

"أثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي على رضا متلقي الخدمة في الاردن"

إعداد المهندس :

عبدالمجيد صالح شرادقة

"بحث مقدم لجائزة مؤتمر العقبة للبحوث التأمينية"

الفصل الأول

الإطار العام

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
4	1-1 مقدمة الدراسة
4	2-1 مشكلة الدراسة واسئلتها
5	3-1 أهمية الدراسة
6	4-1 أهداف الدراسة
6	5-1 أنموذج الدراسة
8	6-1 فرضيات الدراسة
9	7-1 محددات الدراسة
10	8-1 التعريفات الإجرائية للدراسة
11	9-1 الدراسات السابقة
14	10-1 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة

1-1 مقدمة الدراسة

نظرا للتقدم والتطور المتسارع الذي يشهده العالم اجمع على كل الاصعدة (الصحية والسياسية والاقتصادية والتنظيمية والتكنولوجية والامنية) ونظرا لزيادة التعداد السكاني بشكل كبير وما رافقها من ازدياد اعداد المركبات وآليات النقل وغيرها من الخدمات , وكون المملكة الاردنية الهاشمية جزء مهم من هذا العالم ولأن التطور والتحديث في البنى التحتية والتكنولوجية في المملكة اصبح ضرورة لمواكبة دول العالم المتقدمة ولتقديم خدمات الكترونية موثوقة مأمونة للمواطنين ولتيسير الاجراءات المتبعة وتوفير الوقت والجهد المبذول من قبل المواطنين في جميع المجالات ولأن الخدمات التأمينية مكون اساسي ورئيسي من مكونات الاقتصاد الاردني حيث باتت السيارات والمركبات ضرورة ملحة لكل مواطن اردني لذلك اصبحت العملية التأمينية للمركبات ضرورة واجبة حتى يستطيع كل سائق حفظ حقه وحقوق الآخرين سواء كانت هذه الحقوق حقوق مادية ناتجة عن الحوادث المرورية او حقوق العلاج عند حدوث اصابات جسمية او حتى حقوق التعويض في حالة حدوث وفيات لا سمح الله .

وكون المملكة الاردنية الهاشمية تشترط وجود تأمين للمركبة عند اجراءات ترخيص المركبات والسيارات من قبل دائرة ترخيص السواقين والمركبات التابعة لمديرية الامن العام عمل الاتحاد الاردني لشركات التأمين - وهو الجهة الوحيدة امام القانون الاردني الذي يملك الحق باصدار عقود التأمين الالزامي نيابة عن شركات التأمين الاردنية العاملة - على ربط جميع مراكز الترخيص التابعة للمركبات الاردنية عن طريق بناء شبكة ربط الالكتروني لتسهيل اجراءات اصدار عقود التأمين وزيادة في سرعة العملية التأمينية وحفظ البيانات والمعلومات بشكل آمن وموثوق على خوادم رئيسية مركزية تابعة للإدارة الرئيسية لاتحاد شركات التأمين والرجوع لها عندما تقتضي الضرورة .

2-1 مشكلة الدراسة واسئلتها :

تقوم عملية التأمين الالزامي للمركبات في الاردن على اربعة ركائز رئيسية (المواطن متلقي الخدمة / شركة التأمين / عقد التأمين / الاتحاد الاردني لشركات التأمين)

حيث يقوم الاتحاد الاردني لشركات التأمين عن طريق نظام الربط الالكتروني المحوسب بتمثيل شركات التأمين وتقديم الخدمة التأمينية للمواطن متلقي الخدمة عن طريق اصدار عقود التأمين اللازمة لاستكمال شروط ترخيص المركبات في الاردن .

لذلك بات من الضرورة ان يقوم الاتحاد الاردني لشركات التأمين بجس نبض متلقي الخدمة التأمينية واستشعار مدى كفاءة نظام التأمين المحوسب لتأدية الغرض الواجب منه ومعرفة مدى رضا متلقي الخدمة عن العملية التأمينية بعد اجراء عملية حوسبة نظام الربط الالكتروني وتحديثه في الاونة الاخيرة .

وعلية يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالاسئلة التالية :

(1) هل يوجد أثر لحوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) على رضا متلقي الخدمة في الأردن ؟

ويتفرع من هذه السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية :

- هل يوجد أثر (لحوسبة نظام التأمين الإلزامي) جودة الإتصال على رضا متلقي الخدمة في الأردن ؟
- هل يوجد أثر (لحوسبة نظام التأمين الإلزامي) البنية التحتية والأجهزة المساندة على رضا متلقي الخدمة في الأردن ؟
- هل يوجد أثر (لحوسبة نظام التأمين الإلزامي) دقة المعلومات على رضا متلقي الخدمة في الأردن ؟

3-1 اهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة اهميتها من انها تعد من احدى الدراسات التأمينية في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها والتي تساعد في تحسين جودة اداء العاملين ورفع مستوى الخدمات الحاسوبية والالكترونية الحديثة والمقدمة للمواطن الاردني الأمر الذي يستدعي النظر في اهمية هذه الدراسة من الناحية النظرية ومن الناحية العملية وكما يلي :

الأهمية النظرية : تعتبر موضوعات حوسبة الانظمة التكنولوجية ورضا متلقي الخدمة التكنولوجية من الموضوعات المعاصرة الجديرة بالدراسة بسبب الانتشار تطبيقات انظمة تكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات والأصعدة وبما ان الاتحاد الاردني يخدم شريحة واسعة من المواطنين الاردنيين لذلك بات لزاما معرفة الدور الذي يلعبه نظام التأمين المحوسب في تسهيل العملية والاجراءات التأمينية لنيل رضى متلقى الخدمة .

الاهمية العلمية : هذه الدراسة تكشف عن اثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي على رضا متلقي الخدمة التأمينية في الاردن والتصدي للمخاطر الالكترونية والمشكلات الفنية عند التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات وحوسبتها كمحددات لنجاح الخدمة التأمينية مع متلقى الخدمة التأمينية وحماية الشبكات الحاسوبية وقواعد البيانات التأمينية والتي قد تعيق تطور القطاع التأميني في الاردن .

قد تساهم هذه الدراسة في دعم الجهود المبذولة من قبل الاتحاد الاردني لشركات التأمين للسعي لنيل رضا متلقي الخدمة التأمينية عن طريق دراسة رأي متلقي الخدمة التأمينية عن مختلف جوانب العملية التأمينية باستخدام نظام التأمين المحوسب في جميع مكاتب التأمين المنتشرة في جميع مدن المملكة .

كما ان هذه الدراسة تهتم في بيئة الأعمال الالكترونية الأردنية وبالتالي قد تدعم جهود قطاعات اقتصادية أخرى كمحددات لنجاح اعمالهم الالكترونية ومساعدة صناع القرار على اخذ انطباع اولي عن حوسبة الانظمة التكنولوجية في احد اهم القطاعات الاقتصادية الاردنية .

4-1 اهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية الى بيان اثر حوسبة النظام الالكتروني لتأمين المركبات التابع للاتحاد الاردني لشركات التأمين على رضا متلقي الخدمة الالكترونية من المواطنين الاردنيين من خلال تحقيق الاهداف التالية :

- إختبار أثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي في نيل رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن .
- إختبار أثر عناصر حوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الأتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في نيل رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن .
- وضع توصيات قد تساعد الإتحاد الاردني لشركات التأمين على رفع مستوى حوسبة نظام التأمين الإلزامي لزيادة مستوى الرضا عند متلقي الخدمة التأمينية في الأردن .

5-1 أنموذج الدراسة :

في هذا الإطار فإن العلاقة المنطقية بين محاور الدراسة الحالية تتراوح ما بين الأبعاد الموضوعية – المعيارية وبين الأبعاد الذاتية – الوصفية , اذ يقوم البحث على المحاور الرئيسية التالية :

1. ان المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) عنصر تأثير مباشر على رضا متلقي الخدمة التأمينية ويقاس بثلاثة ابعاد هي (جودة الاتصال , البنية التحتية واجهزتها المساندة , دقة المعلومات) وقد تم ترشيح الأبعاد الثلاثة بناء على المسح المرجعي للباحث للأدبيات و الدراسات السابقة والبحث النوعي التي اكدت ان تلك الابعاد هي الاكثر تمثيلا وقبولا للمتغير الرئيس .

2. وإن المتغير التابع (رضا متلقي الخدمة) ويمثل عنصر استجابة ويقاس بثلاثة ابعاد هي (سرعة وسهولة الخدمة , مهنية الموظفين , الوثوقية بمعلومات عقود التأمين الإلزامي) وقد تم ترشيح الأبعاد الثلاثة بناء على المسح المرجعي للباحث للأدبيات والدراسات السابقة والبحث النوعي التي أكدت ان تلك الابعاد هي الأكثر تمثيلا وقبولا للمتغير الرئيس .

3. كما تم ادخال المتغيرات الشخصية (النوع الاجتماعي , العمر , المستوى العلمي , مستوى دخل الفرد , الخبرة التأمينية) في أنموذج الدراسة لقياس أثرها في ادراك عينة الدراسة لمفهوم حوسبة نظام التأمين الإلزامي .

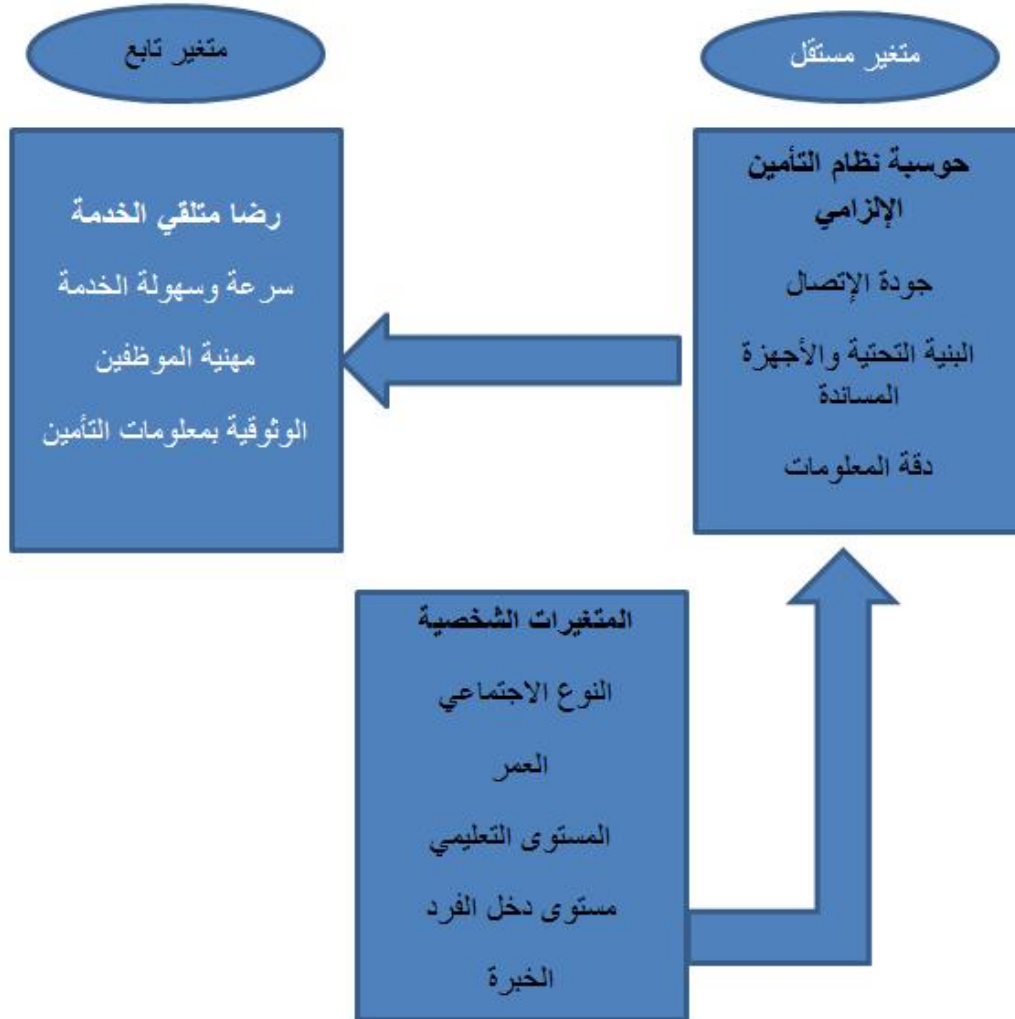
ويمثل أنموذج الدراسة مجموعة من الفرضيات التي بنيت استنادا الى :

- إمكانية قياس كل متغير من متغيرات الدراسة .
- شمولية الأنموذج وإمكانية اختباره .
- إتساق المتغيرات مع خصائص بيئة المؤسسة المبحوثة .
- صلاحية الإنموذج للاحتبار الإحصائي .

وتنطلق مسوغات اختيار الانموذج ووضعه بالصيغة التي هو عليها من :

- المتغيرات التي احتواها الانموذج معبرة عن اتفاق قسم كبير من الباحثين.
- احتوت المتغيرات الرئيسية التي وردت في صيغ الأنموذج على متغيرات فرعية ذات أهمية كبيرة للمؤسسة ذات العلاقة (ميدان البحث).
- القناعة التي توفرت لدى الباحث بأهمية هذه المتغيرات .

الشكل (1) أنموذج الدراسة



6-1 فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى $0.05 \geq$ لحوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الاتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) على رضا متلقي الخدمة التأمينية في الاردن

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

- (1) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ لحوسبة نظام التأمين الالزامي (جودة الاتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في سرعة وسهولة الخدمة.
- (2) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ لحوسبة نظام التأمين الالزامي (جودة الاتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في مهنية الموظفين .
- (3) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ لحوسبة نظام التأمين الالزامي (جودة الاتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في الوثوقية بمعلومات التأمين .

7-1 محددات الدراسة :

- (1) إفتقار المكتبة العربية لدراسات تتحدث عن مفهوم الأنظمة التأمينية والأنظمة التأمينية المحوسبة والتي تهدف الى تقديم الخدمات والاستشارات التأمينية وخدمة العملاء بالصورة والطريقة المثلى .
- (2) عدم جدية بعض أفراد العينة , مما أدى الى استبعاد بعض الإستبانات من التحليل.
- (3) رفض بعض المواطنين التعاون مع الباحث لإعتقادهم أن الإستبانة تهدف لجمع معلومات خاصة.

8-1 التعريفات الإجرائية :

- **حوسبة نظام التأمين الالزامي :** وهي عبارة عن الانظمة الحاسوبية وقواعد البيانات والاجهزة الالكترونية اللازمة والتي تحتوي على جميع معلومات المركبات ومالكها والمربوطة بأسعار الخدمات التأمينية وذلك لاتمام جميع متطلبات عملية اصدار عقود التأمين الالزامي بشكل الكتروني يراعى فيه تطبيق الانظمة والقوانين والتشريعات النازمة لعقود التأمين الالزامي للمركبات والتي تحدد علاقة متلقي الخدمة التأمينية بشركة التأمين عن طريق الاتحاد الاردني لشركات التأمين
- **جودة الإتصال :** وهي كفاءة و قدرة الاتصالات بين الانظمة الرئيسية والاجهزة الطرفية على القيام بالعمليات والاجراءات التأمينية المراد تنفيذها بافضل صورة ممكنة .كما اننا نستطيع تعريفها بقدرة الانظمة الحاسوبية على تناقل البيانات والمعلومات التأمينية من مزودي الخدمة التأمينية (فروع الاتحاد الاردني لشركات التأمين) الى الخوادم الرئيسية وبالعكس بشكل سريع دون وجود معوقات على شبكات الربط الالكتروني.
- **البنية التحتية والاجهزة المساندة :** وهي عبارة عن جميع الاجهزة الالكترونية والخوادم الرئيسية والاجهزة الطرفية وتوصيلاتها التي تقوم بتسهيل اجراءات العملية التأمينية سواء بتخزين المعلومات والبيانات التأمينية على الخوادم الرئيسية واصدار عقود التأمين الالزامي لمتلقي الخدمة التأمينية على الاجهزة الطرفية عن طريق شبكات الربط الالكتروني . كما يمكن تعريفها بأنها مجموعة الوسائل والتقنيات والقدرات التي يتم تنسيقها بواسطة منظمة مركزية للمعلومات وتشمل جميع الأنظمة التي تسهل تلك العمليات (الرتيمي,2002:94)
- **دقة المعلومات :** وهي مدى صحة المعلومات التأمينية المرفقة بعقود التأمين والتي يجب ان تكون متطابقة مع معلومات دائرة ترخيص السواقين والمركبات التابعة لمديرية الامن العام وتتضمن (اسم المالك ومعلوماته العامة , المدة التأمينية , شركة التأمين وعنوانها , معلومات المركبة , القيمة المالية للمعاملة التأمينية , شروط العقد المبرم بين الطرفين , معلومات الموظف المصدر للعقد التأميني)
- **رضا متلقي الخدمة :** وهو النظرة الايجابية العامة والشعور بالارتياح عند متلقي الخدمة التأمينية كما يمكن تعريفها بمدى الرضا والقبول الذي ينطبع في ذهن (المواطن متلقي الخدمة) مقابل الخدمات المقدمة من فروع الاتحاد الاردني لشركات التأمين والتي تشمل جميع الاجراءات التأمينية وسلسلة التعاملات حتى اصدار العقود التأمينية الصحيحة المطابقة للمعلومات والشروط التأمينية و الأمنية المتبعة .

