

The Eighth International
AqabaConf
2021



واقع العمل عن بُعد بقطاع التأمين في الأردن من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد

مقدم الدراسة

وليد محمد علي المصري

الشركة

شركة التأمين الاردنية

الوظيفة: إدارة الجودة (حوادث المركبات)

هاتف: 0795893798

إهداء

إلى وطني الغالي

إلى مثال التفاني والإخلاص أبي الحبيب

إلى من قدّمت سعادتي وراحتي على سعادتها أُمي الفاضلة

إلى من لم تبخل بمساعدتي يوم ما زوجتي العزيزة

إلى كل من أمدني بالنصح والإرشاد

إلى كل من دعا لي بالخير

أهديكم هذا العمل المتواضع

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
4	أهمية الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	أسئلة الدراسة
6	فرضيات الدراسة
6	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
8	فوائد العمل عن بُعد بقطاع التأمين
10	اهمية الأمن السيبراني بالعمل عن بُعد
11	تحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين
الفصل الثالث: إجراءات الدراسة	
14	منهج الدراسة
14	مجتمع الدراسة
15	عينة الدراسة
19	أداة الدراسة
20	صدق أداة الدراسة
22	ثبات أداة الدراسة
23	إجراءات الدراسة
24	الأساليب الإحصائية
الفصل الرابع: عرض النتائج	
26	عرض النتائج
30	الفروق وفقاً لمتغير الجنس
30	الفروق وفقاً لمتغير طبيعة العلاقة
31	الفروق وفقاً لمتغير الفئة العمرية
31	الفروق وفقاً لمتغير المؤهل العلمي
32	نتائج الدراسة
34	توصيات الدراسة
35	مقترحات الدراسة
36	المراجع
38	الملاحق

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى نجاح عملية التحول بعمل قطاع التأمين من العمل التقليدي إلى العمل عن بُعد، ومدى استجابة العميل للتعامل مع قطاع التأمين عن بُعد من الجانبين: شراء وثيقة التأمين، والتعويض عند حدوث الضرر للمؤمن، ومدى استجابة الجانب الداخلي في شركات التأمين، وقد تم تطبيق الدراسة من خلال توزيع استبانة على شركتي تأمين: (التأمين الاردنية - وآسيا للتأمين كردستان العراق) والعديد من موظفي قطاع التأمين والمجتمع المحلي.

وقد توصلت نتائج الدراسة الى تحقيق درجة عالية من القبول بالنسبة للعاملين في قطاع التأمين عن بُعد، وأيضًا للعملاء ورضاهم وإقبالهم على تقديم الخدمات التأمينية.

كما توصلت نتائج الدراسة إلى الاستجابة والقبول بالنسبة للجانب الداخلي في شركات التأمين من قبل الموظفين وطبيعة العمل بشكل عام، وإلى سهولة تقديم الخدمات التأمينية وإتمام أعمالهم عن بُعد مما يجعلهم جاهزية عالية للتغلب على الظروف غير الطبيعية مثل (جائحة كورونا التي أثرت على العالم أجمع)، وزيادة الأمان الوظيفي لتخطي المخاوف من فقدان الوظيفة.

وعلى أثر نتائج الدراسة يوصي الباحث إلى التحول من الخدمات التأمينية التقليدية إلى الخدمات التأمينية عن بُعد، على أن يتم العمل بها بأعلى جودة وموثوقية، وسرعة وأمان واعتماد الأمن السيبراني للتأمين على البيانات الالكترونية؛ للحفاظ على البيانات ومعلومات المستخدمين، كون البيانات المخزنة هي المحرك الرئيس لعمل قطاع التأمين.

ABSTRACT

This study aimed at the extent of the success of the transformation process in the work of the insurance sector from traditional work to remote work and the reach of the customer's response to dealing with the insurance sector remotely from both sides, the purchase of the insurance policy and compensation for the insured, the extent of the internal response in the insurance companies.

The study was applied to the distribution of a questionnaire. The two companies are insurance (Jordan Insurance - and Asia Insurance Kurdistan of Iraq - and many employees of the insurance sector and the local community).

The study has reached a high degree of acceptance for workers in the remote insurance sector, as well as for customers, their satisfaction and their willingness to provide insurance services, as well as the response and acceptance of the internal aspect in companies Insurance by employees and the nature of work in general for the ease of providing insurance services and completing their work remotely, which makes them highly prepared to overcome abnormal conditions such as (the Corona pandemic that affected the whole world) as well as an increase in job security to overcome fears of job loss.

and the impact of the results of the study the researcher recommends switching from traditional insurance services to remote insurance services, provided that it is implemented the highest quality, reliability, speed and security, and cybersecurity for insurance relies on electronic data to preserve data and users' information, as the stored data is the main driver of the insurance sector's work.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يوفر "العمل عن بُعد" فرصًا وظيفية مرنة تتجاوز حواجز الزمان والمكان، وتجمع صاحب العمل بالموظف من خلال بيئة عمل رقمي، يتم فيها أداء الوظائف والمهام دون الحضور إلى مقر العمل، مما يوفر كثيرًا من الفوائد للموظف ولصاحب العمل وللمجتمع بشكل عام.

كما تركز هذه الدراسة على عمليات العمل عن بُعد في قطاع التأمين، والأعمال التي يقدمها العاملون في هذا القطاع، ابتداءً من إبرام العقود التأمينية، والتعويضات، والتفويضات، وإيصال الوثائق التأمينية، وعمليات الدفع والقبض، والتسويات والمطالبات جميعها.

تمتلك أغلب شركات التأمين منصات إلكترونية على شبكة الإنترنت، ولكل شركة موقع إلكتروني يمثلها، وأيضاً أكثرها يمتلك حسابات على مواقع التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويتر وغيرها)، ويتم استخدام هذه المنصات كالموقع الإلكتروني والفيس بوك وتويتر؛ حتى يسهل على العميل الوصول إلى الخدمات المقدمة من الشركة وكل ما يتعلق بها، وكذلك استفادة الشركة من هذه المنصات؛ لتسويق منتجاتها وعرض الخدمات التأمينية، والوصول الأمثل لنوع البوليصة المستهدفة من العميل، بغض النظر عن نوع البوليصة المراد شراؤها كالتأمين الصحي، أو التأمين على الحياة، أو التأمينات العامة، أو تأمين المركبات، وهذا يؤدي إلى سهولة العمل التسويقي عن بُعد.

وتتدرج صناعة التأمين تحت القطاعات الحيوية للاقتصاد الوطني، وهذا يتطلب أن تكون عملية التأمين تواكب التطورات الحديثة، مما يتطلب عرض خدمات التأمين إلكترونياً والابتعاد عن العمل التقليدي إلى إجراء عقود التأمين، وهو ما يوفر مجموعة مزايا تتسجم مع السرعة والمرونة التي تتميز بها

المعاملات التجارية، وبالتالي يتم استخدام شبكات الإنترنت؛ لعرض خدمات التأمين من الأفكار الحديثة في الدول النامية، وتتطلب وعياً وإدراكاً لأهمية التجارة الإلكترونية على التنمية الاقتصادية وتحقيق الأهداف المرجوة من قبل الشركات التأمين، لذلك فإن التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني ضرورة تتطلبها واقع الحياة التجارية المليئة بالمخاطر، وخصوصاً أصحاب الشركات الاستثمارية، والذين يرغبون في إبرام عقود تأمين على استثماراتهم بعيداً عن إجراءات التعقيدات الإدارية، التي تكون عقبة في جذب الاستثمارات، إضافة إلى ذلك أن عرض خدمات التأمين عن بُعد يتطلب من الدول تهيئة التقنيات الفنية الحديثة، ونشر الوعي الإلكتروني لدى المستهلكين وموظفي شركات التأمين، باستخدام الشبكة المعلوماتية للتسوق الإلكتروني لخدمات التأمين، واللجوء لاستخدام تقنيات الأمن السيبراني.

كما أن معظم شركات التأمين في الوطن العربي تتعامل مع المعيد الخارجي، فالتعامل مع المعيد الخارجي يكون عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، وجميعها تحتاج إلى شبكة الإنترنت، وإبرام العقود والاتفاقيات والتغطيات، وللتأكيد فإن معظم تعاملات قطاع التأمين مع المعيد الخارجي كبيرة جداً، ودليل على نجاح منظومتها رغم البعد الجغرافي، لذلك فإن هذا مؤشر قوي في القدرة على العمل بقطاع التأمين داخلياً عن بُعد، رغم التحديات التي تواجه هذا القطاع.

وأكثر القطاعات المشابهة لقطاع التأمين هو قطاع البنوك، والتي تقدم أغلب خدماتها من فتح حسابات وقروض وغيرها من الخدمات، التي تقدمها البنوك والمصارف عن بُعد، وهذه الخدمات إحدى المؤشرات القوية التي تؤكد النجاح في تقديم الخدمات التأمينية عن بعد.

