن اي زيادة في بعد الاعتذار بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في متغير تحقيق الأهداف الاستراتيجية بمقدار (٣٤%)، وبذلك نستنتج قبول الفرضية الفرعية الثالثة أعلاه.

ث- الفرضية الفرعية الرابعة تنص على انه "توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية للمبادرة (تحديد المشكلة) في تحقيق الأهداف الاستراتيجية "

أشارت نتائج الجدول (٦) الى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لبعده المبادرة (تحديد المشكلة) في تحقيق الأهداف الاستراتيجية ، لكون قيمة (F) المحسوبة وبالبالغة (٢٧,٦٧) هي اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (٥,٣٠) عند مستوى المعنوية (٠,٥٠) ، وكانت قيمة معامل التحديد قد اشارت الى تفسير المتغير المستقل (المبادرة) (تحديد المشكلة) ما نسبته (٣٣%) الثلث من إجمالي التغيرات الحاصلة في قيم المتغير المعتمد (الأهداف الاستراتيجية) في شركة التأمين الوطنية، أما النسبة المتبقية وبالبالغة (٦٧%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بعد المبادرة (تحديد المشكلة) في متغير الأهداف الاستراتيجية كما يأتي: الأهداف الاستراتيجية = ١,٨٤ + (٠,٥٨) المبادرة (تحديد المشكلة)

تشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه وبالبالغة (٠,٥٨) إلى أن أي زيادة في بعد المبادرة (تحديد المشكلة) بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في متغير تحقيق الأهداف الاستراتيجية بمقدار (٥٨%)، وبذلك نستنتج قبول الفرضية الفرعية الرابعة أعلاه.

٣- اختبار فرضية الفروق

لغرض اختبار صحة الفرضية الثانية للبحث والتي تنص (توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية في استجابات العينة لفقرات الاستبانة مجتمعة بحسب المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخدمة) سيتم استخدام اختبار مربع كاي (X^2) وكما موضح في الجدول (٧).

جدول (٧) تحليل الفروق في استجابة العينة لفقرات الاستبانة بحسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغيرات الشخصية	قيمة مربع كاي (X^2) المحسوبة	قيمة مربع كاي (X^2) الجدولية	درجة الحرية	مستوى المعنوية	الدلالة
العمر	54.966	٩,٣٤٨	٣	٠,٠٥	دال معنويا
		١٢,٨٣٨		٠,٠١	
المؤهل العلمي	75.655	٩,٣٤٨	٣	٠,٠٥	دال معنويا
		١٢,٨٣٨		٠,٠١	
الموقع الوظيفي	53.862	٩,٣٤٨	٣	٠,٠٥	دال معنويا
		١٢,٨٣٨		٠,٠١	
عدد سنوات الخدمة	41.345	٩,٣٤٨	3	٠,٠٥	دال معنويا
		١٢,٨٣٨		٠,٠١	

ينضح من الجدول (٧) اعلاه الآتي:

- أ- العمر: وجود فروقات معنوية لمتغير العمر بالنسبة لمجمل الاستبانة نظرا لكون قيمة مربع كاي (X^2) المحسوبة وبالبالغة (٥٤,٩٦٦) هي اكبر من نظيرتها الجدولية وبالبالغة (٩,٣٤٨) و (١٢,٨٣٨) ولكلا مستويي المعنوية (٠,٠٥) و (٠,٠١) على التوالي، وهذا يشير الى ان هناك تفاوت ملحوظا بالنسبة لأعمار افراد عينة البحث من حيث الكفاءة والطموح والخبرات مما ساهم في وجود فروقات في تفكير افراد العينة تجاه فقرات متغيرات البحث ولمجمل الاستبانة.
- ب- المؤهل العلمي: وجود فروقات معنوية لمتغير المؤهل العلمي لمجمل الاستبانة لكون قيمة مربع كاي المحتسبة وبالبالغة (٧٥,٦٥٥) هي اكبر من نظيرتها الجدولية وبالبالغة (٩,٣٤٨) و (١٢,٨٣٨) لكلا مستويي المعنوية (٠,٠٥) و (٠,٠١) على التوالي وهذا يعني ان هناك فوارق بينة في المستوى الثقافي والعلمي للعينة، اذ ان اغلب افرادها من الحاصلين على شهادة البكالوريوس مع تنوع الشهادات الاخرى، مما جعل وجود فروقات في الاستجابة فيما بينهم لفقرات الاستبانة بالمجمل.
- ت- الموقع الوظيفي: وجود فروقات دالة معنوية لمتغير الموقع الوظيفي لمجمل الاستبانة لكون قيمة مربع كاي المحسوبة وبالبالغة (٥٣,٨٦٢) هي اكبر من نظيرتها الجدولية وبالبالغة (٩,٣٤٨) و (١٢,٨٣٨) ولكلا مستويي المعنوية (٠,٠٥) و (٠,٠١) على التوالي، وهذا يعني ان افراد العينة بمستويات ادارية متنوعة وهي في ذات الوقت بطابع قيادي متنوع ما ادى وجود فوارق جوهرية في تفكير وتصورات عينة البحث من حيث الموقع الوظيفي تجاه متغيري البحث على حد سواء.