- **سرعة الخدمة وسهولة الاجراءات :** وهي المدة اللازمة لمتلقي الخدمة حتى يستطيع انهاء المعاملات التأمينية بشكل صحيح وسليم دون وجود معيقات من اي نوع كانت , سواء كانت هذه المعيقات تأمينية تتمثل بصحة العقد التأميني ومعلوماته او تكنولوجية تتمثل بالاجهزة الحاسوبية ومرفقاتها ومدى كفاءتها للقيام بالعمل او معيقات وظيفية تتمثل بالقدرات الوظيفية لدى الموظفين المنوط بهم اجراء المعاملات التأمينية وتقديمها .
- **مهنية واحترافية الموظفين :** وهي القدرات الذهنية والجسدية والاخلاقية المتنوعة التي يمتلكها الموظفون مثل (المعلومات التأمينية الدقيقة , القدرات الجسدية , والخبرات اللازمة للتعامل مع الاجهزة الحاسوبية ومرفقاتها , واسلوب التعامل الاحترافي مع متلقي الخدمة التأمينية)
- **الوثوقية بمعلومات عقود التأمين :** وهي درجة الاعتمادية على المعلومات الموجودة في عقود التأمين الالزامي والتي تخص المركبة المراد تأمينها بالإضافة الى معلومات مالكيها والضرورية لاستكمال اجراءات عملية الترخيص ولحفظ حقوق المواطنين الاردنيين

1.9 الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الباحث للدراسات التي بحثت في موضوع اثر حوسبة نظام التأمين الالزامي على رضا متلقي الخدمة في الاردن , تبين ندرة الدراسات وخاصة في حوسبة القطاع التأميني .

(1) دراسة خريس , (2011) بعنوان :

"استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الاردن"

هدفت هذه الدراسة عن كشف مدى نجاح اجهزة الخدمة المدنية في توظيف تكنولوجيا المعلومات وأثرها على اداء الخدمة المقدمة , كما انها قامت بتقديم تقييم واقعي لمدى تحقيق التكنولوجيا المستخدمة في اجهزة الخدمة المدنية لحاجات المراجعين وتوقعاتهم .و لتحقيق هدف الدراسة تم بناء استبانة حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين بوزارة الصناعة والتجارة وديوان الخدمة المدنية ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاحوال المدنية بمستوياتهم العليا و الوسطى حيث بلغ

عدد العاملين بها (1067) وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بنسبة قاربت (19%) من مجتمع الدراسة اي ما يقارب (200) موظف وتم الاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لتحليل البيانات وتوصلت الدراسة الى ان دائرة الاحوال المدنية سعت الى تطوير البنية التكنولوجية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات بكافة اجهزة الخدمة المدنية , واوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات لما تبين لها من اثر كبير في تحسين مستوى اداء المؤسسات الحكومية وضرورة تطبيقها بكافة الجهات والمؤسسات الحكومية كما انها اوصت بضرورة العمل على تطوير البرامج والاجهزة بشكل مستمر وضرورة مواكبة أحدث ما توصلت اليه تكنولوجيا المعلومات والعمل على تطبيقه في الاجهزة الحكومية .

(2) دراسة القواسمي , (2015) بعنوان :

"أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين"
(دراسة حالة البنك التجاري الاردني)

هدفت الدراسة الى اختبار أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الاتصال , التوافق , الاندماج , النمطية) في تحسين جودة أداء العاملين بالبنك التجاري الاردني ولتحقيق هدف الدراسة تم بناء استبانة حيث تكون مجتمع الدراسة من كامل العاملين في البنك التجاري الاردني وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من (150) عامل كما انه تم الاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لتحليل البيانات وتوصلت الدراسة الى وجود تأثير لمرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الاتصال , التوافق , الاندماج , النمطية) في تحسين جودة اداء العاملين لدى البنك التجاري الاردني , وأوصت الدراسة ببحث إدارة البنك التجاري الاردني ومثيله من البنوك على تعزيز ثقافة جودة الأداء للعاملين فيما يعكس رؤية البنك وتوجهاته المستقبلية كما اوصت بالحاجة لتطوير أداء فئة المدراء غير المؤهلين علميا من خلال تدريبهم وتأهيلهم علميا لرفع كفاءتهم في عملية اتخاذ القرارات التشغيلية .

(3) دراسة العوامل , (2015) بعنوان :

"أثر قدرات تكنولوجيا المعلومات بالذكاء المنظمي"
(دراسة حالة في شركة ماركة VIP في الاردن)

هدفت الدراسة الى تشخيص أثر تكنولوجيا المعلومات (قدرة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات , وقدرة التمدد لتكنولوجيا معلومات الاعمال , والقدرة الاستباقية لتكنولوجيا المعلومات) على الذكاء المنظمي , ولتحقيق هدف الدراسة تم بناء استبانة حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة ماركة VIP الاردن وكان عدد العاملين فيها (200) موظف ولصغر مجتمع الدراسة تم اخذ جميع مجتمع الدراسة لإجراء هذه الدراسة , تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لتحليل البيانات وتوصلت الدراسة الى ان هناك اثر ملموس لتكنولوجيا المعلومات على الذكاء المنظمي أوصت الدراسة باستمرار عملية تطوير قدرات تكنولوجيا المعلومات والعمل على توفير بيئة تكنولوجيا قوية وحديثة لما في ذلك من أثر إيجابي في الذكاء المنظمي للاستجابة للتغيرات المفاجئة وغير المسبوقة في بيئة العمل .

(4) دراسة شحادة , (2012) بعنوان :

"أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية"
(دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية – الاردن)

هدف الدراسة الى التعرف على أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الالكترونية في ديوان الخدمة المدنية في الاردن وتحديد الجوانب الايجابية المساعدة على زيادة فاعلية اداء الحكومة الالكترونية في ديوان الخدمة المدنية , ولتحقيق هدف الدراسة تم بناء استبانة حيث تكون مجتمع الدراسة من فئتين , الاولى : الموظفون في ديوان الخدمة والبالغ عددهم (230) موظف وتم توزيع (200) استبانة واسترداد (185) استبانة , والفئة لثانية :المراجعون المستفيدون من خدمات ديوان الخدمة المدنية وبلغ عدد العينة (300) استبانة واسترداد واخضاع (265) استبانة للتحليل , وتم الاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي لتحليل البيانات وتوصلت الدراسة الى ان مكونات تكنولوجيا المعلومات لها اثر في فاعلية الحكومة الالكترونية وأوصت الدراسة الى وجوب التركيز من قبل ديوان الخدمة المدنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير اداء الموظفين وضرورة تدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات

(5) دراسة الجوفل , (2011) بعنوان :

"دور نظم المعلومات الحاسوبية المحوسبة في تحقيق فاعلية الرقابة الداخلية في المصارف الاسلامية الاردنية "

هدفت الدراسة الى التعرف على دور نظم المعلومات الحاسوبية المحوسبة في تحقيق فاعلية الرقابة الداخلية في المصارف الاسلامية الاردنية ولتحقيق هذه الدراسة تم بناء استبانة حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف الاسلامية الاردنية وهما المصرف الاسلامي الاردني والمصرف العربي الاسلامي الدولي اما عينة الدراسة فتتكون من المديرين في الادارة العليا بالاضافة الى المحاسبين والمدققين الداخليين وتم توزيع (100) استبانة وتم الاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي الوصفي لتحليل البيانات وتوصلت الدراسة الى وجود دور لنظم المعلومات المحاسبية المحوسب لتحقيق رقابة داخلية فاعلة في المصارف الاسلامية الاردنية , كما اوصت الدراسة الى مواكبة احدث التطورات في نظم المعلومات المحاسبية المحوسب وبما ينعكس ايجابا على تفعيل الرقابة الداخلية في البنوك والمصارف الاسلامية الاردنية .

10-1 ما يميز الدراسة عن الدراسات السابقة :

- (1) هذه الدراسة الأولى - حسب حدود معرفة الباحث - والتي اختصت بحوسبة نظام التأمين الإلزامي المقدمة من الإتحاد الاردني لشركات التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية .
- (2) تعددت الأهداف البحثية في الدراسات السابقة , حيث كانت تهدف الى قياس تأثير العوامل التكنولوجية والتكنولوجيا الرقمية على رضا العملاء , كما أنها هدفت الى معرفة دور حوسبة الأنظمة التكنولوجية في سهولة وسرعة المعاملات وإجراءات سير الأعمال بشكل عام ولكن الدراسات السابقة لم تقم بقياس رضا العملاء أو المواطنين من المنظور التأميني أو من زاوية تأمينية .
- (3) هدف الباحث في هذه الدراسة الى قياس مدى رضى المواطن الأردني عن الخدمة الإلكترونية التي يقدمها الإتحاد الاردني لشركات التأمين والسعي الى تعزيز دور الإتحاد الاردني لشركات التأمين كركيزة اساسية من ركائز ودعائم الإقتصاد الاردني .

الفصل الثاني

الإطار النظري

المقدمة ,

يعتبر الاتحاد الاردني لشركات التأمين ركيزة من ركائز الاقتصاد الاردني لما يقوم به من خدمات تأمينية ذات طابع تكنولوجي تعمل على تسهيل اجراءات ترخيص المركبات الاردنية لدى دائرة ترخيص المركبات والسائقين التابع لمديرية الأمن العام , إذ ان توفر التأمين الإلزامي للمركبات الأردنية يعد ضرورة لأستكمال عملية ترخيصها ضمن معايير شاملة تحددها مديرية الأمن العام .

وتلعب تكنولوجيا المعلومات وحوسبة النظم التكنولوجية الحديثة دورا كبيرا في حياة المجتمعات هذه الأيام , سواء أكان ذلك على مستوى الأفراد والجماعات , أو على مستوى المنظمات والمؤسسات , حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على إحداث تغيرات هامة جدا , تمثلت في إنخفاض تكاليف عملياتها وتخفيض مستويات أسعارها وتحسين جودتها وزيادة سرعة انتاجيتها لمواجهة المتطلبات المتزايدة لجمهور المستهلكين وسرعة إتخاذ القرارات ومساعدة المدراء بالوصول الى هذه القرارات بالشكل والصورة المثلى , مما ينعكس ايجابا على القدرة التنافسية للمنظمات وريادتها في عالم الأعمال .

وعلى الرغم من بعض الجوانب السلبية للتكنولوجيا وعلى الرغم من مقاومة بعض الأفراد على التغير والتجديد على المستويات الشخصية لمواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة , إلا أن التكنولوجيا تعد مطلبا أساسيا ومكون أساسي من مكونات التقدم لمواكبة التغيرات في بيئة العمل ومتطلبات الوظائف والهيكل التنظيمية ونظم المعلومات ومعالجتها وحفظها وتخزينها وإمكانية استرجاعها في الوقت المناسب وذلك لدور هذه المعلومات وأهميتها الخاصة في إتخاذ القرارات , ومراقبة أداء العمل وتحسين ظروفه .

لذلك قام الاتحاد الاردني لشركات التأمين ببناء نظام ربط الكتروني محوسب باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة يهدف من خلاله الى تقديم الخدمة التأمينية للمواطنين الاردنيين ومالكي السيارات الاردنية تعمل على حفظ حقوقهم المادية والمعنوية واستكمالاً لشروط ترخيص المركبات الاردنية .

الإتحاد الأردني لشركات التأمين :

تأسس الاتحاد الاردني لشركات التأمين تحت مسمى المكتب الموحد للتأمين الإلزامي عام 1987 وكانت تنحصر فيه أعمال تأمين المركبات الاردنية في دوائر الترخيص في جميع أنحاء المملكة من أخطار المسؤولية المدنية , وفي عام 1988 باشر بإصدار وثائق التأمين الإلزامي للمركبات الأجنبية العابرة للملكة من المراكز الحدودية وتوزيع عطاءات التأمين الإلزامي للمركبات الاردنية على شركات التأمين , واستمر المكتب بتولي هذه المهام حتى عام 2010 عند صدور تعليمات (اصدار وثائق التأمين الإلزامي) رقم (5) لسنة 2010 التي أجازت لشركات التأمين إصدار وثائق التأمين الإلزامي للمركبات الاردنية من خلال المكتب الموحد أو من خلال البنوك المرخصة لمزاولة أعمال التأمين , كما حددت هذه التعليمات مهام المكتب الموحد في كل من مراكز الترخيص والمراكز الحدودية .

ألزمت التعليمات المكتب الموحد بإنشاء قاعدة معلومات للحوادث المرورية لإدخال بيانات الحوادث التي تسجل في شركات التأمين على هذه القاعدة بغرض احتساب نسب الزيادة على أقساط المركبات الاردنية وفقا للحوادث التي تسببها والأضرار الناجمة عنها (تقرير مقدم الى الاتحاد العربي للتأمين , 2014)

ينوب الاتحاد الاردني لشركات التأمين عن شركات التأمين الاردنية بتقديم الخدمة التأمينية (التأمين الالزامي) للمواطنين الاردنيين , اذ يحتوي السوق الاردني على 28 شركة تأمين أردنية تمارس تأمينات الممتلكات منها 17 شركة تمارس تأمينات الحياة والتأمين الطبي الى جانب تأمينات الممتلكات ووكالة أجنبية واحدة تزاوّل تأمينات الحياة فقط .

كما وتقوم شركات التأمين الأردنية بتقديم خدماتها عن طريق تأمين البضائع الواردة والمصدرة (التأمين البحري) وتأمين السيارات وتأمين الحريق والزلازل و السرقة والاختار الأخرى وإصدار عقود التأمينات على الحياة والحوادث الشخصية والتأمينات الصحية ومما يذكر انه لا يوجد في الأردن شركة متخصصة في حقل إعادة التأمين وإنما تقوم شركات التأمين الاردنية بإعادة تأمين المبالغ بعد تنزيل احتفاظها لتتم تغطيتها بشركات إعادة التأمين سواء كانت شركات عربية أو اجنبية , كما تقوم الشركات بتبادل أعمال إعادة التأمين عن طريق العمليات المشتركة فيما بينها للأخطار الكبيرة (تقرير سنوي , سوق التأمين الاردني , 2012)

تكنولوجيا المعلومات وحوسبة النظم :

يعيش العالم اليوم على اعتاب قرن يشهد ثورة تقنية متسارعة , ومن اهم ملامحها الكم المعلوماتي الهائل والمتراكم, الذي يتدفق بغزارة من كل حذب وصوب , ولقد اختلف الكتاب والباحثون في اعطائهم تعريف واحد شامل لتكنولوجيا المعلومات وحوسبة النظم , وذلك يرجع لإختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطقتهم الفكرية , فقد عرفها الصباح "بأنها مجموعة الاجزاء المترابطة ببعضها البعض , حيث يهتم أحد أجزائها بأساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب , في حين يهتم الجزء الآخر بتطبيق الإحصائية والرياضية في حل المشكلات , ويهتم الجزء الثالث بمحاكاة التفكير من خلال برامج الحاسوب" (الصباح , 1998) .