وتعتبر عقود التأمين من عقود الإذعان، مما يدل على سهولة تقديم الخدمات التأمينية عن بُعد، حيث يقوم أحد العملاء والمستفيدين من الخدمات التأمينية بالاختيار والضغط على عدد من الخيارات والخانات المقترحة أمامه في الموقع الإلكتروني التابع للشركة، فيجد أمامه وثيقة التأمين بشروط محددة

مسبقاً، فما عليه إلا أن يقبل العقد المقدم ويقوم بالتوقيع الإلكتروني عليه، أو أن يرفض العقد ويقوم بإضافة الملاحظات، والتي تكون على الأغلب بإضافة تغطيات إضافية، والتقليل من الاستثناءات مقابل قسط إضافي، أو إلغاء بعض التغطيات وتخفيض القسط المترتب عليه مسبقاً، وبالتالي يقوم الفريق المعني بالشركة بمتابعة الطلب المقدم، وإعادة النظر به، ثم بعد ذلك يتم التواصل مع العميل والوصول الى الاتفاق الأمثل، والذي يرضي جميع الأطراف.

مشكلة الدراسة:

إن اللجوء إلى العمل في قطاع التأمين عن بُعد من الأمور المهمة، والتي توجه قطاع التأمين إلى مواكبة التطورات التي سبقها إلى ذلك العديد من القطاعات، مثل البنوك التي تقدم خدماتها عن بُعد، والعمل عن طريق برامج تقديم الخدمة على الهواتف الذكية.

وللعلم فإن العمل في قطاع التأمين يتطلب أموراً ينبغي تسليط الضوء عليها، على أساس أن العمل بها عن بُعد بالغ الصعوبة، مثل معاينة الجزء المادي الذي يرغب المؤمن التأمين عليه، والتأكد من خلوه من الضرر، لتجنب بيع بوليصة التأمين، والتعويض عن الضرر الواقع قبل تاريخ بدء الفترة التأمينية، مثل التأمين على المركبات، والتأمينات العامة، وتأمينات الحريق، والبضائع، وهذا يوجب الكشف الحسي عليها، وتحديد الأضرار إن وجدت، وتسجيلها من ضمن الاستثناءات.

ومن الأمور التي يصعب تقديمها عن بُعد إصلاح الضرر، وذلك إن كان الاتفاق اللجوء الى إصلاح الضرر وإرجاع الجزء المادي إلى ما كان عليه قبل حدوث الضرر، وبالتالي هذا الجزء لم يتغير عليه أي تغيير بعمل قطاع التأمين عن بُعد، أو بالعمل التقليدي؛ فالتعامل به عن طريق أطراف خارجية، مثل ورش ووكالات إصلاح المركبات، والمتعهدين، وشركات الإنشاءات، وشركات الاتصالات، والكهرباء، والجهات الحكومية، كالأشغال العامة، وجميع الجهات التي يوكل لها خدمات إرجاع الجزء

المتضرر إلى حالته السابقة، ثم يتم دفع تكلفة إصلاح الضرر للطرف الموكّل بتقديم الخدمة من قبل الشركة، وهذا يُسهل عملية التحول بقطاع التأمين والعمل به عن بُعد.

إن المستوى التعليمي والثقافي لمستخدمي خدمات التأمين من الأمور المهمة في سهولة استخدام المواقع الإلكترونية، إذ أن غياب هذه الخاصية يدل على صعوبة تقديم الخدمة لبعض الأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام تلك المواقع.

ورغم أن بعض الأمور التي يصعب العمل بها عن بُعد، إلا أنها لا تشكل ما نسبته 10% من عمل قطاع التأمين، وهذا مؤشر يدل على القدرة على التحول بالعمل عن بُعد بقطاع التأمين بنسبة كبيرة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في جانبها العملي والعلمي، على النحو التالي:

أولاً. الأهمية العملية:

إن تقديم الخدمات التأمينية عن بُعد من الأمور الحديثة في الوطن العربي، والتي لها دورٌ كبيرٌ في تسهيل عمليات التأمين، والتعويض، والخدمات التأمينية، وبالجودة المطلوبة، وتلاشي حاجز البُعد الجغرافي والذي يعاني منه عديد مستخدمي الخدمات التأمينية، إذ تؤدي خدمة التأمين عن بُعد إلى حل مشكلة البُعد الجغرافي، كما أن التوجه الإلكتروني في تقديم الخدمات يزيد من المنافسة بين شركات التأمين، ومما ينعكس إيجاباً على أرباح وعوائد شركات التأمين مقارنةً مع نتائج العمل التقليدي.

ثانياً. الأهمية العلمية:

من المعروف كما أشير سابقاً أن العمل عن بُعد في قطاع التأمين من الأمور الحديثة، مما يعني عدم توافر دراسات وأبحاث وخطط كافية، تُسهّم في تسهيل عملية الانتقال، مما يزيد من صعوبة تحقيق

الأهداف المرجوة من هذه التقنيات، والوصول إلى رؤى موضوعية مسبقاً، مما يتطلب العمل بتكثيف الجهود، ودراسة عملية التحول بطريقة علمية، وبأعلى مقاييس الأداء والجودة واستراتيجيات الوصول.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

1. الكشف عن مدى أهمية تقديم خدمات التأمين عن بُعد في الأردن.
2. معرفة آراء العملاء والعاملين في قطاع التأمين على تطبيق العمل عن بُعد في قطاع التأمين.
3. المساهمة في إمكانية الوصول إلى التحول للعمل عن بُعد في قطاع التأمين.
4. تحديد المشكلات التي قد تواجه العملاء، ووضع الحلول المناسبة لها؛ للتمكن من العمل عن بُعد في قطاع التأمين.
5. العمل على التحليل بين العمل في قطاع التأمين عن بُعد، ومستوى رضى العملاء.
6. الكشف عن مدى تطابق جودة الخدمة المقدمة في قطاع التأمين بالشكل التقليدي، والعمل عن بُعد.
7. دراسة الجدوى من تقديم خدمات التأمين عن بُعد.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الاسئلة الرئيسية الخاصة بأهمية تقديم خدمات التأمين عن بُعد من الجانبين الداخلي والخارجي.

1. ما هي مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد من وجهة نظر مقدم الخدمة

والمستفيد؟

2. ما هي تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد من وجهة نظر مقدم الخدمة

والمستفيد؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد وفقاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، طبيعة العلاقة)؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a=0.02$) لتطبيق خدمات التأمين عن بُعد وعلى رضا عملاء شركات التأمين.

الفرضية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a=0.02$) لتطبيق خدمات التأمين عن بُعد وعلى زيادة الاقبال على خدمات التأمين عن بعد.

الفرضية الثالثة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a=0.05$) لآراء أفراد عينة الدراسة حول تطبيق خدمات التأمين إلكترونياً في الأردن تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية للمستجيب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي).

أدبيات الدراسة:

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (علي رزق علي نجم 2018) إلى التعرف على واقع العمل عن بُعد، وقابليته من قبل الخريجين، وتحديد أثره على الإنتاجية في شركات تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة، حيث استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي، إضافة إلى المنهج القياسي، وذلك من خلال توزيع استبانة على العاملين والشركات، إذ تم توزيع (234) نسخة على مجتمع الدراسة، كما تم تقسيم الدراسة إلى خمسة محاور، حيث تضمن المحور الأول الإطار العام للدراسة، والثاني إلى الإطار النظري، ويشتمل على مفاهيم وأبعاد وفوائد وأنواع وإيجابيات وسلبيات العمل عن بُعد، أما الثالث فقد اشتمل على بعض تجارب

الدول التي تعمل بنظام العمل عن بُعد والنظرة الشمولية لهذا النظام، أما الرابع فقد تطرق إلى منهجية الدراسة المستخدمة، وتناول المحور الخامس تحليلاً كمياً لقابلية وإنتاجية العمل عن بُعد، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: هناك علاقة طردية بين كل من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والرضا الوظيفي، والثقة والإنتاجية، وفي ضوء نتائج الدراسة فقد أوصت بضرورة اهتمام الجهات الرسمية في توفير البنية التحتية (الكهرباء ووسائل الاتصال الحديثة)؛ وذلك لزيادة الاستثمار في هذا القطاع، والعمل على سن قوانين تحدد الحد الأدنى من الأجور للعاملين في هذا المجال، ومواكبة النظام التعليمي في الجامعات ومراحل الثانوية لوسائل الاتصال الحديثة.