ث- عدد سنوات الخدمة : وجود فروقات دالة معنوياً لمتغير عدد سنوات الخدمة لمجمل الاستبانة عند مستوى معنوية (٠,٠٥) و (٠,٠١) لكون قيمة مربع كاي المحسوبة وبالبالغة (٤١,٣٤٥) هي اكبر من نظيرتها الجدولية وبالبالغة (٩,٣٤٨) و (١٢,٨٣٨) ولكلا مستويي المعنوية (٠,٠٥) و (٠,٠١) على التوالي، وهذا يتفق مع ما جاء في الفقرة (١) من تنوع اعمار افراد العينة مما يسبب فروقات في رؤية افراد العينة من حيث سنوات الخدمة لمتغيري البحث على حد سواء.

اجماليا ونتيجة لتحقيق اربعة فروقات دالة معنوياً من اصل اربعة فروقات مفترضة (اي قبول ما نسبته (١٠٠%) من الفرضية الرئيسية الثانية)، نستنتج قبول الفرضية الرئيسية الثانية للبحث والتي تنص على " توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية في استجابة العينة لفقرات الاستبانة مجتمعة بحسب المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخدمة)".

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

- ١- لم يكن لدى الشركة المبحوثة تصوراً او معرفة بمفهوم التعافي الاستراتيجي للخدمة ودوره في تحقيق الاهداف الاستراتيجية.
- ٢- تتعرض الشركة الى تذبذب وركود في اجمالي الخدمات المقدمة، لذلك يجب عليها ان تتبنى اساليب واسس وقائية لمواجهة هذا التذبذب.
- ٣- توصل البحث إلى وجود علاقة تأثير قوية للتعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في أبعاد الاهداف الاستراتيجية للشركة وقد بلغت نسبة التأثير (٥٧%) .
- ٤- كانت مستوى استجابة العينة المبحوثة حول فقرات التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية وأبعاد الاهداف الاستراتيجية بدرجة عالية.
- ٥- جاءت ترتيب ابعاد التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية بالترتيب تنازلياً (التعويض، المبادرة (تحديد المشكلة)، الاعتذار، سرعة الاستجابة) .
- ٦- جاءت ابعاد الاهداف الاستراتيجية وبالترتيب تنازلياً (الربحية، النمو، رضا العاملين، خدمة المجتمع).
- ٧- تبين وجود فروق في استجابات العينة حول فقرات الاستبانة مجتمعةً بحسب المتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات الخدمة).

ثانياً: التوصيات

١. زيادة التوعية والتثقيف لتعزيز دور واهمية التعافي الاستراتيجي للخدمة التأمينية في اذهان العاملين في الشركة المبحوثة ودوره في تحقيق اهداف الشركة، من خلال عقد الندوات والمؤتمرات.
٢. يجب أن تهتم الإدارة العليا في الشركة المبحوثة بخدمة المجتمع بشكل كبير من خلال نشر الوعي التأميني واهمية دور ادارة العلاقات العامة في شركة التأمين لتحديد انسب سياسات الدعاية والترويج لجميع التغطيات التأمينية التي تقدمها الشركة.
٣. يوصي البحث باهتمام الادارة العليا في الشركة بالإيرادات المتحققة من الاستثمارات في مجال العقارات والتي يتم من خلالها تحقيق نسب نمو من اجل الوصول الى الاهداف الاستراتيجية للشركة.
٤. نوصي بان تقوم الادارة العليا في الشركة المبحوثة بالاهتمام بالموارد البشرية بشكل اكبر من خلال اشراكهم بالدورات التدريبية المتخصصة في مجال التأمين، فضلاً عن تشجيع العاملين بإكمال الدراسات العليا في التخصص التأميني .
٥. يوصي البحث بقيام الشركة المبحوثة بالانفتاح والتعاون مع الجامعات والمعاهد التي تحتوي على اقسام التأمين لعرض المشكلات التي تواجهها في مجال التأمين لايجاد المعالجات والحلول المناسبة من اجل تطوير القطاع التأميني.