وعرفها العجلوني بأنها " المكونات المادية , والبرمجيات , ووسائل الإتصال عن بعد , وإدارة قواعد البيانات , وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى , المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب (العجلوني , 2005) .

أهمية تكنولوجيا المعلومات :

تشكل تكنولوجيا المعلومات عنصرا غير ملموس من عناصر الإنتاج , والتي تلعب دورا هاما في حياة منظمات الأعمال , فهي التي تمكنها من القيام بأعمالها ووظائفها بكفاءة وفاعلية أكبر , وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات من الناحية العلمية والعملية من حيث :

1- ان المعلومات تشكل موردا هاما واستراتيجيا تعتمد عليه المنظمات في مواجهة الظروف البيئية غير المستقرة , وهذا بالتالي يحتم على هذه المنظمات ضرورة انشاء اقسام نظم متخصصة في نظم وتقنيات المعلومات التكنولوجية .

2- أنها تساعد في تحقيق الميزة التنافسية الحقيقية والتي تتأتى من العناصر غير الملموسة للإنتاج والتي تبرز دور المنظمة ودورها الريادي في المجتمعات .

3- أنها وسيلة أساسية لتحقيق الضبط والإنتظام والدقة والعقلانية في إنجاز الوظائف الإدارية المختلفة , وتوفير شروط التطبيق الدقيقة لها .

4- كما أنها تبرز أهمية المعلومات في مدى تأثيرها على نوعية القرارات المتخذة , حيث تتوقف صحة هذه القرارات على مدى توفر هذه المعلومات , حيث ان استخدام المعلومات بفاعلية سيؤدي الى إتخاذ قرارات ذات أثر إيجابي , والذي يساعد في نجاح المنظمة وتحقيق اهدافها .

• 1. أبعاد أثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي .

إن لحوسبة نظام التأمين الإلزامي أبعاد متعددة تختلف تأثيراتها من حيث الدرجة والاهمية ومما يجدر الإشارة اليه عدم وجود اتفاق واضح وصريح بين الباحثين حول ابعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي أو اهمية كل بعد من هذه الابعاد , أما ابعاد حوسبة نظام التأمين التي تناولتها هذه الدراسة وسيتم اختبار اثرها على رضا متلقي الخدمة في الاردن :

1.1 جودة الإتصال :

جودة الإتصال (المقصود بها جودة الاتصالات الرقمية): وهي الاتصالات التي تتعامل بمبدأ النظام الثنائي حيث يتصف هذا النوع من الاتصالات بقوتها وجودتها العالية مقارنة

بالاتصالات التناظرية , ويتم تناقل وتبادل المعلومات عن طريق شبكات الاتصال المتوفرة وتعني ربط المحطات في عدة مواقع مختلفة في بيئة تتيح للمستخدمين إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها , وعرفها (Mckeen,2002) بأنها مجموعة التجهيزات التي تقوم بتوزيع البيانات بين موقعين أو أكثر , بمعنى نقل البيانات والمعلومات المسموعة أو المرئية من خلال تحويل البيانات الأصلية إلى بيانات رقمية .

وتعني شبكات الاتصال من حيث المفهوم ربط المحطات في مواقع مختلفة من وسط يتيح للمشاركين والمستخدمين إرسال المعلومات والبيانات واستلامها , وتعتبر اسلاك الهاتف والكيبلات المعدنية ذات الموصلية الفائقة أو ساط شائعة للاتصالات , ليتمكن المستخدمين والمشاركين من عملية التواصل من تبادل وتناقل للمعلومات بشكل سريع وموثوق . وساهم التطور الهائل في شبكات الاتصالات الفضائية (الإنترنت) في خلق ثورة عامة في المجتمع الأنساني من حيث السرعة في تبادل المعلومات خلال ثواني مع أي شخص في أي مكان تواجد فيه بسهولة ويسر (Laudon and Laudon,2006).

وتعتبر شبكات الاتصال حاليا هي الوسيلة الأكثر استخداما لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها حيث تتألف من مجموعة من محطات متواجدة في مواقع مختلفة مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين عملية إرسال البيانات وتلقيها . وعلى الشركات استخدام نوع الشبكة الأنسب لعملها (الإنترنت / الإنترنت / الأكسترنات) لإكساب موظفيها مهارات تبادل المعلومات وتحسين الأداء لديهم (Gunasegrama and Nagi , 2004)

وتكون شبكات الاتصال الفعالة مجموعة وعائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها البعض على الإنترنت ويعود سبب تسميتها بالشبكة العنكبوتية لأنها عبارة عن تداخل روابط عديدة بين بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة باستعراض للبرامج , الأخبار , الصور , الفيديوهات (العادي , 2006) وتعد من المنتجات والخدمات للمنظمات كما هي في حياتنا الخاصة (الدليمي , 2006) .

ومن اهم التقنيات التي تمثل شبكات الاتصالات الحديثة :

- شبكة الانترنت (Internet Network) : هي شبكة الاتصال الرئيسية حول العالم وهي وسط لتبادل كل اشكال البيانات الرقمية ومن ضمنها النصوص والصور والبرامج والفاكسات .

- شبكة الانترانت (Intranet Network) : وهي شبكة انترنت داخلية محاطة بجدار عازل (Fire Walls) لأغراض الامان المعلوماتي والتي تربط النظم الالكترونية المختلفة للمنظمة (Krajewskyi and Ritzman , 2005) .

- شبكة الأكسترنانت (Extranet Network) : وهي شبكة انترنت خاصة يسمح لمجموعات مختارة ومحدودة من الاشخاص التواصل من خلالها والحصول على معلومات تخص الكلفة والمزايا ومنتجاتها (Laudon and Laudon,2006).

ورغم الاختلاف في أشكال الشبكات واختلاف نطاق تغطيتها فإن ذلك لا يقلل من أهمية الشبكات لا بل يزيد من استخدامها وتلائمها مع متطلبات اعمال المنظمات وهذا ما يجعلها تحتل مكانة كبيرة في عالم تكنولوجيا المعلومات وبالتالي فإن شبكات الإتصالات تحقق عدة مزايا لتكنولوجيا المعلومات من أبرزها :

1- إتاحة فرصة المشاركة في البيانات لجميع أقسام المنظمة وكذلك المشاركة في التجهيزات المادية ووسائل تخزين المعلومات كما انه يتيح استخدام نفس الأنظمة التكنولوجية بالوقت نفسه .

2- ضمان الحصول على اكبر كم من البيانات والمعلومات المتوفرة على الشبكة , بعد زيادة الإعتماد على البيانات والمعلومات في عملية اتخاذ القرار . (Alexander , 2000)

3- تحقيق مستوى أكبر من اللامركزية في المنظمات التي تستخدم شبكات الإتصال .

4- تعمل على زيادة درجة الرقابة من قبل الادارة العليا على نشاطات العاملين ومتابعتها من خلال تكنولوجيا الاعمال والمعلومات الحديثة .

1.2 البنية التحتية والأجهزة المساندة :

إن الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإحاطة بها من جميع الجوانب تفرض التعرف على مكونات ومستلزمات إدارتها وتشغيلها , حيث إن المستلزمات تكون الوحدات الأساسية لإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات وعلى ذلك فإن التعرض لمكونات تكنولوجيا المعلومات يأخذ شكلا موسعا يشمل أجزاء أكثر تسمى بمكونات , بينما الحديث عن المستلزمات يكون مقتصر على الضرورات الرئيسية لوجود تكنولوجيا المعلومات , وبالتالي فإن مكونات تكنولوجيا المعلومات تشمل الآتي (غراب , حجازي , 1999) :

- (1) الأجهزة : وتتمثل باستخدام الحاسب ووحدات تسجيل وأدخال البيانات والمحطات الطرفية وأجهزة أخرى كالشبكات .
 - (2) البرمجيات : وهي تشمل برمجيات التشغيل المختلفة والبرامج التطبيقية هذا بالإضافة إلى برامج الاتصال و الشبكة .
 - (3) الإجراءات : وهي الدليل والتعليمات التي يجب اتباعها لضمان الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات , كتعليمات إعداد وتهيئة المدخلات وتعليمات تشغيل الأجهزة واستخدام قواعد البيانات .
 - (4) الملفات : وهي التي تحتوي البرامج والبيانات , حيث يتم تسجيلها وحفظها في وحدات التخزين المادية كالأقراص الممغنطة .
 - (5) القوى العاملة : وهي تشمل فريق العمل اللازم لتشغيل تكنولوجيا المعلومات حيث تشمل محلي النظم والبرمجيات والمشغلين ومدققي البيانات وإداريي تكنولوجيا المعلومات ومهندسي شبكات الحاسوب .
- وقد يتوسع البعض في مكونات تكنولوجيا المعلومات , فقد ذكر (Burnes , 2000) سبعة عناصر لتكنولوجيا المعلومات وهي : (البرمجيات , الأجهزة , الأفراد , أدوات الاتصال , عوامل بيئية , البيانات , العمليات الإدارية) .
- أما (O'Brien , 2004) فقد اعتمد ستة مكونات فقط لتكنولوجيا المعلومات وهي : (الأجهزة , البرمجيات , قواعد البيانات , شبكات الإتصال , إجراءات , أفراد)

اما مكونات ومستلزمات تشغيل تكنولوجيا المعلومات , فهي تتضمن المكونات الضرورية التي يتكون منها تكنولوجيا المعلومات , بصورة تنطبق على جميع أنظمة المعلومات على أختلاف أغراضها الوظيفية , ولذلك تم استبعاد قواعد البيانات من المستلزمات الضرورية ليس لعدم أهميتها بل بسبب تميز كل نظام معلومات بقاعدة بيانات خاصة ترتبط بعدد من الأنظمة الفرعية . وانظمة الاسترجاع وغيرها من الأنظمة الأخرى , لذلك إن وضع مواصفات لقاعدة البيانات أمر بالغ في الصعوبة ويتطلب دراسة تحليلية مع مراعاة الطبيعة الوظيفية لكل قاعدة بيانات .

وانسجاما مع ذلك فقد ذكر (الطائي , 2005) أربعة مستلزمات لإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات وهي عالنحو التالي :

- (1) المستلزمات البشرية : ويقصد بها توفر الادارة الجيدة لتكنولوجيا المعلومات ووجود علاقة جيدة بين المستخدمين والمشرفين عليه .
- (2) المستلزمات البرمجية : وهي التي يتم استخدامها للحصول على المعلومات والقيام بعملية معالجتها كالتعديل والأضافة والحذف .
- (3) المستلزمات المادية: وتشمل الاجهزة المتعلقة بعملية الادخال والاخراج والمعالجة والتي لابد من توافرها لاتمام المهام .
- (4) المستلزمات التنظيمية : وتتمثل بوجود دعم الادارة العليا لاستخدام النظام وتوفير احتياجاته وكذلك الاتاحة للنظام بالحصول على المعلومات اللازمة للمستخدمين .

1.3 دقة المعلومات :

حتى تكون المعلومات المستخدمة جيدة ومفيدة فإنه لا بد ان تتوفر بعض الخصائص الهامة والضرورية فيها وأهم هذه الخصائص (الضمور, 2003) :

- (1) الدقة : وتعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية الإجمالية من المعلومات والتي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن , وبشكل عام فإن تحقيق مستويات دقة أعلى يؤدي غالبا إلى زيادة التكاليف , ولذلك يتم تحديد المستوى المطلوب من الدقة في ضوء تحليل الكلفة والعائد .
- (2) الشكل : وتقسم المعلومات حسب شكلها إلى كمية أو وصفية , وإلى رقمية ومعلومات بشكل رسوم ومخططات بيانية , وأخرى ملخصة أو تفصيلية , فإنه يجب في كل حالة اختيار الشكل المناسب أو الأنسب لتقديم المعلومات , والذي يضمن سرعة فهمها والاستفادة منها من قبل الأفراد الموجهة اليهم (قندلجي , سامرائي , 2002) .
- (3) التوقيت : ويعني تقديم المعلومات واسترجاعها للمستفيد في الوقت المناسب , كما يعني أن تكون المعلومات أكثر حداثة ووقتيّة , وذلك بسبب التغيرات المستمرة والسريعة في بيئة العمل .
- (4) الصلة : حيث يجب ان تكون المعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة التي تجري معالجتها , اما المعلومات الأخرى فيتم إهمالها .
- (5) التكامل : وتعني توفير جميع المعلومات ذات العلاقة والصلة بالمهمة المطلوبة دون نقصان , حيث يعتبر تقديم المعلومة كاملة من الاهداف الرئيسية لنظام المعلومات الإدارية .
- (6) المرونة : وتعني أن تكون المعلومة متوفرة في جميع الأحوال , وذلك لمواجهة عناصر أو حالات مفاجئة قد تظهر أمام متخذ القرار (الدهان , 1992).
- (7) التكرار : يقيس مدى تكرار الحاجة للمعلومات , فالمعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة في قاعدة البيانات , وهي المعلومات التي يجب الاهتمام بها وتحديثها باستمرار .
- (8) المبرر الإقتصادي : وهو أن يكون العائد المتوقع (المروود الربحي المتوقع) من المعلومات أكبر من تكلفة الحصول عليها .

سلامة البيانات تشير إلى ضمان دقة البيانات والمعلومات عبر دورة حياة إدارة المعلومات، وهي جانب أساسي في تصميم وتنفيذ واستخدام أي نظام يخزن أو يعالج أو يسترد البيانات.

ان مصطلح دقة المعلومات او سلامة البيانات له مجالات واسعة ويمكن أن تسمى بأسماء مختلفة حسب السياق وبنفس المنظور العام للحوسبة، فسلامة البيانات هي عكس تلف البيانات والذي هو شكل من أشكال فقدان البيانات .

السلامة الفيزيائية للمعلومات والبيانات :

تعتبر السلامة الفيزيائية للبيانات والمعلومات من التحديات المرتبطة بالتخزين والنقل الصحيح للبيانات , لأن السلامة الفيزيائية للبيانات تنعكس بالضرورة على دقة المعلومات ومدى صحتها وقابليتها للتعديل والتكيف حسب الحاجة لتقديم خدمة ذات معلومات دقيقة بعيدة قدر الامكان عن الاخطاء الفيزيائية (موقع ويكيبيديا الالكتروني) .

ومن الاسباب التي تؤثر على السلامة الفيزيائية للبيانات :

- (1) أخطاء كهروميكانيكية .
- (2) خطأ في تصميم جهاز التخزين .
- (3) الكلال في المواد التآكل .
- (4) المخاطر البيئية الأخرى مثل الإشعاع الأيوني .
- (5) انقطاع التيار الكهربائي.
- (6) الكوارث الطبيعية و مشاكل الحرب والإرهاب .
- (7) الحرارة الزائدة والضغط والغبار .

يوجد طرق عدة لضمان سلامة القطع الفيزيائية والتي تخزن و تحتوي المعلومات والبيانات مثل :

(1) زيادة أو تعدد الخوادم الرئيسية الخاصة بتخزين البيانات والمعلومات إذ يمكنها ان تحتوي على رقاقت (RAID) وذلك لضمان استمرارية عمل الخوادم الرئيسية في حالة تعطل احد القطع الرئيسية بتلك الخوادم .