كما هدفت دراسة (آدم حسابو، وأحمد حسابو، 2019) إلى التعرف على متغيرات عنوان الدراسة والمتعلقة بكل من واقع العمل عن بُعد، وتحدياته، وخلق فرص للعمل، وتجارب ريادية في العمل عن بُعد. حيث افترضت الدراسة فرضية رئيسة مفادها: وجود دور لريادة الأعمال والعمل عن بُعد في خلق فرص للعمل، ولاختبار صحة هذه الفرضية تم اختيار عينة قصدية من (30) مفرداً من موظفي إدارة شركة سكر كنانة بالموقع، واستخدمت الدراسة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات والمعلومات التي تم تفرغها في الاستبانات الموزعة لهذه العينة، وأسفرت الدراسة على العديد من النتائج من بينها: أن المبادرة والاستفادة من الموارد المتاحة تساهم في خلق فرص للعمل، وأن القدرة على إدارة وتنظيم الوقت تساهم كذلك في خلق فرص العمل، كما أن العمل عن بُعد يجعلك مسؤولاً عن نفسك ولا يتحكم في قراراتك أي شخص آخر، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالوسائل التقنية والبنى التحتية التقنية لدعم العمل عن بُعد، وتشجيع العاملين ودعمهم على الإبداع والابتكار، وضرورة تعزيز الثقة بالنفس والإيمان بالذاتية وقبول المخاطر لتنفيذ مشاريع العمل عن بُعد، كذلك أوصت الدراسة بأن يكون لخريجي الجامعات مشاريع تخرجهم، تتناول حلولاً لمشكلات واقعية، حتى تكون نواة لعمل مستقبلي تحد من مشكلة البطالة.

الفصل الثاني

الإطار النظري

فوائد العمل عن بُعد في قطاع التأمين:

يُسهّم العمل عن بُعد في الوصول للفوائد الآتية:

1. تقليل تكلفة المصاريف الكبيرة التي تتكبدها شركات التأمين في الحجم الهائل من الأوراق والملفات الورقية والصور الفوتوغرافية للجزء المؤمن، والضرر عند حدوثه وعدد من البوالص المصدرة، والتي تعتمد عليها أغلب شركات التأمين وأيضًا المساحات المستهلكة في حفظ الملفات والوثائق الورقية والتي تتحول إلى أرباح عند الاستغناء عنها، والعمل على قواعد بيانات محوسبة.
2. السرعة في إنجاز المعاملات والتعويضات، والتي تكون من أهم الأمور التي يبحث عنها أي متضرر، والتي لها دورٌ كبيرٌ في تقليل حالات لجوء المتضرر إلى القضاء.
3. تعويض المتضررين بشكل عادل عن بُعد من التواصل المباشر، كون التواصل المباشر بين المؤمن والمتضرر قد يوقع الموظف في شركة التأمين ببعض من الضغوطات النفسية وحالات التمر، والتي قد ينتج عنها زيادة، أو نقص في تقدير الضرر الحقيقي.
4. حل مشكلة البُعد الجغرافي، التي قد تكون في أغلب الأحيان مرهقة للمؤمن والمستفيد من الخدمة وأغلب الشركات التي تقع في هذه المشكلة تلك التي ليس لها فروع تغطي جميع المناطق.
5. سهولة الوصول إلى العميل المستهدف وعرض الميزات والخدمات التأمينية عليه، من خلال التأمين عن بُعد، والذي هو أفضل من التواصل التقليدي.
6. توثيق إجراءات العمل؛ ليتيح للإدارات مراقبة جميع حالات التعويض، ومبيعات التأمين بشكل موثق، أي يحدد كل خطوة قام بها الموظف وتحديد هوية الموظف المعني، والتي قد تحمي

الشركة من أخطاء مقصودة، أو غير مقصودة، وصعوبة تحديد الموظف المعني بها في حالات العمل التقليدي.

7. توجيه عملاء الشركة لاستخدام خدمة الدفع الإلكتروني المتوفرة؛ لتسديد أقساط التأمين المترتبة، ودفع التعويضات المترتبة والمستحقة في حال تحقق الخطر للمؤمن عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني، مما يزيد ويعزز الثقة المتبادلة بين المؤمن والشركة المؤمّنة له.

8. تشجيع وسطاء التأمين للتوجه إلى العمل الإلكتروني، والذي بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاجية للوسيط، والتي تزيد من حجم محفظته، مما تنعكس إيجابًا على شركة التأمين وإضافة ميزات تأمينية للعملاء، وسرعة إنجاز المعاملات التأمينية بسرعة عالية وسهولة التواصل مع شركة التأمين والعميل.

9. تقديم الخدمات التأمينية عن طريق تطبيقات تسمح للعملاء بتجديد الوثائق ودفع الالتزامات، لما لها من دور كبير في زيادة أعداد مستخدمي التأمين وكذلك تقليل حالات الانقطاع عن التأمين، والتي قد تنشأ في أغلب الأحيان نتيجة عدم تفرغ العميل للذهاب إلى الشركة وتجديد وثيقة التأمين.

10. تقليل حالات التأمين عن طريق وسطاء التأمين، واللجوء إلى التأمين المباشر عن طريق الإنترنت والخدمات التأمينية الإلكترونية، كون العمولة للوسيط لا تقل عن 10% في حالات التأمينات العامة، وحالات التأمين على الحياة في بعض الأحيان لأول سنة تصل إلى 50% من قسط البوليصا.

11. جاهزية تقديم الخدمات التأمينية والتجديد للبوليصة، وخصوصًا التأمين الصحي، الذي قد يغطي عدة حالات مثل: الإصابة بفيروس كورونا، والتي أدت إلى تخبط معظم شركات التأمين المحلية والعالمية نتيجة إغلاقها، والتي لم تكن تقدم الخدمات التأمينية عن بُعد.

12. عندما يقوم الموظف بتقديم أعمال موكولة إليه في المنزل، ستنجح له وقتًا أكبر من الوقت الذي يقضيه في مقر الشركة، مما يوفر على الموظف أوقاتًا يقضيها بالذهاب إلى العمل والعودة، وهذا سينعكس إيجابًا عليه، ويجنبه بعض المعوقات، كأزمة السير والظروف الجوية، التي توقع الموظف أحيانًا في حالة توتر، مما يحتاج إلى بضع ساعات للتركيز، مما ينعكس سلبيًا على إنتاجيته.

14. تقليل التكاليف التي تتكبدها الشركة؛ لأن العمل عن بُعد يقتصر على عدد محدود من موظفي مقر الشركة، وهذا يؤدي إلى تقليل تكاليف الكهرباء والماء والضيافة وتكاليف الأثاث وتكاليف الصيانة وأجرة مباني تكفي مساحات واسعة لمكاتب جميع الموظفين.

15. زيادة إنتاجية الموظفين، بالرغم من الحالة المرضية؛ لأن أغلب الإجازات المرضية التي تقدم من قبل الموظفين مقتصره على الراحة، حيث يوصي الطبيب بعدم التعرض إلى الأشخاص الآخرين؛ لمنع انتشار العدوى بين الموظفين، وعدم إجهادهم بالذهاب إلى العمل، والتنقل بين أقسام الشركة، والعودة إلى المنزل، وبالتالي أكثر من 90% من الحالات المرضية فعليًا لا تمنع الموظف من القيام بالأعمال الموكولة إليه، أو بجزء منها في المنزل.

أهمية الأمن السيبراني بالعمل عن بُعد:

من المعلوم أن التأمين السيبراني من أنواع التأمين المستحدثة والمهمة جدًا في الشركات التي تتبع أسلوب العمل عن بُعد؛ لزيادة استخدام الإنترنت، واتساع شبكة أعمالها، وتنوع أجهزة الحاسوب التي يمتلكها الموظفون تزيد من سهولة الاختراق، كونها لا تمتلك برامج حماية تتناسب مع أهمية البيانات في

الشركات والمؤسسات، وكما أكد العديد من العاملين في قطاع التأمين والأمن الإلكتروني أن التأمين ضد المخاطر السيبرانية من أنشط التأمينات؛ لتحقيق نمو متسارع خلال السنوات المقبلة، نتيجة لارتفاع معدلات الأخطار والهجمات الإلكترونية، سواءً على المؤسسات الخاصة أو الحكومية، مشيرين إلى أن التأمين ضد الأخطار السيبرانية يعاني نوعاً من القصور وضعف الانتشار في السوق المحلية، لضعف سعة الاكتتاب المخصصة لهذا النوع من التأمين، لا سيما مع اتساع نطاق وقوة الهجمات السيبرانية، إضافة إلى ارتباط الطلب بالوعي و اقتصاره على المؤسسات الكبرى، وبالتالي يمكن أن توفر بوليصة تأمين الأمن السيبراني الحماية في حالة وقوع حادث يهدد خصوصية العملاء والموظفين

ويمكن أن تتسبب الهجمات الإلكترونية إلى أضرار مادية للممتلكات والمعدات، كإصابة المعدات ببرامج ضارة تتداخل مع شبكة الطاقة أو القرصنة التي يتعرض لها نظام تبريد مركز البيانات، وأيضاً جرائم الإنترنت هو استخدام أجهزة الكمبيوتر في المؤسسة والبنية التحتية لتكنولوجيا لسرقة المال، أو ارتكاب الاحتيال، التي تؤثر على ملكية الأوراق المالية والممتلكات والأصول الأخرى، وبالتالي يجب حماية البيانات والمعلومات في الشركات وخصوصاً توجه هذه الشركات للاعتماد الرقمي والتكنولوجي.