المصادر

١. الركابي، كاظم نزار عطية، الإدارة الإستراتيجية وأثرها في نجاح المنظمات العراقية دراسة ميدانية لعينة من المنشآت الصناعية العراقية، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ١٩٩٨
٢. العيسوي، محمد حسين، العارضي، خليل كاظم، العبادي، هاشم فوزي، الادارة الاستراتيجية المستدامة مدخل لادارة المنظمات في الالفية الثالثة، الورق للنشر والتوزيع الطبعة ١، الاردن، ٢٠١٢.
٣. ابو بكر، عيد احمد، السيفو، وليد اسماعيل ، ادارة الخطر والتأمين ،دار اليازوري عام ٢٠٠٩.
٤. جورج ريجدا، تعريب ومراجعة أ.د. محمد توفيق البلقيني .أ.د. ابراهيم محمد مهدي ، دار المريخ للنشر، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٦
٥. حسن، راوية،(٢٠٠١)، السلوك في المنظمات ،الدار الجامعية، طبع ونشر وتوزيع، مصر الإسكندرية.
٦. الحصري، محمد حسن سيد(٢٠١٣) التخطيط المالي لشركات تأمينات الممتلكات والمسؤوليات ودوره في تحقيق التوازن بين السيولة و الربحية، ماجستير تأمين، جامعة القاهرة ،كلية الإدارة والاقتصاد ،قسم الرياضة والتأمين ،مصر .
٧. الخزعلي ،معتز حميد رحيم ،٢٠١٦ " التعافي الاستراتيجي للخدمة السياحية ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية – دراسة تحليلية لآراء عينة من المسافرين على شركة الخطوط الجوية العراقية " رسالة ماجستير ،كلية الادارة والاقتصاد ،جامعة الكوفة.
٨. الخفاجي، مكارم فالح غني(٢٠١٥) الاستثمارات المالية وأثرها على الربحية، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين.
٩. الدليمي، سمر صلاح شاكر، تحليل العلاقة بين إدارة الحكمة وإدارة الوقت وانعكاسها في النجاح الاستراتيجي، ٢٠١٣.
١٠. السكارنة، بلال خلف(٢٠١٠) التخطيط الاستراتيجي، دار النشر والتوزيع، عمان، الاردن.
١١. الشماع، خليل محمد(٢٠٠٧) مبادئ الإدارة مع التركيز على ادارة الاعمال، دار المسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الخامسة.
١٢. الشماع، خليل محمد حسن، (١٩٩١)، مبادئ الإدارة: مع التركيز على إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، الموصل: دار الكتب للطباعة والنشر.
١٣. الطائي، حميد عبد النبي، والعلاق، بشير عباس(٢٠٠٩)"تسويق الخدمات"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
١٤. عبود، سالم محمد، المحمدي، سعد علي ربحان، البلادوي، علاء عبد الكريم، تسويق الخدمات التأمينية، الطبعة الاولى، دار الدكتور للعلوم، بغداد، ٢٠١٣.
١٥. العلي ، علي حميد هندي ، ٢٠١٦ امكانية تحقيق التعافي المالي باستخدام نظرية الخيارات الحقيقية في تقييم المشاريع الاستثمارية- دراسة تطبيقية في الصناعات الغازية العراقية " اطروحة دكتوراه ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة .
١٦. الفتلاوي ،مجاد جبار و محمد ثابت الكرعوي ،٢٠١٦ "التعافي الاستراتيجي كمدخل لمنظمات الاعمال في ظل بناء شخصية المنظمة – دراسة تحليلية في عدد من المنظمات الصناعية في محافظة النجف الاشرف " بحث ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة الكوفة.
١٧. قديح، امني حسام، استراتيجيات تمكين الموارد البشرية وعلاقتها بتحقيق الاهداف الاستراتيجية في البنوك الاسلامية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، ٢٠١٤.
١٨. الكرخي، مجيد، ٢٠٠٩، " التخطيط الاستراتيجي، عرض نظري وتطبيقي"، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
١٩. هل، شارلز، وجونز، جاريت، ٢٠٠١، "الادارة الاستراتيجية"، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد احمد، الجزء الاول، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.
٢٠. الوردني، سليم علي (١٩٩٩) "ادارة الخطر والتأمين"، المكتبة الوطنية، بغداد
21. Azab, Carol, Terry Clark(2017)Speak my language or look like me? Language and ethnicity in bilingual customer service recovery Journal of Business Research 72 (2017)
22. Becker, Cheryllyn(2000). Service Recovery Strategies: The Impact of Cultural Differences, Journal of Hospitality &Tourism Research 24(4):526-538 • November 2000 with 40 Reads DOI: 10.1177/109634800002400407
23. Joshi, Anurag ,Anurag ,mittal(2017) service recovery management: apractice of retaining customer and proffitability Journal of Vacation Marketing
24. Report 4,"Recovery of Finacial Market in frastructures "Committee on Payments and Market Infrastrvctures by Bank for international Settlements ,Board of Securities Commissions.2014.
25. Report 3 , 2010 " Financial Recovery " participant Guide , by FDIC Financial Education Curriculum.
26. Zemke, R., and Bell, C. (1990). Service recovery: doing it right the second time training, Journal of Quality Management, Vol . 27, No. 6
27. Boshoff, C., and Leong, J. (1998). Empowerment, attribution and apologising as dimensions of service recovery an experimental study, International Journal of Service Industry Management, Vol. 9, No1.

28. Jung,Na Young, Yoo-Kyoung Seock(2017)Effect of servicerecovery on customers' perceived justice, satisfaction, and word-of-mouth intentions on online shopping websites
29. Mattsson, Ramen, (2014), "Service Recovery within a High Educational Organization", Master of Science in Business and Economics Civilekonom, Business and Economics
30. Smith, Amik.,Botton, RuthN.&Wanger,Janet,1999, Amodel of customer Satisfaction with Service EncoutersInvoling Failure an Recovery,Sournal of Marketing Research,vol.xxxvi,Augun .