(2) مزود الطاقة اللامنقطعة، إذ ان انقطاع التيار الكهربائي على الخوادم الرئيسية بشكل مفاجئ من الممكن ان يؤدي الى تلف البيانات وسلامتها وبالتالي بات من الضرورة ضمان اكبر قدر ممكن من ثبوتية التيارات الكهربائية وعدم انقطاعها عن الخوادم الرئيسية لديمومة عملها واحتفاظيتها بالبيانات السليمة لتلبية تقديم الخدمة التأمينية في المكاتب المختلفة .

(3) مشاركة نظام ملفات (البيانات والمعلومات) على عدة خوادم رئيسية ومركزية تعمل بالتناوب والتبادل , اي في حالة حدوث عطل مركزي بأحد الخوادم الرئيسية يقوم الخادم المركزي الآخر

بالحلول مكان الخادم المركزي المتضرر والقيام بدورة دون حدوث نقص بالبيانات او المعلومات ودون ان تتأثر سلامة هذه البيانات أو إنقطاع بالخدمة المقدمة .

4) استخدام ذاكرة تصحيح الأخطاء , وهي نوع من انواع التكنولوجيا الحديثة يتيح لبرنامج البيانات والمعلومات من مطابقة المعلومات والتأكد من سلامتها في حالة حدوث نقص في هذه البيانات وبالتالي عمل تصحيح ذاتي لتحقيق مطابقة المعلومة الأصلية .

إن عملية سلامة البيانات والمعلومات يحتوي على مبادئ توجيهية للأحتفاظ بها في قاعدة البيانات ، كما أن عملية تحديد أو ضمان طول الفترة الزمنية الممكنة للأحتفاظ بالبيانات في قاعدة بيانات معينة تفيد في معرفة ما يمكن القيام به مع قيم البيانات (مسؤول البيانات والمعلومات) عند انتهاء صلاحيتها , وباستمرار وبشكل روتيني تطبق هذه القواعد على جميع البيانات التي تدخل النظام , و أي تباطؤ في التنفيذ قد يسبب أخطاء في النظام مما قد تؤثر سلبا على قدرة الخوادم الرئيسية من تقديم الخدمة الالكترونية المناطة بها.

كما أن التطبيق الصارم في تطبيق القواعد والشروط التكنولوجية والمعلوماتية يتسبب في حدوث اقل ما يمكن من معدلات الخطأ و تتبع الأخطاء و أستكشافها و إصلاحها في الوقت المناسب مما يضمن قدرة الأنظمة التكنولوجية على الإلتزام بدورها بتقديم المعلومات والبيانات السليمة مع تقليل نسبة الخطأ في هذه المعلومات قدر الإمكان .

• 2 . ابعاد رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن ,

2,1 سرعة وسهولة الخدمة :

يصعب تقديم الكثير من الخدمات دون عناصر مادية مرافقة مثل تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا استعمال الحواسيب والألات التكنولوجية الحديثة مع ضرورة وجود تفاعل مقدم الخدمة مع العملاء بزمان واحد (الصميدعي , 2010)

ويمكن تعريف الخدمة : بأنها اي نشاط او منفعة يقدمها طرف لآخر وتكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنها أية ملكية , وأنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنهج مادي ملموس أو لا يكون (الضمور , 2008)

ويوضح (كاظم , 2002) ان مفهوم الخدمة يفترض أن يتم تحديده من خلال عدة أمور منها :

- (1) مقدم الخدمة الذي يقوم بتسليم الخدمة .
- (2) المنافع أو الفوائد التي يحصل عليها العملاء بحيث تكون بالوقت المناسب للعملاء .
- (3) حاجة العملاء لنوعية الخدمات مثل (التعليم , السياحة , العلاج , السفر , الخ)
- (4) أخذ التغذية الراجعة من العملاء للاستفادة منها في تطوير وتحسين الخدمة .
- (5) تدريب العاملين على تقديم الخدمات لتجنب الوقوع بالأخطاء .

وقد أظهرت ادبيات التسويق أهمية الخدمة ومفهومها , فهي سلسلة من الفعاليات والأنشطة التي تحقق إشباع لحاجات فعلية لدى العميل أو العملاء . أو أنها تقدم من قبل الافراد أو المعدات (الضمور , 2008) .

وتظهر أهمية الخدمات في سرعة التطور والتحول التكنولوجية التي انعكست على حجم ونوع الخدمات المقدمة وازدياد تعقيد المنتجات تقنيا , وهذا يستدعي الحاجة الى خدمات الصيانة مثل الكمبيوتر والانترنت وأنظمة الأمان , كما أن للخدمات أعداد كبيرة من العاملين مما يزيد فرص العمل ويحد من البطالة , كما أصبحت الحاجة الى الخدمات جزء أساسي من حياة الناس في كل القطاعات فهي مكمل للسلع وبدونها يصعب الاستفادة من هذه السلع (الميحاوي , 2006)

ويشير (Pavlichev and Garson , 2004) الى ان الخدمات الالكترونية بدأت أساسا بالحكومات (الحكومة الالكترونية) وذلك لضرورة تعامل الافراد والمؤسسات مع الحكومات بهدف الحصول على الخدمات بأقل جهد ووقت وبأقل التكاليف , ويضيف ايضا انها قد تشمل الخدمات الالكترونية على التجارة الالكترونية وكل ما يتم من عمليات بيع وشراء عبر شبكة الاتصال .

وقد قسم (Nazariah and Rais , 2003) الخدمات الالكترونية بحسب تطورها الى اربعة مستويات رئيسية :

(1) الخدمات المعلوماتية وهي الخدمات التي يحتاجها جميع الافراد والمؤسسات بشكل اعتيادي ولا تحتاج الى تكنولوجيا حديثة ومتطورة أو بنية تحتية عالية الجودة وهي تعتبر من أبسط انواع الخدمات الالكترونية .

(2) الخدمات الالكترونية التفاعلية وهي الخدمات التي تحتاج لبنية تحتية أعلى من الخدمات المعلوماتية , وهي تربط بين مفاهيم الخدمات الالكترونية والخدمات التقليدية مثل تعبئة طلب توظيف أو أستمارة من الموقع الالكتروني ولكن يتم القيام بهذه الخدمات تقليديا لإكمال إجراءات المعاملة .

(3) خدمات المعاملات الإلكترونية وهذا المستوى يحتاج الى بنية تحتية أعلى من الخدمات الإلكترونية التفاعلية والى قدرات تكنولوجية بجودة عالية تكفي لإجراء المعاملات بشكل إلكتروني بحت وتتم عادة ضمن حكومة إلكترونية ومن الأمثلة على هذه الخدمات (دفع الضرائب , ودفع الرسوم بشكل إلكتروني)

(4) الخدمات الإلكترونية المتكاملة وهذا المستوى تنتقل فيه الخدمات من المستوى الإقليمي (داخل نطاق الدولة نفسها) لتصبح خدمات دولية وتكون الخدمات الإلكترونية بين الافراد والمؤسسات والحكومات وأيضا بين الحكومات .

أبعاد قياس سرعة وسهولة وجودة الخدمة الإلكترونية

إن الالتزام بتقديم الخدمة هي الأساس في توفير جودة الخدمة وإمكانية اعتماد العميل عليها , فالمؤسسة المتميزة في تقديم خدماتها هي تلك المؤسسة التي تلتزم بثقافة أساسية في عملها وأداء الخدمة بشكل صحيح ودقيق في الوقت المحدد وأن وضع المقاييس التي تقيس الجودة بدقة ووضوح على شكل مواصفات وأساليب تسهم في الحصول على المعرفة الجيدة لجودة الخدمات المقدمة ومن ثم تطويرها , وجودة الخدمة تتميز عادة بنوعين من الخصائص القابلة للقياس (كاظم , 2002) وهي :

أولا , الصفات المتغيرة : وتمثل الأشياء التي تسهل قياسها كالوزن والطول والحجم , إذ إن هذه الخصائص أو السمات تخضع بطبيعة القياس لاعتبارات كمية أو رقمية وليس هناك في تحديد مقاييسها أية اعتبارات شخصية (غير موضوعية) .

ثانيا , الصفات النوعية : وتمثل المعايير أو الخصائص الخاصة بالخدمات التي لا يتم قياسها بالكمية أو بالرقم وإنما تخضع لاعتبارات معينة , ولذا فإن الاعتبارات والمقاييس لمثل هذه الخصائص غالبا ما يكون المعيار الشخصي أكثر تأثيرا في تحديدها .

2.2 مهنية الموظفين :

مهنية الموظفين : يتم تعريف مهنية الموظفين بأنها مجموعة المهارات والقدرات الوظيفية و الإمكانيات الشخصية الواجب توفرها عن الموظف حتى تتيح له القدرة على التعامل والتواصل بدينامية مع البيئة المحيطة به (اشخاص , أجهزة , ظروف) بكل كفاءة ومرونة بشكل يتيح للموظف القيام بدوره المنوط به دون معوقات .

تؤثر النظم الحاسوبية والإدارية بدرجة كبيرة على قدرة منظمات الأعمال في تحقيقها لأهدافها سواء كانت هذه الاهداف طويلة الأمد او قصيرة الأمد , كم أنها تؤثر على قدرة أداء هذه المنظمات لوظائفها الأساسية , ولعل الدور الأكبر يقع على عاتق الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع متلقي الخدمات الالكترونية , ولعل أهم المزايا والفوائد التي يمكن ان تجنيها المنظمات والتي تنعكس بشكل مباشر على كفاءة الموظفين (الكيلاني , 2000) :

- (1) السرعة والدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة .
- (2) تقليل من التكاليف المالية والإدارية والحد من إستخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة.
- (3) تحسين الكفاءة وزيادة الفاعلية , وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة , مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة .
- (4) تحديد وتوضيح قنوات الاتصال افقيا وعموديا بين المستويات الادارية المختلفة في المنظمة مما يسهم برفع كفاءة الموظفين وتحديد ادوارهم .
- (5) تهيئة الظروف المناسبة لإتخاذ القرارات الفعالة , وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب .

كما يمكن تعريف مهنية الموظفين في قطاع تكنولوجيا المعلومات بأنها الحد الأدنى من القدرات البشرية والإمكانات الذهنية وقدرات الموظف الجسدية والخلقية على التعامل مع محيطه التكنولوجي من اجهزة حاسوب و معدات تكنولوجية وبرامج حاسوبية وأنظمة ربط الالكتروني و تكنولوجيا دون وجود معوقات تؤثر على اتمام العمل بأفضل صورة ممكنة ..

يقوم الإتحاد الاردني لشركات التأمين بتقديم الخدمة الالكترونية عن طريق إصدار عقود التأمين الإلزامي من خلال مكاتبه المنتشرة بمختلف المدن الاردنية , وحتى يتمكن الاتحاد الاردني من القيام بواجبه على أكمل وجه بات لزاما عليه اختيار الموظفين الذين يتميزون بالمهارات والقدرات الوظيفية اللانقة والقدرة على تقديم الخدمة التأمينية للمواطن بشكل يحقق اكبر قدر ممكن من رضا متلقي الخدمة التأمينية دون وجود اي تأخير وبكل سلاسة

لجميع الاجراءات والمعاملات التأمينية ولكي يستطيع الموظف ان يكون لائقا بالقدر الملائم لأداء دورة وواجبه الوظيفي عمل الاتحاد الاردني على :

- (1) عقد الدورات التعليمية والتكنولوجية لجميع موظفي الاتحاد الاردني لشركات التأمين وذلك لتعليمهم وإرشادهم على الكيفية المثلى للتعامل مع الاجهزة التكنولوجية وذلك حتى يستطيع التعامل بكل كفاءة مع البيئة التكنولوجية المحيطه به وبالتالي تقديم خدمة تأمينية سلسلة دون وجود معيقات تذكر .
- (2) عقد الدورات الخاصة بالتنمية البشرية والمخصصة للموظفين الذين على إتصال مباشر مع المواطنين متلقي الخدمة التأمينية وذلك لرفع كفاءة الموظفين وقدراتهم الذهنية للتعامل بشك لطيف وودود مع المواطنين .
- (3) إيجاد قسم متخصص تابع لإدارة الاتحاد الاردني لشركات التأمين لعمل زيارات دورية لمراكز التأمين وفروعها وذلك للتأكد من مطابقة الموظفين لشروط التعامل اللبق مع المواطنين ومتلقي الخدمة التأمينية .
- (4) العمل بمبدأ الثواب والعقاب لموظفي الفروع في جميع المكاتب التأمينية التابعة للاتحاد الاردني لشركات التأمين وتقديم الحوافز للموظفين المثاليين الذين يطبقون اعلى المعايير الوظيفية والتقيّد بالشروط التكنولوجية لأدامة عمل الاجهزة ومرفقاتها في مكاتب التأمين الالزامي .

2.3 الوثوقية بمعلومات التأمين

والمقصود بها هنا أمانة معلومات عقود التأمين الإلزامي الصادرة من مكاتب الاتحاد الاردني لشركات التأمين والمقدمة للمواطنين الاردنيين لإستكمال عملية ترخيص المركبات , كما انها تعني القدرة على الإعتماد على المعلومات (التأمينية و المالية و الشخصية) من قبل متلقي الخدمة التأمينية بأقل درجة خوف ممكنة , ويمكن تحقيق هذا الهدف إذا تميزت الخدمة التأمينية بالخصائص التالية :

- (1) الصدق في التمثيل : أي التوافق بين المعلومات المستمدة من عقود التأمين الإلزامي وبين الواقع الفعلي , حيث ان التمثيل الصادق هو العنصر الأكثر أهمية الذي يتعلق بمسألة التطابق أو التماثل بين قياس أو وصف ما والحدث الإقتصادي الذي يدعي القياس أو الوصف على أنه يمثل , كما ان التمثيل الصادق يعني وجود درجة عالية من التطابق بين المعلومات والظاهر المراد التقرير عنها (القشي , 2003) .
 - (2) قابلية المراجعة والتحقق : أي امكانية توصل شخصين مستقلين للنتائج نفسها باستخدام نفس أساليب طلب المعلومة التأمينية , وهذا يتطلب الموضوعية في القياس العلمي للبيانات والمعلومات المخزنة وبالتالي فإن النتائج التي يتوصل إليها شخص شريطة استخدام الأساليب العلمية نفسها في استقاء المعلومة , وهذا يعود الى مركزية قواعد البيانات الالكترونية المطبق في الاتحاد الاردني لشركات التأمين , حيث يستطيع متلقي الخدمة التأمينية من إجراء أي معاملة تأمينية لمركبته من أي مركز من مراكز التأمين الإلزامي وسيحصل على نفس المعلومات التأمينية الخاصة بمركبته .
 - (3) الحيادية : وهي ان تكون المعلومات محايدة وخالية من التمييز للوصول الى نتيجة معينة أو سلوك معين , كما أنها تعني تقديم حقائق صادقة دون حذف أو إنتقاء للمعلومات لمصلحة فئة أو قرار معين (القشي , 2003) .
- إن الوثوق بالمعلومات التأمينية يعود الى قدرة الاتحاد الأردني على تأمين بيئة الكترونية وحاسوبية ذات صفات وقدرات تكنولوجية عالية لمواكبة التطور والتقدم التكنولوجي في العالم بالإضافة الى شبكة إتصالات حاسوبية عالية السرعة وذات كفاءة عالية لربط مكاتب التأمين الإلزامي و شركات التأمين الاردنية بقواعد بيانات واحدة و ذلك لتوحيد المعلومات التأمينية والتأكد من مطابقتها للواقع .
- حيث يستمد الاتحاد الاردني لشركات التأمين المعلومات التأمينية للمركبات الأردنية من البيانات المركزية لدائرة ترخيص السواقين والمركبات التابعة لمديرية الأمن العام وبالتالي فإن هذه المعلومات تكون مطابقة للواقع كما انه يتم تحديثها وتعديلها بشكل دوري للتأكد من مطابقتها للواقع الفعلي ومطابقتها للشروط والقوانين الاردنية والتشريعات التأمينية وبالتالي فإنها تعطي قيم مادية ومحاسبية دقيقة للمواطنين بناء على قاعدة بيانات تم بناؤها خصيصا لتلبية احتياجات المواطنين والرد على استفساراتهم التأمينية العامة .