ومن التحديات التي تواجه قطاع التأمين:

1. يجب على قطاع التأمين قبل البدء بتقديم الخدمات التأمينية عن بُعد، أن يقوم بدراسة شاملة لمنظومة عمل قطاع التأمين، ووضع الخطط الاستراتيجية، والتي من شأنها الاطلاع على النتائج المستقبلية، ووضع جميع الاحتمالات أمام هذا القطاع ووضع الخطط البديلة ودراسة الجدوى.
2. يتوجب على قطاع التأمين للوصول إلى الأهداف المرجوة اللجوء إلى البعض الأطراف الخارجية لإنجاح عملية عمل قطاع التأمين عن بُعد؛ لأن عملية التأمين متشعبة جداً، والعديد من

- الإجراءات تتعلق بالتعويض، وتقييم ومعاينة الأضرار التي توجب اللجوء إلى مختصين وخبراء
- تقييم الأضرار على أرض الوقع؛ لتحديد الأضرار في التأمينات العامة والحريق وحوادث المركبات وغيرها، وتقديم كشوفات الخبرة لشركات التأمين الإلكترونيًا، كما يجب تكثيف وزيادة أعداد ورش الإصلاح وأعداد موردي القطع، والتي تتعلق بحوادث المركبات في قطاع التأمين.
3. على شركات التأمين أن تقوم بتطوير النظام المحوسب، بحيث يلبي احتياجات العمل عن بُعد، وأن يكون هنالك قاعدة حفظ بيانات كبيرة، على اعتبار أن العمل عن بُعد يتطلب حجمًا كبيرًا من مساحات التخزين المحوسبة.
4. يجب على الشركات عمل برامج تدريبية للموظفين للعمل عن بعد بحيث ان يكون الموظف قادرًا على اتمام عمله كما هو مطلوب وتمكين الموظفين بإدارة الملفات والبيانات والمحافظة عليها من الضياع او التلف وعدم الافشاء بخصوصيات الشركة لأي طرف خارجي.
5. العمل عن بُعد يحتاج بشكل أساسي إلى مهارات التواصل من قبل الموظفين، وذلك بأن يكونوا على كفاءة عالية في التواصل مع الأطراف الخارجيين، والإجابة عن أي استفسارات، والقدرة على تقديم خدمات العملاء بالسرعة الممكنة، وبجودة عالية.
6. الرقابة على الموظفين بالشكل المطلوب، وتحديد الموظف المعني بأي عملية تم العمل بها، لتجنب الأخطاء المقصودة، أو غير المقصودة.
7. قد يتطلب إتمام مهمة معينة تعاون أكثر من موظف، نظرًا لصعوبة تواجدهم في المكان نفسه لإتمام العمل، والتي قد تتيح لأعضاء الفريق المساهمة في العمل ذاته، والحل هو استخدام تقنية مشاركة الملفات مثل وغيرها للعمل في إتمام عمل معين في الوقت نفسه.
8. انقطاع الاتصال شبكة الإنترنت، عن المنازل، أو ضعف شبكة الهواتف في المنطقة التي يقع فيها منزل الموظف الذي يعمل عن بُعد مشكلة كبيرة، وقد تؤدي إلى مواقف محرجة مع

العملاء أو تأخير القيام بالمهام والأعمال الوظيفية، رغم أن معظم الشركات تستخدم أفضل شبكات الاتصال ومزودي الخدمة، لكن تتعدد الجودة المستخدمة في منازل الموظفين، وبالتالي تكون مشكلات وقوع انقطاع الاتصال متكررة بالعمل عن بعد.

9. كما يحسن العمل عن بُعد الطاقة الإنتاجية للموظف، وقد لا تتناسب هذه الثقافة مع بعض الأنماط الشخصية للموظفين الذين لا يستطيعون الالتزام أو الانضباط داخل المنزل، بسبب الضجيج من العائلة، والأصوات الصادرة من الأجهزة المنزلية المتعددة، لذلك على الموظف أن يضمن هدوء المكان الذي يعمل منه، ويخصص مكاناً للعمل بعيداً عن الضجيج والضوضاء.

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

تمهيد:

يسلط هذا الفصل الضوء على المنهجية العلمية التي تم اتباعها لهذه الدراسة، من حيث توضيح منهجها، وتحديد مجتمعها وعينتها، وتقديم عرضٍ لأداة الدراسة، مع إيضاح كيفية بنائها، والتحقق من صدقها وثباتها، كما يتضمن عرضًا للخطوات الإجرائية التي تم تنفيذها أثناء تطبيق أداة الدراسة، وتوضيح المعالجات الإحصائية التي تم استخدامها، وفيما يلي عرضًا تفصيليًا لذلك.

أولاً. منهج الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة الدراسة، والمعلومات المراد الحصول عليها، استخدم الباحث المنهج الوصفي، للتعرف على واقع العمل عن بُعد بقطاع التأمين في الأردن، من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد، حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويصفها بدقة، ويُعبّر عنها كميًا وكميًا، فالكمي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما الكمي فيعطي وصفًا رقميًا يوضح مقدار الظاهرة وحجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، واستقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، ويتعداه إلى تحليل وربط وتفسير؛ للوصول إلى استنتاجات يُبنى عليها تصور مقترح (الخرابشة، 2012، 74)

ثانياً. مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة بأنه: "مجموعة متكاملة من العناصر أو الأفراد، والتي تجمعها خواص مشتركة يمكن ملاحظتها وقياسها وتحليلها، ويجب أن يكون لكل عنصر من عناصر المجتمع فرصة الظهور في عينة الدراسة (المغربي، 2006، 34).

وفي الدراسة الحالية يشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في شركات التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية، وجميع المستفيدين من الخدمات المقدمة عبر هذه الشركات.

ثالثاً. عينة الدراسة:

وهي جزء من المجتمع الأصلي، والتي يختارها الباحث بأساليب مختلفة، بحيث تكون ممثلة للمجتمع الذي أخذت منه (عباس، 2013، 64).

وفي الدراسة الحالية تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، وقد تكونت من عينة استطلاعية بواقع (15) مستفيداً، كما تكونت من (15) مقدم خدمة، وذلك بهدف التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، وعينة أساسية بواقع (120) مستفيداً و (64) مقدم خدمة، والجداول والأشكال (1) إلى (4) توضح وصف عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية الأساسية للعينة وهي: (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، طبيعة العلاقة)، على النحو التالي:

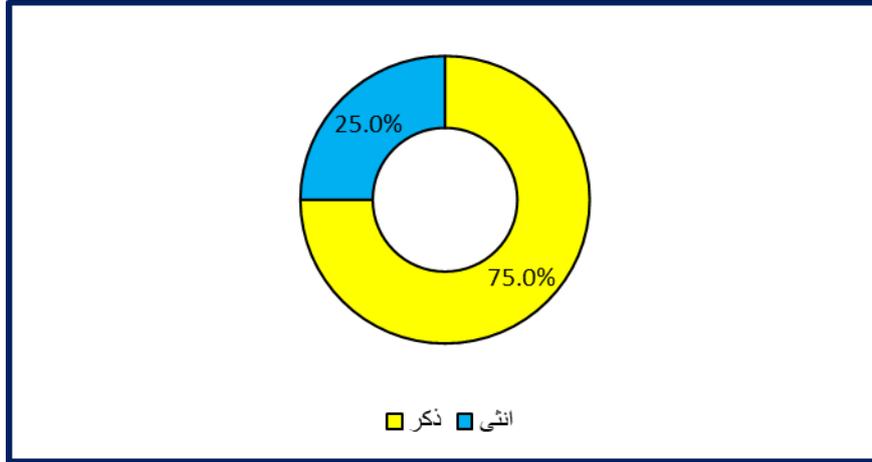
1. وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس:

الجدول (1)
وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
75.0%	138	ذكر
25.0%	46	انثى
100.0%	184	المجموع

الشكل (1)

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس



يتضح من الجدول (1) والشكل (1) حول متغير الجنس:

- أن (75.0%) ذكور، وأن (25.0%) إناث.

2. وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية:

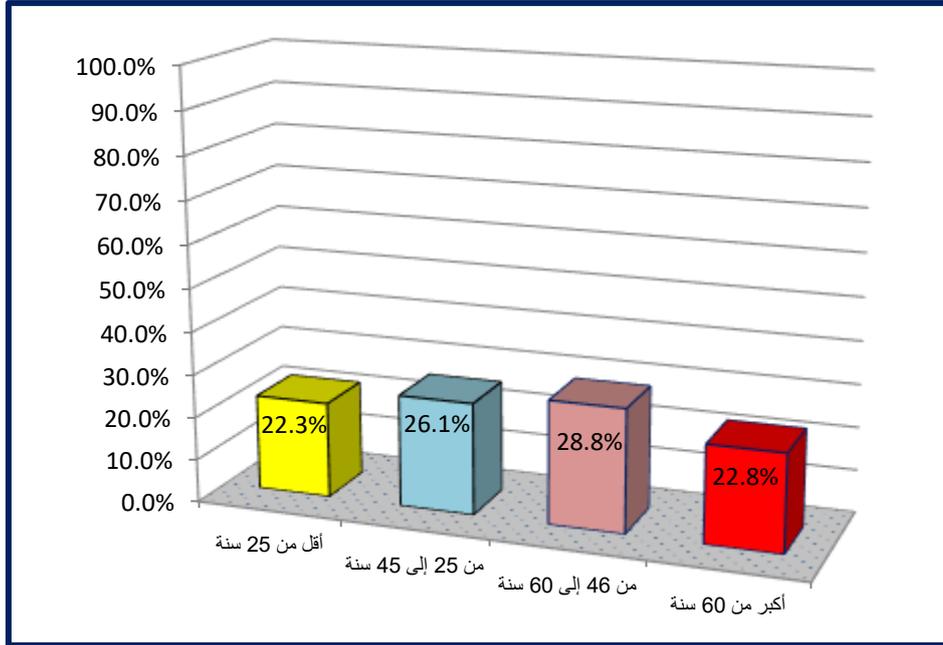
الجدول (2)

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
22.3%	41	أقل من 25 سنة
26.1%	48	من 25 إلى 45 سنة
28.8%	53	من 46 إلى 60 سنة
22.8%	42	أكبر من 60 سنة
100.0%	184	المجموع

الشكل (2)

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية



يتضح من الجدول (2) والشكل (2) حول الفئة العمرية لأفراد عينة الدراسة كانت كما يلي:

- أن (22.3%) أقل من 25 سنة، وأن (26.1%) تتراوح أعمارهم بين (25 - 45) سنة، وأن (28.8%) تتراوح أعمارهم بين (46 - 60) سنة، وأن (22.8%) أكبر من 60 سنة.

3. وصف عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي:

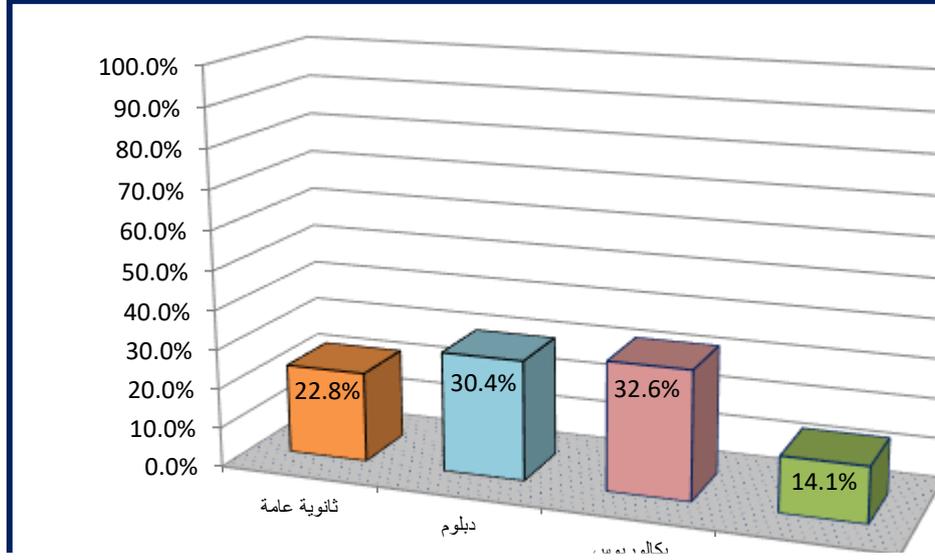
الجدول (3)

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
22.8%	42	ثانوية عامة
30.4%	56	دبلوم
32.6%	60	بكالوريوس
14.1%	26	دراسات عليا
100.0%	184	المجموع

شكل (3)

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي



يتضح من الجدول (3) والشكل (3)، حول المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة:

- أن (22.8%) ثانوية عامة، وأن (30.4%) دبلوم، وأن (32.6%) بكالوريوس، وأن (14.1%) دراسات عليا.

4. وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العلاقة مع شركة التأمين:

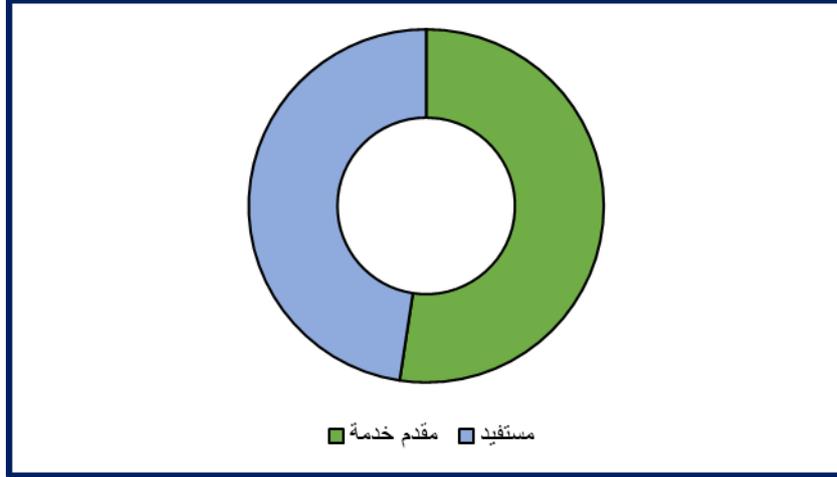
الجدول (4)

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العلاقة مع شركة التأمين

النسبة	التكرار	العلاقة مع شركة التأمين
65.2%	120	مستفيد
34.8%	64	مقدم خدمة
100.0%	184	المجموع

الشكل (4)

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغير طبيعة العلاقة مع شركة التأمين



يتضح من الجدول (4) والشكل (4) حول طبيعة العلاقة لأفراد عينة الدراسة مع شركات التأمين - أن (65.2%) من (المستفيدين من الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين)، وأن (34.8%) من (مقدمي الخدمات في شركات التأمين).

رابعاً: أداة الدراسة:

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات المطلوبة من أفراد عينة الدراسة، والاستبانة: "مجموعة أسئلة متنوعة، والتي ترتبط ببعضها بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث، من خلال مشكلة تطرحها دراسته، ويتم توجيهه إلى مجموعة من أفراد أو مؤسسات اختارها الباحث كعينة للدراسة للإجابة عنها" (عطار، 2012، 81).

وهي كذلك "مجموعة أسئلة مكتوبة، بقصد الحصول على معلومات أو التعرف على آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين" (الضامن، 2007، 114).

وقد تم بناء أداة الدراسة الحالية وفق الخطوات التالية:

- أ. تحديد الهدف من الاستبانة، وهو التعرف على واقع العمل عن بُعد بقطاع التأمين في الأردن من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد.
- ب. ترجمة الهدف الرئيس من الاستبانة، وهو دراسة الواقع الى جزئين (المميزات والتحديات).
- ج. الرجوع إلى الأدب النظري، وبعض الدراسات السابقة، للاستفادة منها في بناء أسئلة أداة الدراسة الحالية.

د. تم الوصول إلى الصورة الأولية من الاستبانة والتي كانت مكونة من محورين هما:

- مميزات العمل عن بُعد بقطاع التأمين في الأردن من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد. ويتضمن هذا المحور (16) عبارة.
- تحديات العمل عن بُعد بقطاع التأمين في الأردن من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد، ويتضمن هذا المحور (12) عبارة.

هـ. التأكد من صدق وثبات الاستبانة وفق الخطوات التالية:

1. **الصدق الظاهري للاستبانة:** وهو الصدق المعتمد على آراء المحكمين، حيث قام الباحث بعرض الاستبانة بصورتها الأولية على عدد من المختصين والعاملين في مجال قطاع التأمين في الأردن، وتم الطلب منهم دراسة الاستبانة وإبداء آرائهم فيها، من حيث: مدى مناسبة العبارات وتحقيقها لأهداف الدراسة، وشموليتها، وتنوع محتواها، ومناسبة كل عبارة للمحور الذي تنتمي له، وتقييم مستوى الصياغة اللغوية، والإخراج، وأية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير، أو الحذف، حيث وقد قدموا ملاحظات قيمة أفادت الدراسة، وأثرت الاستبانة، وساعدت على إخراجها بصورة جيدة، وبذلك تكون الاستبانة قد حققت ما يسمى بالصدق الظاهري أو المنطقي.