ويقوم الاتحاد الاردني لشركات التأمين عن طريق دائرة تكنولوجيا المعلومات والخدمات الفنية والتكنولوجية بعمل مراقبة للبيانات والمعلومات التأمينية وعمل تصحيح وتعديل دائم في حالة حدوث اي تغيرات بالمعلومات التأمينية للمركبات الاردنية كما انه يطبق أعلى معايير وضوابط وشروط سرية المعلومات والبيانات التأمينية والتأكد من عدم إمكانية تسريب بالمعلومات والبيانات الحساسة دون وجه حق ويتم ذلك عن طريق المراقبة الدائمة من أعلى المستويات الإدارية للموظفين وعن طريق البرمجيات الحاسوبية المصممة لمراقبة وتتبع سير المعلومات والبيانات المخزنة على قواعد بيانات مركزية .

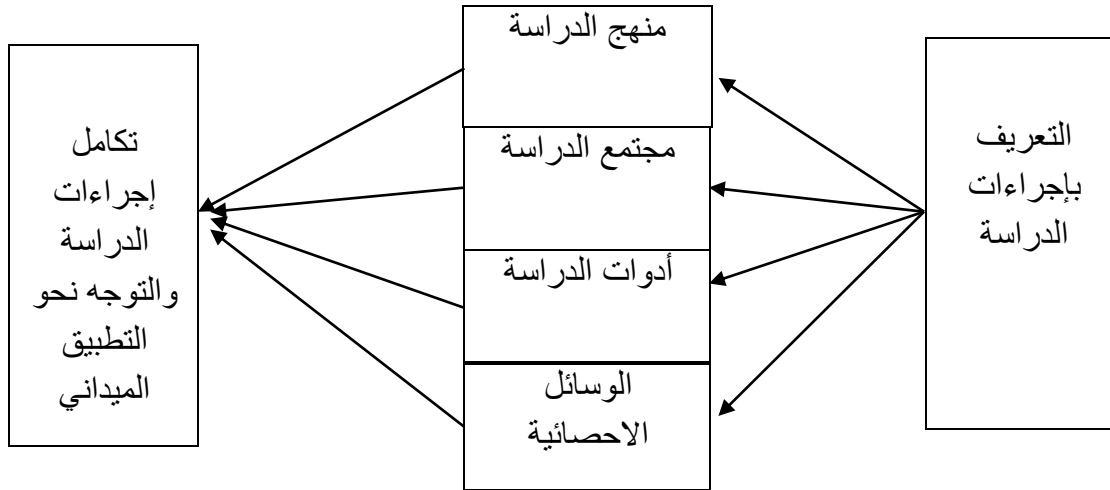
الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الصفحة	الموضوع
34	3.1 المقدمة
34	3.2 منهج الدراسة
35	3.3 مجتمع وعينة الدراسة
35	3.4 مصادر جمع البيانات
35	3.5 قياس متغيرات الدراسة
36	3.6 أداة الدراسة
36	3.7 صدق أداة الدراسة
38	3.8 اختبار التوزيع الطبيعي
38	3.9 أساليب تحليل البيانات
41	3.10 حدود الدراسة

1-3 : المقدمة:

سيتناول هذا الفصل بيان منهج الدراسة ومجتمع الدراسة, والعينة التي تم اختيارها, كما يبين خطوات بناء أداة الدراسة واجراءات صدقها وثباتها, والوسائل الاحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات واستخلاص النتائج, كما في الشكل التالي:



2-3 : منهج الدراسة:

لقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في اجراء هذه الدراسة, وذلك للتعرف على أثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي على رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن .

وهذا المنهج يقوم على تفسير الوضع الراهن للمشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء الى وصف علمي دقيق ومتكامل للمشكلة, كما يقوم على الحقائق المرتبطة بها بحيث لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة وانما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل الى توصيف دقيق للمشكلة ونتائجها, وتقديم الحلول والمقترحات لمعالجتها.

3-3 : مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من عدد عشوائي من افراد المجتمع الاردني. حيث استهدف الباحث الافراد المؤمنين أو المستفيدين من التأمين والبالغ عددهم (50) فرد, وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغت (50) فرد , حيث قام الباحث بتوزيع (50) استبانة على الافراد.

وتم استرداد (41) استبانة اي ما نسبته (82%) من اصل الموزع, وعدد الاستبانات المستردة الصالحة لغايات التحليل الاحصائي (33) اي ما نسبته (66%).

4-3 : مصادر جمع البيانات:

المصادر الثانوية

استعان الباحث ببعض الكتب والمراجع العلمية العربية والاجنبية المنشورة والرسائل والاطروحات الجامعية العربية والاجنبية والإلكترونية ذات العلاقة بحوسبة نظم المعلومات الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة الإلكترونية والاستعانة أيضا بالشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) , و قواعد البيانات المختلفة للحصول على احدث الأبحاث العالمية حول موضوع الدراسة.

المصادر الأولية

تتمثل أداة الدراسة في استبانة , تم تطويرها لتناسب طبيعة الدراسة وعنوانها, ولقد تم بلورة مدلولاتها من خلال استقراء الأبعاد العلمية المتضمنة في المتغيرات التابعة والمستقلة, واعتمادا على ما تم طرحه نظريا في أدبيات كل من حوسبة الأنظمة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة الإلكترونية .

5-3 : قياس متغيرات الدراسة:

تم استخدام أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي كما تم الاستعانة بعدة دراسات لتطوير اسئلة الاستبانة المتعلقة بحوسبة نظام التأمين الإلزامي وتأثيره على رضا متلقي الخدمة في الأردن

6-3 : أداة الدراسة

قام الباحث بتطوير استبانة كأداة للدراسة حيث تم تطويرها بشكل يتناسب مع متغيرات الدراسة, وذلك من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة حيث تكونت الاستبانة مما يلي :

الجزء الاول: الاسئلة الشخصية (النوع الاجتماعي, العمر, المستوى التعليمي, مستوى دخل الفرد , عدد سنوات الخبرة التأمينية).

الجزء الثاني: تناول متغيرات الدراسة الرئيسية والتي تمثلت في كل من: الاسئلة المتعلقة بالمتغير المستقل حوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات).

الجزء الثالث: تناول متغيرات الدراسة الرئيسية والتي تمثلت في كل من: الاسئلة المتعلقة بالمتغير التابع رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن (سرعة وسهولة الخدمة , مهنية الموظفين , الموثوقية بمعلومات التأمين).

وقد تم صياغة أداة الدراسة على شكل استبانة تكونت بصورتها الاولى من (28) فقرة, (14) فقرة تقيس حوسبة نظام التأمين الإلزامي , و(14) فقرة تقيس رضا متلقي الخدمة التأمينية.

7-3 : صدق أداة الدراسة

الجزء الاول : حوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات).

الجزء الثاني : رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن (سرعة وسهولة الخدمة , مهنية الموظفين , الموثوقية بمعلومات التأمين).

تتكون أداة الدراسة من (24) فقرة موزعة في جزئين:

الاول يتكون من (14) فقرة تقيس المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي), ويتكون الجزء الثاني من (14) فقرة تقيس المتغير التابع (رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن).

والجدول رقم (1) يبين توزيع فقرات المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) في أبعاده المختلفة, والجدول رقم (2) يبين توزيع فقرات المتغير التابع (رضا متلقي الخدمة التأمينية) في أبعاده المختلفة.

جدول رقم (1)

توزيع فقرات المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) في أبعاده المختلفة

الرقم	الأبعاد	أرقام الفقرات
1	جودة الإتصال	5-1
2	البنية التحتية والأجهزة المساندة	10-6
3	دقة المعلومات	14-11

جدول رقم (2)

توزيع فقرات المتغير التابع (رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن) في أبعاده المختلفة

الرقم	الأبعاد	أرقام الفقرات
1	سرعة وسهولة الخدمة	19-15
2	مهنية الموظفين	24-20
3	الوثوقية بمعلومات التأمين	28-25

وقد تم قياس تصميم الاستجابة على الأداة وفق التدرج الخماسي حسب نموذج Likert كما يلي :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

8-3 : اختبار التوزيع الطبيعي

تفسر نظرية (Central Limit Theorem) والتي تبين انه اذا اخترنا جميع العينات الممكنة من مجتمع ما , وحسبنا الوسط الحسابي لكل عينة , فإننا سنجد توزيع جميع الأوساط الحسابية لهذه العينات قريب من التوزيع الطبيعي حتى لو لم يكن التوزيع الأصلي للمجتمع قريباً من التوزيع الطبيعي ولكن بشرط أن يكون في كل عينة 30 فرداً على الأقل .

9-3 : أساليب تحليل البيانات

تم إجراء المعالجات الإحصائية ذات الصلة بأسئلة الدراسة , وفرضياتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الإجتماعية (SPSS) Statistical Packages for Social Sciences

مقاييس الاحصاء الوصفي : وذلك لوصف اجابات عينة الدراسة, حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية, وذلك لتحليل اجابات عينة الدراسة وتحديد درجة الاتفاق النسبية لاجابات أفراد عينة الدراسة وإتجاه محاور وأبعاد الدراسة .

معامل ثبات أداة الدراسة : لاختبار ثبات أداة الدراسة.

اختبار VIF : لاختبار عدم تداخل المتغيرات المستقلة للدراسة, واختبار قوة النموذج.

تحليل الإنحدار الخطي المتعدد : وذلك لإختبار فرضية الدراسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها .

إختبار (One Way ANOVA) : تحليل التباين الأحادي والمستخدم في الفرضية الرئيسية الثانية .

ولأغراض الدراسة الحالية قام الباحث باعتماد عتبة الصلة لمستوى حوسبة التأمين الإلزامي ورضا متلقي الخدمة التأمينية على النحو التالي :

الحد الاعلى لبدائل الاجابة عن الاستبانة (5) والحد الادنى للبدائل (1) وبطرح الحد الاعلى من الحد الادنى يساوي (4) ومن ثم قسمة الفرق بين الحدين على ثلاثة مستويات كما هو موضح بالمعادلة التالية :

$$(4 \div 3) \text{ مستويات (مرتفعة, متوسطة, منخفضة) } = 1.33$$

$$\text{وعليه يكون الحد الأدنى} = 1 + 1.33 = 2.33$$

$$\text{الحد المتوسط} = 1.33 + 2.34 = 3.67$$

$$\text{الحد الاعلى} = 1.33 + 3.68 = 5.00$$

وهكذا تصبح أوزان الفقرات على النحو التالي :

الفقرة التي يتراوح وسطها الحسابي بين (1.00-2.33) تعني أن مستوى حوسبة نظام التأمين الإلزامي أو رضا متلقي الخدمة التأمينية منخفضة .

الفقرة التي يتراوح وسطها الحسابي بين (2.34-3.67) تعني أن مستوى حوسبة نظام التأمين الإلزامي أو رضا متلقي الخدمة التأمينية متوسطة.

الفقرة التي يتراوح وسطها الحسابي بين (3.68-5.00) تعني أن مستوى حوسبة نظام التأمين الإلزامي أو رضا متلقي الخدمة التأمينية مرتفعة.

مراحل تحليل البيانات إدخال البيانات:

حيث تأتي بعد عملية جمع المعلومات بحيث يقوم الباحث بإدخال البيانات إلى الحاسوب باستخدام بعض البرامج الحاسوبية مثل برنامج SPSS وبرنامج Excel ، وهنا لا بدّ من مراعاة الدقة عند إدخال البيانات وعدم السهو أو الخطأ المتعمد أو غير المتعمد ولا حتى الفهم غير الكافي لإدخال البيانات.

تشغيل البيانات:

وهي عبارة عن حصر وعدّ عدد الحالات لكل متغيّر أو خاصية بحيث يكون الهدف من هذه العملية: تحديد التوزيع المتكرر للمتغيرات التي تخضع للتحليل. عمل بعض التحليلات الإحصائية البسيطة للبيانات بشكل عام. التلخيص أو الوصفية للمتوسط الحسابي والنسب المئوية.

تحليل البيانات و ثم تحويلها إلى معلومات مهمة ومفيدة:

تتمّ من أجل استنتاج المعلومات التي تساعد في الإجابة على الأسئلة التي تمّ تحديدها مسبقاً، وهذه البيانات يفضل أن يكون تنفيذها وتخطيطها بشكل جماعي لتنوع الآراء للحصول على تحليل دقيق.

تفسير وتحويل المعلومات إلى نتائج:

هنا تعتمد على عملية ربط الحقائق أو الأمور التي حدّدت من خلال تحليل البيانات مع المؤشرات والغرض من تحليل البيانات، مع مراعات أن المعلومات التي تم الحصول عليها وجمعت تتحول إلى أدلة للإجابة على الأسئلة التي تم طرحها.

الهدف من تحليل البيانات

شرح وتوضيح العلاقة بين الأثر والسبب لظاهرة ما، للتمكن من وضع تصوّر للأمور والأحداث. الحصول على إجابات واضحة لأسئلة محددة. التوصل إلى استنتاج يخصّ ظاهرة معينة. البحث عن ظاهرة ما، ثم ربطها بالواقع ودراسة أبعادها، وآثارها، والطرق المثلى للتعامل معها.

10-3: حدود الدراسة:

الحدود المكانية : تم إجراء هذه الدراسة في مكاتب التأمين الإلزامي المنتشرة في محافظات المملكة الأردنية الهاشمية .

الحدود البشرية : تم إجراء الدراسة على الأفراد والمواطنين الأردنيين المستفيد من خدمات التأمين الإلزامي للمركبات .

الحدود الزمانية : تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة 2018/12 الى 2019/2 م.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

الصفحة	الموضوع
44	4.1 وصف خصائص عينة الدراسة
46	4.2 وصف متغيرات الدراسة (المتغير المستقل)
50	4.3 وصف متغيرات الدراسة (المتغير التابع)
54	4.3 اختبار فرضيات الدراسة

4.1 وصف خصائص عينة الدراسة :

يهدف هذا الجزء من الدراسة الى بيان خصائص عينة الدراسة من حيث (النوع الاجتماعي, العمر, المستوى التعليمي, مستوى دخل الفرد, وعدد سنوات الخبرة التأمينية).

ويظهر الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

جدول (1)

وصف خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	20	60.6
	أنثى	13	39.4
العمر	أقل من 30 سنة	6	18.2
	من 30 وأقل من 40 سنة	19	57.6
	من 40 وأقل من 50 سنة	6	18.2
	50 سنة فأكثر	2	6.1
المستوى التعليمي	الثانوية العامة	3	9.1
	بكالوريوس	21	63.6
	ماجستير	7	21.2
	دكتوراه	2	6.1
مستوى دخل الفرد	أقل من 300 دينار	1	3
	من 300 وأقل من 600 دينار	11	33.3
	من 600 وأقل من 900 دينار	17	51.5
	900 دينار فأكثر	4	12.1
عدد سنوات الخبرة التأمينية	أقل من 5 سنوات	3	9.1
	من 5 وأقل من 10 سنوات	10	30.3
	من 10 وأقل من 15 سنة	9	27.3
	15 سنة فأكثر	11	33.3

يلاحظ من الجدول (1) أن (60.6) من أفراد عينة الدراسة هم ذكور مقابل (39.4) من أفراد عينة الدراسة هم اناث، وتشير هذه النسبة الى أن مؤمنين المركبات من الذكور هم أكثر من الاناث، وهذه النسبة تعكس واقعنا العربي في المجتمع الأردني بما يتعلق بالنسبة الأكبر لمالكين المركبات وهم الذكور، وبما يتعلق بالوعي التأميني والخبرة الأكبر في مجال تأمين المركبات وهم الذكور أيضاً، ومعظم عمليات شراء عقد التأمين تتم من قبل الذكور .

ويلاحظ من الجدول (1) أن (18.2) من أفراد عينة الدراسة هم الذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة , وأن (57.6) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 30 الى أقل من 40 سنة, وأن نسبة (18.2) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 40 سنة و أقل من 50 سنة , وأن نسبة (6.1) من أفراد العينة يتراوح أعمارهم من 50 سنة فما فوق , وهذه النسب تدل على أن معظم من يقومون باجراء عمليات شراء الخدمة التأمينية الإلزامية هم فئة متوسطي العمر وبالتالي تتركز الفئة الأكبر من مالكي المركبات أو من يقوموا بعملية شراء الخدمة التأمينية بالأعمار ما دون الخمسين عاما .

ويلاحظ من الجدول (1) , أن نسبة (9.1) من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة الثانوية العامة, وأن (63.6) من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة البكالوريوس, وأن نسبة (21.2) من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة الماجستير, وأن نسبة (6.1) من أفراد عينة الدراسة يحملون شهادة الدكتوراه, ونلاحظ من مختلف التخصصات أن من يمتلك شهادة تعليمية هم الأعلى نسبة بين أفراد عينة الدراسة وذلك يعكس مدى الوعي التأميني لدى أصحاب القرار في عملية شراء خدمة التأمين الإلزامي .

ويلاحظ من الجدول (1) أن نسبة (3%) من أفراد عينة الدراسة هم من يحصلون على دخل شهري أقل من 300 دينار شهري, وأن نسبة (33.3) من أفراد عينة الدراسة هم من يحصلون على دخل شهري يتراوح من 300 وأقل من 600 دينار, وأن نسبة (51.5) من أفراد عينة الدراسة هم من يحصلون على دخل شهري يتراوح من 600 وأقل من 900 دينار, وأن نسبة (12.1) من أفراد عينة الدراسة هم من يحصلون على دخل شهري يزيد عن 900 دينار. ونستنتج من هذه النسب أن دخل الأفراد في عينة الدراسة يسمح لهم بشراء خدمة التأمين الإلزامي للمركبات الأردنية حيث أن قيمة عقد التأمين الإلزامي يبلغ قرابة 82 دينار في حالة عدم وجود مخالفات أو حوادث على المركبة لمدة سنة تأمينية , وهو مبلغ معقول إذ يتم دفعه مره واحدة سنويا .

ويلاحظ من الجدول (1), أن نسبة (9.1) من أفراد عينة الدراسة هم من ذوي الخبرة التأمينية أقل من 5 سنوات, وأن نسبة (30.3) من أفراد عينة الدراسة هم أصحاب الخبرة التأمينية من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات, وأن نسبة (27.3) من أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة التأمينية من 10 سنوات وأقل من 15 سنة, وأن نسبة (33.3) من أفراد عينة الدراسة من يمتلكون من 15 سنة وأكثر من الخبرة التأمينية. وهنا تشير هذه النسب الى أن نظام تأمين المركبات في الأردن نظام الزامي لجميع المركبات بغض النظر عن صنفها أو صفتها, وذلك لاكمال شروط ترخيص المركبة, ومن هنا تأتي سنوات الخبرة لدى الفرد, وذلك لحاجة الفرد الى شراء خدمة التأمين كل سنة لمرة واحدة.

4.2 وصف متغيرات الدراسة (المتغير المستقل)

أولاً : المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي)

يتعلق هذا الجزء من الدراسة ببيان قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدراسة المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) بالإضافة الى بيان أهميتها النسبية ومستوى أهمية كل متغير فرعي بالنسبة للمتغيرات الأساسية.

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب المتغير المستقل

(حوسبة نظام التأمين الإلزامي)

أبعاد حوسبة نظام التأمين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
جودة الإتصال	3.73	0.97	2	مرتفع
البنية التحتية والأجهزة المساندة	3.59	1.08	3	متوسط
دقة المعلومات	4.16	0.79	1	مرتفع
	3.82	0.94		مرتفع

حق هذا المتغير وسطا حسابيا بلغ (3.82) بنسبة (76.4) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5) وبانحراف معياري قدره (0.94) مما يشير الى أن أثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي لدى العينة المبحوثة مرتفعة

أما أعلى وسط حسابي فكان (دقة المعلومات) وكان (4.16) بنسبة 83.2 % , وأقل وسط حسابي فكان (البنية التحتية والأجهزة المساندة) وكان (3.59) بنسبة 71.8 % , وكان أعلى تشتت في (البنية التحتية والأجهزة المساندة) حيث بلغ (1.08) وكان أدنى تشتت في (دقة المعلومات) وكانت (0.79)

البعد الأول : جودة الإتصال

يبين الجدول (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاجابات المبحوثين على بعد جودة الإتصال , والذي تم قياسه اعتمادا على (5) فقرات:

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب البعد الاول جودة الإتصال

رقم الفقرة	جودة الإتصال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	يقدم مكتب التأمين الإلزامي خدماته التأمينية للمواطنين دون وجود أعطال تذكر	3.45	0.9	متوسط
2	يقدم مكتب التأمين خدمات إصدار عقود التأمين بسرعة وكفاءة	3.78	1.02	مرتفع
3	يتم حفظ البيانات التأمينية وتخزينها وتحديد الأقساط المستحقة على المركبة بسرعة	4.27	0.76	مرتفع
4	يستطيع موظف مكتب التأمين التأكد من بيانات المركبة ومالكها بسرعة عالية	3.9	1.07	مرتفع
5	تمتاز مكاتب التأمين الإلزامي بسرعة تبادل معلومات (الفحص الفني) مع إدارة السير المركزية	3.27	1.12	متوسط
	المؤشر العام	3.73	0.97	مرتفع

يشير الجدول رقم (3) الى أن بعد (جودة الإتصال) كبعد من ابعاد جودة الخدمات قد حقق وسطا حسابيا مقداره (3.73), وانحراف معياري قدره (0.97) وهو ما يشير الى أن مستوى جودة الإتصال إعتقادا على رأي أفراد العينة مرتفع .

وبالتالي تكون مساحة بعد (جودة الإتصال) هي 74.6 % من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5) وكان أعلى وسط حسابي هو للفقرة الثالثة (يتم حفظ البيانات التأمينية وتخزينها وتحديد الأقساط المستحقة على المركبة بسرعة) وبلغت (4.27) أما أدنى وسط حسابي فكان للفقرة الخامسة (تمتاز مكاتب التأمين الإلزامي بسرعة تبادل معلومات (الفحص الفني) مع إدارة السير المركزية) وكان (3.27) , أما أعلى نسبة تشتت فكانت للفقرة الخامسة ايضا (تمتاز مكاتب التأمين الإلزامي بسرعة تبادل معلومات (الفحص الفني)

مع إدارة السير المركزية) وبلغت (1.12) وأدنى تشتت كان للفقرة الثالثة (يتم حفظ البيانات التأمينية وتخزينها وتحديد الأقساط المستحقة على المركبة بسرعة) وبلغت (0.76).

البعد الثاني: البنية التحتية والأجهزة المساندة

يبين الجدول (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاجابات المبحوثين على بعد البنية التحتية والأجهزة المساندة , والذي تم قياسه اعتمادا على (5) فقرات:

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب البعد الثاني البنية التحتية والأجهزة المساندة

رقم الفقرة	البنية التحتية والأجهزة المساندة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي لافتات إرشادية وتوضيحية لإجراءات سير العمل الصحيحة	3.45	1.27	متوسط
2	تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي أجهزة حاسوب ومرفقاتها قادرة على القيام بدورها بكفاءة	4.09	1.07	مرتفع
3	يتوفر في مكاتب التأمين الإلزامي طرق الدفع والسداد المتنوعة مقابل الخدمات التأمينية	3.93	0.96	مرتفع
4	يحتوي مكتب التأمين الإلزامي على المرافق الحديثة القادرة على تسهيل الخدمات التأمينية	3.6	0.99	متوسط
5	تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي مرافق مخصصة لتسهيل الإجراءات التأمينية على ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	2.9	1.15	متوسط
	المؤشر العام	3.59	1.08	متوسط

يشير الجدول رقم (4) الى أن بعد (البنية التحتية والأجهزة المساندة) كبعد من ابعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي قد حقق وسطا حسابيا مقداره (3.59) وبالتالي تكون مساحة بعد (البنية التحتية والأجهزة المساندة) هي 74.6 % من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5), وبانحراف معياري قدره (1.08) وهو ما يشير الى أن مستوى البنية التحتية والأجهزة المساندة بالنسبة الى أفراد العينة متوسط.

وكان أعلى متوسط حسابي للفقرة الثانية (تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي أجهزة حاسوب ومرفقاتها قادرة على القيام بدورها بكفاءة) وبلغ (4.09) و كان أدنى متوسط حسابي للفقرة الخامسة (تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي مرافق مخصصة لتسهيل الإجراءات التأمينية على ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن) وقد بلغت (2.9) وكان أعلى تشنت للفقرة الأولى (تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي لافتات إرشادية وتوضيحية لإجراءات سير العمل الصحيحة) وبلغ (1.27) أما أدنى تشنت فقد كان في الفقرة الثالثة (يتوفر في مكاتب التأمين الإلزامي طرق الدفع والسداد المتنوعة مقابل الخدمات التأمينية) وقد بلغ (0.96) .

البعد الثالث : دقة المعلومات

يبين الجدول (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والمستوى لاجابات المبحوثين على بعد دقة المعلومات, والذي تم قياسه اعتمادا على (4) فقرات:

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب البعد الثالث دقة المعلومات

رقم الفقرة	دقة المعلومات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	معلومات المركبات في عقود التأمين مطابقة للمعلومات الفعلية	4.15	0.79	مرتفع
2	المعلومات الشخصية في عقود التأمين مطابقة للمعلومات الفعلية	4.0	0.82	مرتفع
3	معلومات الفحص الفني للمركبة المؤمنة مطابقة للمعلومات الفعلية	4.15	0.83	مرتفع
4	معلومات مصدر العقد التأميني ومركز الإصدار مطابقة للمعلومات الفعلية	4.36	0.74	مرتفع
	المؤشر العام	4.16	0.79	مرتفع

يشير الجدول رقم (5) الى بعد (دقة المعلومات) كبعد من ابعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي قد حقق وسطا حسابيا مقداره (4.16) وبالتالي تكون مساحة بعد (دقة المعلومات) هي 83.2 % من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5) , وبانحراف معياري قدره (0.79) وهو ما يشير الى أن مستوى دقة المعلومات بناءا على آراء أفراد العينة مرتفعة .

وكان أعلى وسط حسابي للفقرة الرابعة (معلومات مصدر العقد التأميني ومركز الإصدار مطابقة للمعلومات الفعلية) وكانت (4.36) أما أقل وسط حسابي كان للفقرة الثانية (المعلومات الشخصية في عقود التأمين مطابقة للمعلومات الفعلية) وكان (4.0) أما أعلى تشتت فكان للفقرة الثالثة (معلومات الفحص الفني للمركبة المؤمنة مطابقة للمعلومات الفعلية) وكان (0.83) وأدنى تشتت كان للفقرة الرابعة (معلومات مصدر العقد التأميني ومركز الإصدار مطابقة للمعلومات الفعلية) حيث بلغت (0.74)

4.3 وصف متغيرات الدراسة (المتغير التابع)

ثانيا : المتغير التابع (رضا متلقي الخدمة التأمينية)

يتعلق هذا الجزء من الدراسة ببيان قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الدراسة التابع (رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن) بالإضافة الى بيان أهميتها النسبية ومستوى أهمية كل متغير فرعي بالنسبة للمتغيرات الأساسية.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب المتغير التابع

(رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن)

أبعاد رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
سرعة وسهولة الخدمة	3.86	1	3	مرتفع
مهنية الموظفين	3.87	0.93	2	مرتفع
الوثوقية بمعلومات التأمين	4.16	0.94	1	مرتفع
	3.96	0.95		مرتفع

حقق هذا المتغير وسطا حسابيا بلغ (3.96) بنسبة (79.2) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5) وبانحراف معياري قدره (0.95) مما يشير الى أن رضا متلقي الخدمة التأمينية لدى العينة المبحوثة مرتفعة .

أما أعلى وسط حسابي فكان (الوثوقية بمعلومات التأمين) وكان (4.16) بنسبة 83.2 % , وأقل وسط حسابي فكان (سرعة وسهولة الخدمة) وكان (3.86) بنسبة 77.2 % , وكان أعلى تشتت في (سرعة وسهولة الخدمة) حيث بلغ (1) وكان أدنى تشتت في (مهنية الموظفين) وكانت (0.93) .

البعد الرابع : سرعة وسهولة الخدمة

يبين الجدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاجابات المبحوثين على بعد سرعة وسهولة الخدمة والذي تم قياسه اعتمادا على (5) فقرات:

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب البعد الرابع سرعة وسهولة الخدمة

رقم الفقرة	سرعة وسهولة الخدمة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	يمتلك مكتب التأمين الإلزامي عدد كافي من الموظفين لتقديم الخدمة التأمينية بسرعة عالية	3.96	1.04	مرتفع
2	يقوم موظف مكتب التأمين الإلزامي بتسهيل الإجراءات و المعاملات التأمينية .	4.03	0.84	مرتفع
3	عملية تقديم الخدمة التأمينية للمواطنين تتم من خلال إجراءات وخطوات بسيطة ومفهومة	3.69	1.04	مرتفع
4	في حال وجود خطأ بالمعلومات التأمينية يقوم الموظف بتصويب الخطأ بسرعة	3.51	1.12	متوسط
5	يقوم موظف مكتب التأمين الإلزامي بإصدار العقود التأمينية بالسرعة الممكنة	4.12	0.99	مرتفع
	المؤشر العام	3.86	1	مرتفع

يشير الجدول رقم (7) الى بعد (سرعة وسهولة الخدمة) كبعد من ابعاد رضا متلقى الخدمة التأمينية قد حقق وسطا حسابيا مقداره (3.86) بنسبة (77.2) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5) , وبانحراف معياري قدره (1) وهو ما يشير الى أن مستوى سرعة وسهولة الخدمة بناءا على المعلومات المستمدة من أفراد العينة مرتفع .

وكان أعلى وسط حسابي للفقرة الخامسة (يقوم موظف مكتب التأمين الإلزامي بإصدار العقود التأمينية بالسرعة الممكنة) وكانت (4.12) أما أقل وسط حسابي كان للفقرة الرابعة (في حال وجود خطأ بالمعلومات التأمينية يقوم الموظف بتصويب الخطأ بسرعة) وكان (3.51) أما أعلى تشتت فكان للفقرة

الرابعة (في حال وجود خطأ بالمعلومات التأمينية يقوم الموظف بتصويب الخطأ بسرعة) وكان (1.12) وأدنى تشتت كان للفقرة الثانية (يقوم موظف مكتب التأمين الإلزامي بتسهيل الإجراءات و المعاملات التأمينية) حيث بلغت (0.84)

البعد الخامس : مهنية الموظفين

يبين الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاجابات المبحوثين على بعد مهنية الموظفين , والذي تم قياسه اعتمادا على (5) فقرات:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب البعد الخامس مهنية الموظفين

رقم الفقرة	مهنية الموظفين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	يستطيع موظف مكتب التأمين الإلزامي التعامل مع نظام التأمين الإلكتروني بكفاءة	3.78	0.96	مرتفع
2	يستطيع الموظف تقديم المعلومات التأمينية اللازمة والكافية للمواطنين	3.96	0.918	مرتفع
3	يستطيع موظف مكتب التأمين الإلزامي التعامل مع أجهزة الحاسوب ومرفقاتها بكفاءة	3.63	0.962	متوسط
4	يتقيد موظف مكتب التأمين الإلزامي بأداب التعامل والتواصل مع المواطنين	3.9	0.94	مرتفع
5	يقوم موظف مكتب التأمين بالحفاظ على سرية وخصوصية معلومات المواطنين	4.09	0.913	مرتفع
	المؤشر العام	3.87	0.93	مرتفع

يشير الجدول رقم (8) الى بعد (مهنية الموظفين) كبعد من ابعاد رضا متلقى الخدمة التأمينية قد حقق وسطا حسابيا مقداره (3.87) بنسبة (77.4) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5), وبانحراف معياري قدره (0.93) وهو ما يشير الى أن مستوى مهنية الموظفين بناءا على المعلومات المستمدة من أفراد العينة مرتفع .