2. صدق الاتساق الداخلي للاستبانة: وهو: "قوة الارتباط بين درجات كل عبارة من العبارات مع المحور الذي تنتمي له ودرجة ارتباط كل محور مع الدرجة الكلية للاستبانة" (عبد اللطيف، 2006، 132)، حيث تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية بواقع (15) مستفيدًا و (15) مقدم للخدمة من خارج عينة الدراسة الأساسية، ومن خلال إجاباتهم تم حساب صدق الاتساق الداخلي، وذلك باستخدام:

- معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة، والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي له. والجدول (5) يوضح ذلك.

- ومن ثم تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل محور، والدرجة الكلية للاستبانة، والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (5)

معامل الارتباط بيرسون بين نتيجة كل عبارة والنتيجة الكلية للمحور الذي تنتمي له

الرقم	محور مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد	تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد
1	.572**	.627**
2	.714**	.637**
3	.530**	.603**
4	.752**	.858**
5	.662**	.667**
6	.738**	.870**
7	.615**	.565**
8	.594**	.739**
9	.536**	.699**
10	.822**	.787**
11	.477**	.676**

الرقم	محور مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد	تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد
12	.482**	.735**
13	.573**	
14	.576**	
15	.709**	
16	.511**	
** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01		

يتضح من الجدول (5) أن معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي له، دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.01) مما يدل على تماسك فقرات الاستبانة وصلاحيتها للتطبيق على عينة الدراسة.

الجدول (6)

معامل الارتباط بيرسون بين نتيجة كل محور والنتيجة الكلية للاستبانة

الرقم	المحور	قيمة معامل الارتباط
1	محور مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد	.931**
2	تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد	.949**
** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.01		
* دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05		

يتضح من الجدول (6) أن معامل الارتباط بين درجة كل محور، والدرجة الكلية للاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من (0.01)، مما يدل على تماسك محاور الاستبانة وصلاحيتها للتطبيق على أفراد عينة الدراسة.

3. ثبات أداة الدراسة: ويقصد به "أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو

تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة" (العساف، 2006، 369)، وقد تم حساب ثبات الاستبانة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا والجدول (7) يوضح ذلك.

الجدول (7)
معامل ثبات الاستبانة بمعادلة كرونباخ ألفا

الرقم	المحور	عدد العبارات	كرونباخ ألفا
1	محور مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد	16	.889
2	تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد	12	.909
الاستبانة ككل			.939

يتضح من الجدول (7) أن نتيجة الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لجميع محاور الاستبانة، مقبولة إحصائياً، حيث يرى أبو هاشم (2010، 304) " أن معامل الثبات يعتبر مقبولاً إحصائياً إذا كانت قيمته أعلى من (0.60)" مما يشير إلى صلاحية الأداة العلمية للتطبيق على أفراد عينة الدراسة.

خامساً: إجراءات الدراسة:

اتبع الباحث الخطوات والإجراءات التالية، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة:

- الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- بناء أداة الدراسة بصورتها الأولية.
- التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.
- الوصول بأداة الدراسة إلى صورتها النهائية.
- تحويل الاستبانة إلى رابط إلكتروني من خلال (Forms Google)، وذلك لسهولة الوصول إلى عينة الدراسة.

- جمع الردود من خلال (Forms Google)، وترميزها ومعالجتها إحصائياً من خلال

برنامج (SPSS).

- التوصل إلى نتائج الدراسة.

- التوصيات والمقترحات.

سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

(1) الإحصاء الوصفي المتمثل بالتكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات:

(الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، عدد الدورات التدريبية، طبيعة العلاقة).

(2) استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح أدناه:

سلم الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
الدرجة	5	4	3	2	1

وقد تم تقدير درجة وفق الآتي:

- المدى = أعلى قيمة - أقل قيمة = $5 - 1 = 4$

- طول الفئة = المدى ÷ عدد الفئات = $4 ÷ 5 = 0.80$

الدرجة	المتوسط الحسابي
ضعيفة جداً	المتوسطات التي تتراوح من 1.00 إلى أقل من 1.80
ضعيفة	المتوسطات التي تتراوح من 1.80 إلى أقل من 2.60
متوسطة	المتوسطات التي تتراوح من 2.60 إلى أقل من 3.40
مرتفعة	المتوسطات التي تتراوح من 3.40 إلى أقل من 4.20
مرتفعة جداً	المتوسطات التي تتراوح من 4.20 إلى 5.00

(3) معامل الارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

(4) معادلة كرونباخ ألفا لحساب ثبات الاستبانة.

(5) الإحصاء الوصفي المتمثل بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على:

- مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد.
 - تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد.
- (6) تم ترتيب العبارات في كل محور وفقاً للمتوسط الحسابي الأعلى والانحراف المعياري الأقل.
- (7) اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد وفقاً للمتغيرات التي تتكون من ثلاث فئات فأكثر (الفئة العمرية، المؤهل العلمي).
- (8) اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent Samples Test) للتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد، وفقاً للمتغيرات التي تتكون من فئتين فقط وهي (الجنس، طبيعة العلاقة).

الفصل الرابع

عرض النتائج

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول والذي ينص على: ما هي مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد؟ تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب وتقدير الدرجة، والجدول (1) يوضح نتائج ذلك.

الجدول (1)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب وتقدير الدرجة لمميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد

م	الممارسة	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الدرجة
2	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يجنب انقطاع العملاء في الحصول على الخدمة لأسباب مثل الحجر الصحي.	4.31	0.828	1	مرتفعة جداً
3	سهولة الوصول للخدمات التأمينية بغض النظر عن الموقع الجغرافي للمستفيد.	4.28	0.814	2	مرتفعة جداً
6	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يلبي احتياجات المستفيد المختلفة.	4.07	0.927	3	مرتفعة
4	(تقديم/ الحصول) الخدمات التأمينية عن بعد أسرع من تقديم الخدمات بالشكل التقليدي.	4.01	0.849	4	مرتفعة
16	الخدمات التأمينية المقدمة عن بعد تقلل من الأخطاء التي قد تحدث خلال العمل التقليدي	4.01	0.961	5	مرتفعة
1	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يسهل عملية الاختيار بين أنواع التأمين المختلفة.	3.99	0.905	6	مرتفعة
15	الخدمات التأمينية المقدمة عن بعد لا تقل موثوقية عن تلك المقدمة بشكل تقليدي.	3.86	1.004	7	مرتفعة
8	(تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد يقلل من شكاوى العملاء ذات العلاقة بسوء الخدمة.	3.84	0.853	8	مرتفعة
5	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يسهل الوصول للفئة المستهدفة من التأمين.	3.84	0.936	9	مرتفعة
9	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يسرع من (تحصيل/ دفع) مبلغ التأمين من خلال شركات الدفع الإلكتروني.	3.82	0.961	10	مرتفعة
13	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد بقطاع التأمين يزيد من رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة.	3.79	0.871	11	مرتفعة
7	يمكن (تقديم/ الحصول) الخدمات التأمينية عن بعد دون أي اختلاف عن الخدمات المقدمة بالشكل التقليدي.	3.74	0.865	12	مرتفعة
12	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يوفر الجهد والعناء للوصول لمقر الشركة.	3.72	0.994	13	مرتفعة

م	الممارسة	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الدرجة
10	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يوفر من الوقت ويتيح الحصول على الخدمة بأي وقت وخلال الاجازات او الأعياد.	3.60	0.953	14	مرتفعة
11	يمكن (تقديم، الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد بشكل آمن.	2.98	1.232	15	متوسطة
14	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يساهم في زيادة مبيعات شركات التأمين.	2.96	1.184	16	متوسطة
المميزات ككل		3.80	0.397		

يتضح من الجدول (1) والخاص بمميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من

وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد ما يلي:

☒ إن (2) من المميزات جاءت بدرجة (مرتفعة جداً) حيث جاء المتوسط الحسابي في فئة التقدير

(4.20 إلى 5.00).

☒ إن (12) من المميزات جاءت بدرجة (مرتفعة) حيث جاء المتوسط الحسابي في فئة التقدير (3.40

إلى أقل من 4.20).

☒ إن (2) من المميزات جاءت بدرجة (متوسطة) حيث جاء المتوسط الحسابي في فئة التقدير (2.60

إلى أقل من 3.40).

☒ لقد جاء المحور ككل والخاص بدرجة بمميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد

من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد بدرجة (مرتفعة) وبمتوسط حسابي (3.80).

للإجابة عن سؤال الدراسة الثاني والذي ينص على: ما هي تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات

التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد؟ تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف

المعياري والترتيب وتقدير الدرجة، والجدول (2) يوضح نتائج ذلك.