وكان أعلى وسط حسابي للفقرة الخامسة (يقوم موظف مكتب التأمين بالحفاظ على سرية وخصوصية معلومات المواطنين) وكانت (4.09) أما أقل وسط حسابي كان للفقرة الثالثة (يستطيع موظف مكتب التأمين الإلزامي التعامل مع أجهزة الحاسوب ومرفقاتها بكفاءة) وكان (3.63) أما أعلى تشتت فكان للفقرة

الثالثة (يستطيع موظف مكتب التأمين الإلزامي التعامل مع أجهزة الحاسوب ومرفقاتها بكفاءة) وكان (0.962) وأدنى تشتت كان للفقرة الخامسة (يقوم موظف مكتب التأمين بالحفاظ على سرية وخصوصية معلومات المواطنين) حيث بلغت (0.913) .

البعد السادس : الوثوقية بمعلومات التأمين

يبين الجدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لاجابات المبحوثين على بعد الوثوقية بمعلومات التأمين, والذي تم قياسه اعتمادا على (4) فقرات:

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب البعد السادس الوثوقية بمعلومات التأمين

رقم الفقرة	الوثوقية بمعلومات التأمين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	المعلومات التأمينية في عقود التأمين صحيحة ومطابقة للمعلومات الفعلية	4.24	0.66	مرتفع
2	أسعار الخدمات التأمينية المقدمة من النظام الإلكتروني صحيحة ومطابقة للأسعار الفعلية	4.06	1.14	مرتفع
3	الفترة الزمنية المغطاة في عقود التأمين صحيحة ومطابقة للمعلومات الفعلية	4.33	0.92	مرتفع
4	لم يغفل عقد التأمين أي معلومة ضرورية لإستكمال إجراءات ترخيص المركبة	4.03	1.07	مرتفع
	المؤشر العام	4.16	0.94	مرتفع

يشير الجدول رقم (9) الى بعد (الوثوقية بمعلومات التأمين) كبعد من ابعاد رضا متلقى الخدمة التأمينية قد حقق وسطا حسابيا مقداره (4.16) بنسبة (83.2) من مساحة المقياس الكلي والبالغة (5) , وبانحراف معياري قدره (0.94) وهو ما يشير الى أن مستوى الوثوقية بمعلومات التأمين بناءا على المعلومات المستمدة من أفراد العينة مرتفع . وكان أعلى وسط حسابي للفقرة الثالثة (الفترة الزمنية المغطاة في عقود التأمين صحيحة ومطابقة للمعلومات الفعلية) وكانت (4.33) أما أقل وسط حسابي كان للفقرة الرابعة (لم يغفل عقد التأمين أي معلومة ضرورية لإستكمال إجراءات ترخيص المركبة) وكان (4.03) أما أعلى تشتت فكان للفقرة الثانية (أسعار الخدمات التأمينية المقدمة من النظام الإلكتروني صحيحة ومطابقة للأسعار الفعلية) وكان (1.14) وأدنى تشتت كان للفقرة الثالثة (الفترة الزمنية المغطاة في عقود التأمين صحيحة ومطابقة للمعلومات الفعلية) حيث بلغ (0.92)

3-4 : اختبار فرضيات الدراسة

1) النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى : " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ لحوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الاتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في سرعة وسهولة الخدمة " .

الجدول (10) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأثر متغير حوسبة نظام التأمين الإلزامي في

(سرعة وسهولة الخدمة)

المتغير المستقل حوسبة نظام التأمين الإلزامي	قيمة (Beta)	قيمة (t)	مستوى الدلالة
جودة الإتصال	0.841	8.657	0.00
البنية التحتية والأجهزة المساندة	0.736	6.047	0.00
دقة المعلومات	0.712	5.644	0.00
قيمة (R)	0.881		
قيمة (R adj)	0.753		
قيمة (F)	33.56		
مستوى الدلالة	0.00*		

● معنوية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$

يشير الجدول رقم (10) الى أن حوسبة نظام التأمين الإلزامي بعناصرها المختلفة تمارس تأثيرا معنويا في رضى متلقي الخدمة التأمينية في الأردن وذلك يظهر من قيمة (F) المحسوبة والبالغة (33.56) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$ وهي تشير ايضا الى معنوية الأنموذج الخاص بهذه الفرضية .

ويتضح من الجدول (10) بأن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) والمتغير التابع (سرعة الخدمة وسهولة الإجراءات) بلغت (0.881) وهي قيمة تدل على علاقة

إرتباطية إيجابية قوية بين حوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في سرعة وسهولة الخدمة .

وتشير قيمة (R adj) والتي كانت (0.753) إلى أن (75.3%) من التفسيرات الحاصلة في المتغير التابع (سرعة وسهولة الخدمة) يفسرها المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) , كما تبين النتائج أن قيم بيتا لمتغيرات الدراسة المستقلة (أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي) بلغت (0.841 , 0.736 , 0.712) للمتغيرات (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) وجميع هذه القيم دالة عند مستوى (0.05) وأقل .

" وبناءا على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة حيث ثبت وجود أثر لحوسبة نظام التأمين الإلزامي بأبعاده المختلفة في سرعة وسهولة الخدمة "

(2) النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية : " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ لحوسبة نظام التأمين الالزامي (جودة الاتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في مهنية الموظفين .

الجدول (11) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأثر متغير حوسبة نظام التأمين الإلزامي في (مهنية الموظفين)

المتغير المستقل حوسبة نظام التأمين الإلزامي	قيمة (Beta)	قيمة (t)	مستوى الدلالة
جودة الإتصال	0.661	4.909	0.00
البنية التحتية والأجهزة المساندة	0.757	6.455	0.00
دقة المعلومات	0.604	4.218	0.00
قيمة (R)	0.790		
قيمة (R adj)	0.585		
قيمة (F)	16.024		
مستوى الدلالة	*0.00		

• معنوية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$

يشير الجدول رقم (11) الى أن حوسبة نظام التأمين الإلزامي بعناصرها المختلفة تمارس تأثيرا معنويا في رضى متلقي الخدمة التأمينية في الأردن وذلك يظهر من قيمة (F) المحسوبة والبالغة (16.024) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$ وهي تشير ايضا الى معنوية الأنموذج الخاص بهذه الفرضية .

ويتضح من الجدول (11) بأن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) والمتغير التابع (سرعة وسهولة الخدمة) بلغت (0.790) وهي قيمة تدل على علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين حوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في مهنية الموظفين .

وتشير قيمة (R_{adj}) والتي كانت (0.585) إلى أن (58.5%) من التفسيرات الحاصلة في المتغير التابع (مهنية الموظفين) يفسرها المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) , كما تبين النتائج أن قيم بيتا لمتغيرات الدراسة المستقلة (أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي) بلغت (0.661, 0.757, 0.604) للمتغيرات (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) وجميع هذه القيم دالة عند مستوى (0.05) وأقل .

"وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة حيث ثبت وجود أثر لحوسبة نظام التأمين الإلزامي بأبعاده المختلفة في مهنية الموظفين"

(3) النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة : " لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية $0.05 \geq$ لحوسبة نظام التأمين الالزامي (جودة الاتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في الوثوقية بمعلومات التأمين "

الجدول (12) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأثرمتغير حوسبة نظام التأمين الإلزامي في (الوثوقية بمعلومات التأمين)

المتغير المستقل حوسبة نظام التأمين الإلزامي	قيمة (Beta)	قيمة (t)	مستوى الدلالة
جودة الإتصال	0.790	7.185	0.00
البنية التحتية والأجهزة المساندة	0.625	4.461	0.00
دقة المعلومات	0.708	5.590	0.00
قيمة (R)	0.829		
قيمة (R adj)	0.655		
قيمة (F)	21.225		
مستوى الدلالة	*0.00		

• معنوية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$

يشير الجدول رقم (12) الى أن حوسبة نظام التأمين الإلزامي بعناصرها المختلفة تمارس تأثيرا معنويا في رضى متلقي الخدمة التأمينية في الأردن وذلك يظهر من قيمة (F) المحسوبة والبالغة (21.225) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$ وهي تشير ايضا الى معنوية الأنموذج الخاص بهذه الفرضية .

ويتضح من الجدول (12) بأن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) والمتغير التابع (الوثوقية بمعلومات التأمين) بلغت (0.829) وهي قيمة تدل على علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين حوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في الوثوقية بمعلومات التأمين .

وتشير قيمة (R_{adj}) والتي كانت (0.655) إلى أن (65.5%) من التفسيرات الحاصلة في المتغير التابع (الوثوقية بمعلومات التأمين) يفسرها المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) , كما تبين النتائج أن قيم بيتا لمتغيرات الدراسة المستقلة (أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي) بلغت (0.790 , 0.625 , 0.708) للمتغيرات (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) وجميع هذه القيم دالة عند مستوى (0.05) وأقل .

"وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة حيث ثبت وجود أثر لحوسبة نظام التأمين الإلزامي بأبعاده المختلفة في الوثوقية بمعلومات التأمين " .

وللتأكد من إختبار الفرضيات الفرعية ونتائجها تم إختبار الفرضية الرئيسية الأولى أثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في رضى متلقى الخدمة التأمينية في الأردن. لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام إختبار تحليل الإنحدار المتعدد لتحديد أثر المتغيرات المستقلة (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في المتغيرات التابعة (سرعة وسهولة الخدمة , مهنية الموظفين , الوثوقية بمعلومات التأمين)

الجدول (13) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لأثر متغير حوسبة نظام التأمين الإلزامي

في (رضى متلقى الخدمة التأمينية في الأردن)

المتغير المستقل حوسبة نظام التأمين الإلزامي	قيمة (Beta)	قيمة (t)	مستوى الدلالة
جودة الإتصال	0.458	3.842	0.010
البنية التحتية والأجهزة المساندة	0.318	2.879	0.007
دقة المعلومات	0.253	2.379	0.024
قيمة (R)	0.910		
قيمة (R adj)	0.810		
قيمة (F)	46.475		
مستوى الدلالة	*0.00		

• معنوية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$

يشير الجدول رقم (13) الى أن حوسبة نظام التأمين الإلزامي بعناصرها المختلفة (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) تمارس تأثيرا معنويا في رضى متلقى الخدمة التأمينية في الأردن (سرعة وسهولة الخدمة , مهنية الموظفين , الوثوقية بمعلومات التأمين) في العينة المبحوثة وذلك يظهر من قيمة (F) المحسوبة والبالغة (46.475) وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة $0.05 \geq$ وهي تشير ايضا الى معنوية الأنموذج الخاص بهذه الفرضية .

ويتضح من الجدول (13) بأن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغير المستقل حوسبة نظام التأمين الإلزامي بأبعاده (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) والمتغير التابع رضى متلقي الخدمة في الأردن بأبعاده (سرعة وسهولة الخدمة , مهنية الموظفين , الوثوقية بمعلومات التأمين) بلغت (0.910) وهي قيمة تدل على علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين حوسبة نظام التأمين الإلزامي (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) في رضى متلقي الخدمة في الأردن. كما بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.810) وهذا يعني أن المتغير المستقل (حوسبة نظام التأمين الإلزامي) يفسر ما نسبته (81%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (رضى متلقي الخدمة التأمينية في الأردن).

كما تبين النتائج أن قيم بيتا لمتغيرات الدراسة المستقلة (أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي) على رضى متلقي الخدمة في الأردن بلغت (0.253 , 0.318 , 0.458) للمتغيرات (جودة الإتصال , البنية التحتية والأجهزة المساندة , دقة المعلومات) وجميع هذه القيم دالة عند مستوى (0.05) وأقل . وجميعها كان ذو أثر إيجابي.

"وبناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية العدمية الرئيسية الأولى ونقبل الفرضية البديلة حيث ثبت وجود أثر لحوسبة نظام التأمين الإلزامي بأبعاده المختلفة في رضى متلقي الخدمة التأمينية في الأردن"

والجدول رقم (14) يلخص ترتيب النتائج تبعا لأثر أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي في رضى متلقي الخدمة في الأردن

أبعاد رضى متلقي الخدمة	أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي		
	دقة المعلومات	البنية التحتية والأجهزة المساندة	جودة الإتصال
سرعة وسهولة الخدمة	*	*	*
مهنية الموظفين	*	*	*
الوثوقية بمعلومات التأمين	*	*	*
*مؤثر			

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

الموضوع	الصفحة
5,2 الاستنتاجات	64
5,2 التوصيات	66

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت اليها الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها , وإختبار فرضياتها , ويتضمن كذلك التوصيات التي تقدمها هذه الدراسة في ضوء نتائجها .

5,1 الإستنتاجات :

تناولت هذه الدراسة أثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي على رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن , وفيما يلي عرض لأهم ما توصلت اليه الدراسة من نتائج :

- (1) دلت النتائج على وجود أثر إيجابي لحوسبة نظام التأمين الإلزامي على رضا متلقي الخدمة التأمينية في الأردن وتتفق هذه النتيجة مع مع نتائج الدراسة .
- (2) أظهرت النتائج أن بعد جودة الإتصال كبعد من أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي حقق مستوى مرتفع نسبيا , حيث تمكن بعد جودة الإتصال من رفع مستوى الخدمة التأمينية والألكترونية في جميع فروع ومكاتب الاتحاد الأردني لشركات التأمين , كما أنه ساهم بصورة ملحوظة بتسهيل إجراءات العملية التأمينية وبالتالي تقديم الخدمة التأمينية الألكترونية للمواطنين بشكل حضاري ومرموق .
- (3) أظهرت النتائج أن بعد البنية التحتية والأجهزة المساندة كبعد من أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي حقق مستوى متوسط نسبيا , حيث أن التقدم التكنولوجي والمعلوماتي الهائل في مجال أجهزة الحاسوب لم يفتح الفرصة لمواكبة سرعة تغير وتجديد البنية التحتية لأجهزة الحاسوب ومرفقاتها كما انه لم يراعى توفير الخدمات المخصصة لذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن والنساء وتقديم طرق دفع نقدي متنوعة .
- (4) أظهرت النتائج أن بعد دقة المعلومات كبعد من أبعاد حوسبة نظام التأمين الإلزامي حقق مستوى مرتفع نسبيا , وهذا يرجع الى منظومة الربط الألكتروني وقواعد البيانات والأنظمة التكاملية ما بين الاتحاد الأردني لشركات التأمين ومديرية الأمن العام والتي تتمثل بتوفير أعلى معايير أمان المعلومات والبيانات الخاصة بالمركبات الأردنية بالإضافة الى تطبيق أعلى درجات الرقابة على اللوائح التسعيرية للخدمات التأمينية المقدمة من الاتحاد الأردني لشركات التأمين للمواطنين ومتلقي الخدمة التأمينية في الأردن .

(5) أظهرت النتائج أن بعد سرعة وسهولة الخدمة كبعد من أبعاد رضى متلقي الخدمة في الأردن حقق مستوى مرتفع نسبيا , إذ عمد الاتحاد الأردني الى توفير العدد الكافي من الموظفين والأجهزة الحاسوبية في جميع مراكز التأمين الإلزامي في المملكة , كما أنه عمد الى تقليل التدخل البشري بسير العملية التأمينية والعمل على أتمتة و حوسبة الأنظمة التأمينية وذلك للتقليل من الأخطاء البشرية المحتملة .

(6) أظهرت النتائج أن بعد مهنية الموظفين كبعد من أبعاد رضى متلقي الخدمة في الأردن حقق مستوى مرتفع نسبيا , وذلك يعود الى الدورات التدريبية وورش العمل الإرشادية والتعليمية التي يعقدها الإتحاد الأردني لشركات التأمين بشكل دوري للموظفين في مكاتب التأمين الإلزامي وذلك لرفع المستوى التأميني ليكون الموظف قادرا على تقديم المعلومة التأمينية الدقيقة للمواطنين , كما أن الاتحاد الاردني لشركات التأمين يعمل على رفع مهنية الموظفين وطريقة تعاملهم مع المواطنين بأسلوب مهذب وطريقة لائقة وإحترافية .

(7) أظهرت النتائج أن بعد الوثوقية بمعلومات التأمين كبعد من أبعاد رضى متلقي الخدمة في الأردن حقق مستوى مرتفع نسبيا , وذلك يعكس مدى ثقة المواطن بعقود التأمين الإلزامي وما تحتويه من معلومات تخص المركبة المؤمنة والمدة التأمينية بالإضافة الى الأسعار التأمينية ومعلومات المواطن متلقي الخدمة التأمينية .

(8) أوضحت نتائج الدراسة أهمية حوسبة نظام التأمين الإلزامي على المواطن الأردني بشكل عام وعلى متلقي الخدمة التأمينية الإلزامية للمركبات الأردنية بشكل خاص , حيث أن أتمتة الأنظمة الخدماتية وحوسبتها تعمل على تسهيل وتيسير التعاملات المالية والخدمات الخاصة بالمواطنين وتعمل على رفع مستوى خدمة العملاء ورضاهم على جميع الأصعدة .

5,2 التوصيات :

- (1) كون الدراسة أظهرت وجود أثر إيجابي لحوسبة نظام التأمين الإلزامي على رضا متلقي الخدمة في الأردن , وكون الدراسة أظهرت مكانة ممتازة لنظام التأمين الإلزامي المحوسب فإن الباحث يوصي الاتحاد الأردني لشركات التأمين بالمحافظة على مستوى ومكانة نظام التأمين الإلزامي المحوسب لما يقوم به من خدمة شريحة واسعة من المواطنين الأردنيين بكفاءة .
- (2) يوصي الباحث إدارة الاتحاد الأردني لشركات التأمين برفع الوعي التأميني عند المواطنين الأردنيين عن طريق زيادة حملات الدعاية والأعلان للتعريف بشكل أكبر بالدور الذي يقوم به الاتحاد الأردني لشركات التأمين ممثلاً بمكاتب التأمين الإلزامي المنتشرة بجميع محافظات ومدن المملكة الأردنية الهاشمية .
- (3) يوصي الباحث الاتحاد الأردني لشركات التأمين بتنويع طرق الدفع النقدي بدل الخدمات التأمينية المقدمة للمواطنين , وذلك لتسهيل إجراءات العملية التأمينية للمواطنين ومواكبة التقدم التكنولوجي الهائل على قطاع الخدمات الإلكترونية .
- (4) يوصي الباحث الاتحاد الأردني لشركات التأمين بالعمل وبشكل دوري على مراقبة كفاءة الأجهزة الحاسوبية ومرفقاتها وعمل الصيانة اللازمة والدورية لديوموتها واستمراريتها وذلك للعمل على التقليل من الأعطال المفاجئة بالأجهزة الحاسوبية قدر الإمكان وتلافي إمكانية حدوث إنقطاع في الخدمات التأمينية المقدمة للمواطن متلقي الخدمة التأمينية .
- (5) الاستمرار بعقد الدورات والورش التدريبية للموظفين التابعين للاتحاد الأردني لشركات التأمين والذين يتواصلون بشكل مباشر مع المواطنين ومتلقي الخدمات التأمينية وذلك لتعزيز روح العمل الإيجابي ولتمثيل الاتحاد الأردني بالصورة المشرفة أمام المواطنين.
- (6) تطبيق فكرة المكتب المثالي وتطبيق فكرة موظف الشهر المثالي ليكون حافزاً للموظفين للقيام بدورهم على أكمل وجه وذلك ليعكس الصورة المشرفة عن الاتحاد الأردني لشركات التأمين , حيث يتم تكريم الموظف الفائز أو المكتب المثالي من قبل إدارة الاتحاد بصورة رسمية ووضع إسم الموظف الفائز و المكتب الفائز على لوحة الشرف طول فترة الشهر .

(7) حت إدارة الأتحاد الأردني لشركات التأمين على تقديم خدمة التأمين الإلزامي عن طريق الشبكة العنكبوتية للمواطنين , وذلك ضمن ضوابط وشروط تتيح تطبيق القوانين والانظمة التأمينية المرعية في المملكة الأردنية الهاشمية .

(8) يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة وما توصلت اليه من نتائج مفتاحا لانطلاق دراسات أخرى تتعمق بدور حوسبة أنظمة التأمين بشكل عام ونظام التأمين الإلزامي بشكل خاص وأثارها على رضا متلقي الخدمات التأمينية في المملكة الأردنية الهاشمية , كون القطاع التأميني الأردني يعاني من شح الأبحاث العلمية التي تظهر دوره الإيجابي الفعال في نمو الأقتصاد الأردني .

الملاحق و المرفقات

الموضوع	الصفحة
المراجع العربية	70
المراجع الأجنبية	72
أداة الدراسة (الإستبانة)	73

أولا : المراجع العربية ,

- (1) الدليمي , إحسان علاوي حسين (2006) "تحليل علاقة تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية" , دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات جامعة بغداد , رسالة دكتوراة مقدمة الى جامعة بغداد , بغداد .
- (2) الصباح , عبدالرحمن (1998) "نظم المعلومات الإدارية" , دار الضياء للنشر والتوزيع , عمان , الأردن .
- (3) صميدعي , محمود جاسم , ردينة عثمان (2010) , "تسويق الخدمات" , الطبعة الأولى , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , عمان , الأردن .
- (4) الضمور , هاني حامد (2008) , "تسويق الخدمات" , ط4 , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان .
- (5) كاظم , خضير (2002) , "إدارة الجودة وخدمة العملاء" , ط1 , عمان , دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- (6) الميحاوي , قاسم (2006) . "إدارة الجودة في الخدمات" , دار الشروق للنشر والتوزيع ط1 , عمان .
- (7) العبادي , باسمه عبود مجيد , (2006) . "أثر نظم المعلومات في دعم صناعة القرار ; دراسة حالة في المركز الوطني للإستشارات والتطوير الإداري" رسالة ماجستير غير منشورة , هيئة التعليم التقني , الكلية التقنية الإدارية , بغداد , العراق .
- (8) الطائي , محمد عبد (2005) , "المدخل الى نظم المعلومات الإدارية" , دار وائل , ط1 , عمان , الأردن .
- (9) العجلوني , عبدالفتاح محمد (2005) "تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في شركات مختارة من القطاعين العام والخاص , دراسة حالة في شركة الملكية الأردنية والبنك العربي" , رسالة ماجستير منشورة , جامعة آل البيت , الاردن , عمان .

- (10) القشي , ظاهر شاهر يوسف , (2003) "مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الالكترونية" . أطروحة دكتوراه غير منشورة , جامعة عمان العربية للدراسات العليا , عمان , الأردن .
- (11) الكيلاني , عثمان وآخرون , (2000) "المدخل الى نظم المعلومات الإدارية" , دار المناهج للنشر والتوزيع , عمان , الأردن.
- (12) الدهان , أميمة (1992) , "نظريات منظمات الأعمال" , مطبعة الصفدي , عمان , الأردن.
- (13) الضمور , فيروز مصلح (2003) , "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي : دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية" , رسالة ماجستير غير منشورة , عمان , الجامعة الأردنية .
- (14) قنديلجي , عامر إبراهيم , السامرائي , إيمان فاضل (2002) "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها" , الوراق للنشر والتوزيع , عمان , الأردن ,
- (15) كامل غراب , فادية حجازي , (1999) "نظم المعلومات الإدارية : مدخل إداري" , مكتبة ومطبعة الإشعاع الفني , عمان , الاردن
- (16) "تقرير سنوي" , سوق التأمين الأردني , الاتحاد الاردني لشركات التأمين في الاردن , عمان , الاردن , (2012).
- (17) "تقرير مقدم الى المؤتمر العام الثلاثون للإتحاد العام العربي للتأمين" , شرم الشيخ , الاتحاد الاردني لشركات التأمين , عمان , الاردن , (2014)
- (18) الموقع الالكتروني للاتحاد الاردني لشركات التأمين www.joif.org
- (19) الموقع الالكتروني ويكيبيديا <https://ar.wikipedia.org>

ثانيا : المراجع الأجنبية ,

- 1) Laudon, K. C., and Laudon, J. P. (2006). **“Management Information Systems”** Ninth edition, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- 2) Mckeon . (2002). **“Information Technology and the New Worked Economy”**, N.Y, H.C. publication.
- 3) Pavlichev , A., Garson, G.D. (2004) **“Digital government: principles and best Practices”**, Idea Group Inc. (IGI).
- 4) Nazariah, M.K. & Rais, M.A.K. (2003) **“E-government in Malaysia: improving responsiveness and capacity to serve”**, (First Ed.) Pelanduk Publications.
- 5) Krajewski, J and Ritzman, L. (2005). **"Operations Management: Processes and Value Chain"**, 7th ed., Prentice Hall.
- 6) O’Brien. J. A., (2004). **“Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise”**. 5th ed., Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc.
- 7) Burnes. Bernard (2000). **"Managing Change: A Strategic Approach To Organizational Dynamics"**, England: Prentice Hall 3ed Ed.
- 8) Gunasegama A. and.Nagi. (2004), **" Information Systems in Supply Chain Integration and Management"**, Europe Journal of Operation Research.159.
- 9) Alexander, David, **"Management Information Systems"** Prentice – Hall, (USA, 2000), p.113.

ثالثا : أداة الدراسة (الإستبانة)

الأخت الفاضلة / الأخ الفاضل

تحية طيبة وبعد

تمثل هذه الإستبانة جزء من متطلبات إعداد بحث علمي عن التأمين الإلزامي بعنوان :

" أثر حوسبة نظام التأمين الإلزامي على رضا متلقي الخدمة في الأردن " .

وتعد هذه الإستبانة مقياسا لأغراض البحث العلمي , حيث أن إجاباتكم المناسبة تساهم في الحصول على نتائج دقيقة والتي بدورها تعزز أهداف الدراسة , علما بأن البيانات التي سيتم تزويدنا بها من قبلكم سيتم إستخدامها فقط لغايات البحث العلمي , وعليه أؤكد لكم المحافظة على سرية البيانات .

شاكرا ومقدرا حسن تعاونكم واهتمامكم ,

واقبلوا فائق الاحترام والتقدير ,

الباحث : م. عبدالمجيد صالح شرادقة

الجزء الأول : الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة :

الرجاء التكرم بوضع إشارة (√) في المربع المناسب والممثل لإجابة شخصكم الكريم :

النوع الإجتماعي :

أنثى ☐

ذكر ☐

العمر :

☐ من 30 وأقل من 40 سنة

☐ أقل من 30 سنة

☐ 50 سنة فما فوق

☐ من 40 وأقل من 50 سنة

المستوى التعليمي :

☐ بكالوريوس

☐ ثانوية عامة

☐ دكتوراة

☐ ماجستير

مستوى دخل الفرد :

☐ من 300 وأقل من 600 دينار

☐ أقل من 300 دينار

☐ 900 دينار فما فوق

☐ من 600 وأقل من 900 دينار

عدد سنوات الخبرة :

☐ من 5 وأقل من 10 سنوات

☐ أقل من 5 سنوات

☐ 15 سنة فما فوق

☐ من 10 الى أقل من 15 سنة

الجزء الثاني : أسئلة الإستبانة .

الرجاء الإجابة على كل عبارة من العبارات التالية بوضع إشارة (√) والممثل لإجابة شخصكم الكريم .

المحور الأول : حوسبة نظام التأمين الإلزامي .

الرقم	الفقرة	بدائل الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة

جودة الإتصال

1	يقدم مكتب التأمين الإلزامي خدماته التأمينية للمواطنين دون وجود أعطال تذكر				
2	يقدم مكتب التأمين خدمات إصدار عقود التأمين بسرعة وكفاءة				
3	يتم حفظ البيانات التأمينية وتخزينها وتحديد الأقساط المستحقة على المركبة بسرعة				
4	يستطيع موظف مكتب التأمين التأكد من بيانات المركبة ومالكها بسرعة عالية				
5	تمتاز مكاتب التأمين الإلزامي بسرعة تبادل معلومات (الفحص الفني) مع إدارة السير المركزية				

بدائل الإجابة			
---------------	--	--	--

الرقم	الفقرة	وافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
-------	--------	--------------	-------	-------	--------------	-------------------

البنية التحتية والأجهزة المساندة

6	تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي لاقونات إرشادية وتوضيحية لإجراءات سير العمل الصحيحة					
7	تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي أجهزة حاسوب ومرفقاتها قادرة على القيام بدورها بكفاءة					
8	يتوفر في مكاتب التأمين الإلزامي طرق الدفع والسداد المتنوعة مقابل الخدمات التأمينية					
9	يحتوي مكتب التأمين الإلزامي على المرافق الحديثة القادرة على تسهيل الخدمات التأمينية					
10	تمتلك مكاتب التأمين الإلزامي مرافق مخصصة لتسهيل الإجراءات التأمينية على ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن					

دقة المعلومات

11	معلومات المركبات في عقود التأمين مطابقة للمعلومات الفعلية					
12	المعلومات الشخصية في عقود التأمين مطابقة للمعلومات الفعلية					
13	معلومات الفحص الفني للمركبة المؤمنة مطابقة للمعلومات الفعلية					
14	معلومات مصدر العقد التأميني ومركز الإصدار مطابقة للمعلومات الفعلية					

المحور الثاني : رضا متلقي الخدمة في الأردن .

الرقم	الفقرة	بدائل الإجابة			
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق بشدة

سرعة وسهولة الخدمة

15	يمتلك مكتب التأمين الإلزامي عدد كافي من الموظفين لتقديم الخدمة التأمينية بسرعة عالية				
16	يقوم موظف مكتب التأمين الإلزامي بتسهيل الإجراءات و المعاملات التأمينية .				
17	عملية تقديم الخدمة التأمينية للمواطنين تتم من خلال إجراءات وخطوات بسيطة ومفهومة				
18	في حال وجود خطأ بالمعلومات التأمينية يقوم الموظف بتصويب الخطأ بسرعة				
19	يقوم موظف مكتب التأمين الإلزامي بإصدار العقود التأمينية بالسرعة الممكنة				

		بدائل الإجابة
--	--	---------------

الرقم	الفقرة	وافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
-------	--------	--------------	-------	-------	--------------	-------------------

مهنية الموظفين

20	يستطيع موظف مكتب التأمين الإلزامي التعامل مع نظام التأمين الإلكتروني بكفاءة					
21	يستطيع الموظف تقديم المعلومات التأمينية اللازمة والكافية للمواطنين					
22	يستطيع موظف مكتب التأمين الإلزامي التعامل مع أجهزة الحاسوب ومرفقاتها بكفاءة					
23	يتقيد موظف مكتب التأمين الإلزامي بأداب التعامل والتواصل مع المواطنين					
24	يقوم موظف مكتب التأمين بالحفاظ على سرية وخصوصية معلومات المواطنين					

الوثوقية بمعلومات التأمين

25	المعلومات التأمينية في عقود التأمين صحيحة ومطابقة للمعلومات الفعلية					
26	أسعار الخدمات التأمينية المقدمة من النظام الإلكتروني صحيحة ومطابقة للأسعار الفعلية					
27	الفترات الزمنية المغطاة في عقود التأمين صحيحة ومطابقة للمعلومات الفعلية					
28	لم يغفل عقد التأمين أي معلومة ضرورية لإستكمال إجراءات ترخيص المركبة					