الجدول (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب وتقدير الدرجة لتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد

م	الممارسة	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الدرجة
8	عدم توفر دليل مستخدم يوضح كيفية الحصول على الخدمات التأمينية عن بعد.	4.36	0.777	1	مرتفعة جداً
2	عدم وجود ثقافة الكترونية عند فئة كبيرة من المستفيدين.	4.28	0.839	2	مرتفعة جداً
12	طول الإجراءات وكثرة المتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة التأمينية عن بعد.	4.08	0.865	3	مرتفعة
9	عدم وجود تشريعات حكومية واضحة بخصوص حقوق المستفيد عند حصوله على الخدمات التأمينية عن بعد.	3.96	0.886	4	مرتفعة
4	شعور المستفيد أنه بحاجة إلى شرح تفاصيل كثيرة للموظف بشكل مباشر.	3.95	0.925	5	مرتفعة
5	اعتقاد المستفيد أن الحصول على الخدمة التأمينية بشكل مباشر سوف يكون أسرع من الحصول عليها عن بعد.	3.94	0.924	6	مرتفعة
1	عدم توفر أو ضعف شبكة الانترنت عند شريحة كبيرة من المستفيدين.	3.93	0.885	7	مرتفعة
6	عدم وجود وسائل دفع إلكتروني عند المستفيد.	3.92	0.929	8	مرتفعة
10	عدم توفر وسيلة للحصول على الوثائق الورقية بعد الاستفادة من الخدمات المقدمة عن بعد.	3.85	0.940	9	مرتفعة
7	عدم ثقة المستفيد في التعاملات الالكترونية بشكل عام.	3.81	0.824	10	مرتفعة
11	أن النظام المتوفر للحصول على الخدمة التأمين عن بعد يعتبر صعب ومعد وغير مرن.	3.78	0.958	11	مرتفعة
3	لا توجد ثقة لدى المستفيد بالخدمات المقدمة عن بعد مقارنة بالخدمات المقدمة بشكل مباشر.	3.70	0.937	12	مرتفعة
	التحديات ككل	3.96	0.346		مرتفعة

يتضح من الجدول (2) والخاص بتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد من

وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد ما يلي:

☒ إن (2) من التحديات جاءت بدرجة (مرتفعة جداً) حيث جاء المتوسط الحسابي في فئة التقدير

(4.20 إلى 5.00).

☒ إن (10) من التحديات جاءت بدرجة (مرتفعة) حيث جاء المتوسط الحسابي في فئة التقدير (3.40

إلى أقل من 4.20).

☒ لقد جاء المحور ككل والخاص بدرجة بتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد

من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد في درجة (مرتفعة) وبمتوسط حسابي (3.96).

الشكل (1)

المتوسطات الحسابية لكل من مميزات وتحديات تقديم/ الحصول على الخدمات التأمينية عن بعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد



للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05 ≤ α) بين استجابات عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، طبيعة العلاقة)؟ تم استخدام:

- اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent Samples Test) للتعرف على الفروق وفقاً للمتغيرات التي تتكون من فئتين فقط وهي (الجنس، طبيعة العلاقة)، والجدولان (3) و (4) يوضحا ذلك.
- اختبار تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA) للتعرف على الفروق وفقاً للمتغيرات المكونة من ثلاث فئات فأكثر، وهي (الفئة العمرية، المؤهل العلمي) والجدولان (5) و (6) يوضحا ذلك.

(1) الفروق وفقاً لمتغير الجنس:

الجدول (3)

نتائج اختبار (ت) للمجموعات المستقلة للتعرف على الفروق بين استجابات عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً لمتغير (الجنس)

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
المميزات	ذكر	138	3.80	0.418	.040	.968
	انثى	46	3.80	0.330		
التحديات	ذكر	138	3.96	0.345	.143	.886
	انثى	46	3.97	0.352		

يتضح من الجدول (3) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين

استجابات عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً

لمتغير (الجنس) حيث أن مستويات الدلالة لكل من مجال المميزات ومجال التحديات أكبر من

(0.05).

(2) الفروق وفقاً لمتغير طبيعة العلاقة:

الجدول (4)

نتائج اختبار (ت) للمجموعات المستقلة للتعرف على الفروق بين استجابات عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً لمتغير (طبيعة العلاقة)

المجال	طبيعة العلاقة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
المميزات	مستفيد	120	3.76	0.424	1.811	.072
	مقدم خدمة	64	3.87	0.331		
التحديات	مستفيد	120	3.90	0.357	3.562	.000
	مقدم خدمة	64	4.08	0.290		

يتضح من الجدول (4) بأنه

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات عينة

الدراسة تجاه مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً لمتغير (طبيعة

العلاقة) حيث أن مستويات الدلالة لهذا المجال أكبر من (0.05).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات عينة

الدراسة تجاه تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً لمتغير (طبيعة

العلاقة) حيث أن مستويات الدلالة لهذا المجال أقل من (0.05)، وقد كانت هذه الفروق في

اتجاه مقدمي الخدمة، مما يعني أن مقدمي الخدمة يشعرون بالتحديات أكثر من المستفيدين.

(3) الفروق وفقاً لمتغير الفئة العمرية:

الجدول (5)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق بين استجابات عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً لمتغير (الفئة العمرية)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
التخطيط	بين المجموعات	.682	3	.227	1.455	.229
	داخل المجموعات الكلي	28.145	180	.156		
		28.827	183			
التنفيذ	بين المجموعات	.596	3	.199	1.682	.172
	داخل المجموعات الكلي	21.261	180	.118		
		21.857	183			

يتضح من الجدول رقم (5) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

بين استجابات عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد

وفقاً لمتغير (الفئة العمرية) حيث أن مستويات الدلالة لكل من مجال المميزات ومجال التحديات أكبر

من (0.05).

(4) الفروق وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

الجدول (6)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق بين استجابات عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
التخطيط	بين المجموعات	.665	3	.222	1.416	.240
	داخل المجموعات الكلي	28.162	180	.156		
		28.827	183			
التنفيذ	بين المجموعات	.767	3	.256	2.183	.092
	داخل المجموعات الكلي	21.090	180	.117		
		21.857	183			

يتضح من الجدول رقم (6) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي)، حيث أن مستويات الدلالة لكل من مجال المميزات ومجال التحديات أكبر من (0.05).

نتائج الدراسة

• النتائج الخاصة بالسؤال الأول:

- جاءت مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد بدرجة (مرتفعة) وبمتوسط حسابي (3.71).
- وعلى مستوى المميزات الفرعية التي تم دراستها في البحث فقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

☒ إن (2) من المميزات من أصل (16) مميزة، أي بنسبة (12.5%) من المميزات، كانت قيد الدراسة في البحث الحالي جاءت بدرجة (مرتفعة جداً).

☒ إن (12) من المميزات من أصل (16) مميزة، أي بنسبة (75.0%) من المميزات، كانت قيد الدراسة في البحث الحالي جاءت بدرجة (مرتفعة).

☒ إن (2) من المميزات من أصل (16) مميزة، أي بنسبة (12.5%) من المميزات، كانت قيد الدراسة في البحث الحالي جاءت بدرجة (متوسطة).

• النتائج الخاصة بالسؤال الثاني:

- جاءت تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد بدرجة (مرتفعة) وبمتوسط حسابي (3.93).
- وعلى مستوى التحديات الفرعية التي تم دراستها في البحث فقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

✗ إن (2) من التحديات من أصل (12) تحدي، أي بنسبة (16.7%) من التحديات، كانت

قيد الدراسة في البحث الحالي جاءت بدرجة (مرتفعة جداً).

✗ إن (10) من المميزات من أصل (12) تحدي، أي بنسبة (83.3%) من التحديات،

كانت قيد الدراسة في البحث الحالي جاءت بدرجة (مرتفعة).

• **النتائج الخاصة بالسؤال الثالث:**

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات عينة

الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد وفقاً لمتغير

(الجنس).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات عينة

الدراسة تجاه مميزات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد وفقاً لمتغير (طبيعة

العلاقة).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات أفراد

عينة الدراسة تجاه تحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد وفقاً لمتغير

(طبيعة العلاقة)، وكانت الفروق لصالح مقدمي الخدمة، مما يعني أن مقدمي الخدمة يشعرون

بالتحديات أكثر من المستفيدين.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات أفراد

عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد وفقاً

لمتغير (الفئة العمرية).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه مميزات وتحديات (تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بُعد وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي).

توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- 1) ضرورة تفعيل العمل عن بعد في مجال التأمين وذلك لما اثبتته نتائج الدراسة الحالية من وجود مميزات كثيرة للعمل عن بعد في مجال التأمين من وجهة نظر كل من المستفيد ومقدم الخدمة.
- 2) ضرورة أن تعمل شركات التأمين على توفير خيار العمل عن بُعد لكل من مقدم الخدمة والمستفيد، بحيث يكون هذا خيار متوفر في جميع الظروف التي قد تمنع من العمل المباشر.
- 3) عقد دورات تدريبية وورش عمل لمقدمي الخدمة في شركات التأمين بهدف تنمية مهاراتهم الخاصة بالعمل عن بعد سواء ما كان يتعلق منها بالمهارات الفنية أو الاجتماعية.
- 4) أن تعمل شركات التأمين على توفير جميع البرامج والأنظمة الحديثة، وبما يسهل على كل من مقدم الخدمة والمستفيد الحصول على خدمات التأمين بأقل وقت وجهد وتكلفة.
- 5) العمل على توعية جميع المستفيدين من الخدمات التأمينية بالخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلال شبكة الانترنت بدون المراجعة المباشرة لشركة التأمين، وذلك من خلال قنوات إعلامية وقنوات التواصل الاجتماعي المختلفة، مما سيقبل من العبء على شركات التأمين.
- 6) أن يضع الاتحاد الأردني لشركات التأمين خطة مستقبلية متدرجة عبر مراحل زمنية معينة، لكي تتمكن جميع شركات التأمين من توفير الحد الأدنى من الخدمات التأمينية عبر شبكة الانترنت.

7) أن يضع الاتحاد الأردني لشركات التأمين حوافز معينة لشركات التأمين التي توفر خدمات تأمينية عن بعد لعملائها بحيث يكون هذا حافز ومشجع للشركات الأخرى على العمل بنفس السياسة.

مقترحات الدراسة:

- في ضوء نتائج الدراسة الحالية، يقترح الباحث إجراء المزيد من الدراسات والبحوث بما يلي:
- 1) دراسة أثر العمل عن بعد في زيادة دخل شركات التأمين وتوفير النفقات.
 - 2) دراسة أثر العمل عن بعد على رضا العلماء.
 - 3) إجراء بحوث ودراسات أخرى تبيّن أثر العمل عن بعد في تكوين اتجاهات إيجابية نحو شركات التأمين من قبل المستفيدين.

المراجع:

- أبو هاشم. السيد محمد أبو هاشم (1427هـ). الدليل الاحصائي في تحليل البيانات باستخدام SPSS. مكتبة الرشد. السعودية. الرياض.
- البطوش، عبد القادر بشير (2007). مدى التزام طلبة الصف العاشر الأساسي بالقيم الاجتماعية الإسلامية من وجهة نظرهم وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة. عمادة الدراسات العليا.
- الخرابشة، عمر محمد عبد الله (2012). أساليب البحث العلمي. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. الطبعة الثانية.
- زين العابدين، فاطمة عبد الهادي علاء الدين (2014). تأثير وسائل التواصل الاجتماعي في القيم الاجتماعية لدى طلبة الجامعات الأردنية (دراسة اجتماعية). رسالة دكتوراه غير منشورة. الجامعة الاردنية. كلية الدراسات العليا.
- سعادات، محمود (2001). القيم الاجتماعية لدى طلاب المرحلة الثانوية (دراسة مقارنة). رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عين شمس. معهد الدراسات العليا للطفولة. قسم الدراسات النفسية والاجتماعية.
- الضامن، منذر (2007). أساسيات البحث العلمي. دار المسرة. عمان، الاردن.
- عباس، عبد القادر (2013). أساليب البحث العلمي وكتابة التقارير. دار الكتاب الحديث، القاهرة. ط1.
- عبد اللطيف، فاتن (2006). أصول البحث العلمي الحديث. مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية. مصر.

- العساف، صالح (2006). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. مكتبة العبيكان. السعودية. الطبعة 4.
- عطار، طلال محمد نور (2012). المدخل إلى البحث العلمي. أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- العيسى، علي بن مسعود بن احمد (1430هـ). تنمية القيم الاخلاقية لدى طلاب المرحلة المتوسطة من وجهة نظر معلمي التربية الاسلامية بمحافظة القنفذة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى. كلية التربية. قسم التربية الاسلامية والمقارنة.
- مرتجى، مرتضى (2004). مدى ممارسة طلبة المرحلة الثانوية للقيم الأخلاقية من وجهة نظر معلميهم في محافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأزهر. عمادة الدراسات العليا. كلية التربية. قسم اصول التربية.
- المغربي، كامل محمد (2009). أساليب البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية. دار الثقافة. عمان، الأردن. الطبعة الثانية.

المواقع الإلكترونية:

<http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/>

<http://repository.sustech.edu/handle/123456789/24763>

الملاحق

عنوان الدراسة

واقع العمل عن بعد بقطاع التأمين في الأردن من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد

تحية طيبة وبعد.

تسعى الدراسة إلى التعرف على واقع العمل عن بعد بقطاع التأمين في الأردن من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد.

يرجى الإجابة عن الاسئلة التالية، مع العلم بأن جميع الاجابات ستعامل بسريه تامة، ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرًا حسن تعاونكم

القسم الأول: البيانات الشخصية

الجنس:	ذكر	انثى	من 25 إلى 45 سنة	من 46 إلى 60 سنة	أكبر من 60 سنة
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	من 25 إلى 45 سنة	من 46 إلى 60 سنة	من 46 إلى 60 سنة	أكبر من 60 سنة
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا	دراسات عليا
طبيعة العلاقة	مقدم خدمة	مستفيد			

القسم الثاني: الاستبانة:

1) المحور الأول: مميزات العمل عن بعد بقطاع التأمين في الأردن من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد

الرقم	العبارة	موافق جدًا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يسهل عملية الاختيار بين أنواع التأمين المختلفة.					
2	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يجنب انقطاع العملاء في الحصول على الخدمة لأسباب مثل الحجر الصحي.					
3	سهولة الوصول للخدمات التأمينية بغض النظر عن الموقع الجغرافي للمستفيد.					
4	(تقديم/ الحصول) الخدمات التأمينية عن بعد أسرع من تقديم الخدمات بالشكل التقليدي.					
5	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يسهل الوصول للفئة المستهدفة من التأمين.					
6	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يلبي احتياجات المستفيد المختلفة.					
7	يمكن (تقديم/ الحصول) الخدمات التأمينية عن بعد دون أي اختلاف عن الخدمات المقدمة بالشكل التقليدي.					
8	(تقديم/ الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد يقلل من شكاوي العملاء ذات العلاقة بسوء الخدمة.					
9	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يسرع من (تحصيل/ دفع) مبلغ التأمين من خلال شركات الدفع الإلكتروني.					
10	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يوفر من الوقت وبتبج الحصول على الخدمة بأي وقت وخلال الاجازات او الأعياد.					
11	يمكن (تقديم، الحصول) على الخدمات التأمينية عن بعد بشكل آمن.					
12	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يوفر الجهد والعناء للوصول لمقر الشركة.					

الرقم	العبارة	موافق جدًا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
13	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد بقطاع التأمين يزيد من رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة.					
14	تقديم الخدمات التأمينية عن بعد يساهم في زيادة مبيعات شركات التأمين.					
15	الخدمات التأمينية المقدمة عن بعد لا تقل موثوقية عن تلك المقدمة بشكل تقليدي.					
16	الخدمات التأمينية المقدمة عن بعد تقلل من الأخطاء التي قد تحدث خلال العمل التقليدي					

(2) المحور الثاني: تحديات العمل عن بعد بقطاع التأمين في الأردن من وجهة نظر مقدم الخدمة والمستفيد

الرقم	العبارة	موافق جدًا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	عدم توفر أو ضعف شبكة الانترنت عند شريحة كبيرة من المستفيدين.					
2	عدم وجود ثقافة الكترونية عند فئة كبيرة من المستفيدين.					
3	لا توجد ثقة لدى المستفيد بالخدمات المقدمة عن بعد مقارنة بالخدمات المقدمة بشكل مباشر.					
4	شعور المستفيد أنه بحاجة إلى شرح تفاصيل كثيرة للموظف بشكل مباشر.					
5	اعتقاد المستفيد أن الحصول على الخدمة التأمينية بشكل مباشر سوف يكون أسرع من الحصول عليها عن بعد.					
6	عدم وجود وسائل دفع إلكتروني عند المستفيد.					
7	عدم ثقة المستفيد في التعاملات الالكترونية بشكل عام.					
8	عدم توفر دليل مستخدم يوضح كيفية الحصول على الخدمات التأمينية عن بعد.					
9	عدم وجود تشريعات حكومية واضحة بخصوص حقوق المستفيد عند حصوله على الخدمات التأمينية عن بعد.					
10	عدم توفر وسيلة للحصول على الوثائق الورقية بعد الاستفادة من الخدمات المقدمة عن بعد.					
11	أن النظام المتوفر للحصول على الخدمة التأمينية عن بعد يتعبر صعب ومعقد وغير مرن.					
12	طول الإجراءات وكثرة المتطلبات اللازمة للحصول على الخدمة التأمينية عن بعد.					