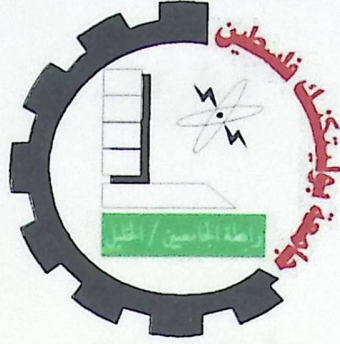


جامعة بوليتكنك فلسطين



كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

”دراسة تحليل جاذبية قطاع التأمين في مدينة الخليل والعوامل البيئية

المؤثرة فيه”

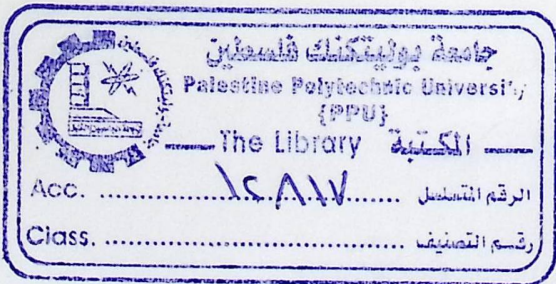
فريق البحث

معتز محمد هشام دويك

فضل يوسف دويك

معصم محمود الغنيات

إشراف: أ. دينا القدسي



كانون الثاني 2012

دراسة تحليل جاذبية قطاع التأمين في مدينة الخليل والعوامل البيئية

المؤثرة فيه

فريق البحث

فضل يوسف دويك معتر هشام دويك

معصم محمود الغنيات

إشراف: أ. دينا القدسي

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال المعاصرة في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين.

كانون الثاني 2012

شكر وتقدير

لا بد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير بأذنين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبث الأمة من

جديد ...

وقبل أن نخفي تقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة

في الحياة ...

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة ...

واخص بالذكر

السيدة الأستاذة دينا القدسي لمساهمتها الكبيرة في انجاز هذا البحث ولاهتمامها به.

الأستاذ أجد النشة والأستاذ أكرم حشيش والأستاذ عبد الناصر لمساهمتهم في تحكيم

الإستبانة

والشكر موصول لفرقة تجارة وصناعة مدينة الخليل

فرقة البحث

الإهداء

إلى من جرح الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب

إلى من كنت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير (والدي العزيز).

إلى من أمرضتني الحب والحنان

إلى من مرض الحب وبلسه الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض (والدتي الحبيبة).

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى مراحين حياتي (إخوتي)

الآن تفتح الأشعة وترفع المرساة لتطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة
وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم

وأحبوني (أصدقائي)

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
*	شكر وتقدير	أ
*	الإهداء	ب
*	فهرس المحتويات	ج
*	فهرس الجداول	ز
*	فهرس الأشكال	ط
*	التعريفات الإجرائية	ي
*	ملخص الدراسة	1
الفصل الأول (الإطار العام)		
1.1	المقدمة	4
1.2	مشكلة الدراسة	5
1.3	أهداف الدراسة	6
1.4	أهمية الدراسة	7
1.5	حدود الدراسة	8
1.6	محددات الدراسة	8
1.7	منهجية الدراسة	8
1.8	أدوات الدراسة	9
1.9	الهيكل التنظيمي للدراسة	10

الفصل الثاني (الإطار النظري والدراسات السابقة)		
13	المبحث الأول (الإطار النظري)	2.1
13	تمهيد	2.1.1
13	لمحة تاريخية	2.1.2
16	تعريف التأمين	2.1.3
17	أطراف عقد التأمين	2.1.4
18	أنواع التأمين وأقسامه	2.1.5
21	وظائف التأمين	2.1.6
22	نبذة عن قطاع التأمين في فلسطين	2.1.7
25	الإطار النظري للتحليل	2.1.8
26	PESTEL Analysis	2.1.8.1
26	Five Forces	2.1.8.2
31	العلاقة بين نموذجي (PESTEL) و (5 Forces)	2.1.8.3
32	المبحث الثاني (الدراسات السابقة)	2.2
33	الدراسات العربية	2.2.1
37	الدراسات الأجنبية	2.2.2
الفصل الثالث (إجراءات الدراسة)		
41	منهج الدراسة	3.1
41	مجتمع الدراسة	3.2
44	أداة الدراسة	3.3

44	صدق الأداة	3.4
46	ثبات الأداة	3.5
47	إجراءات الدراسة	3.6
47	التحليل الإحصائي	3.7
الفصل الرابع (تحليل البيانات والنتائج)		
50	السؤال الأول: ما هي أهم الفرص والتهديدات ؟	4.1
50	العوامل السياسية القضائية	4.1.1
52	العوامل الاقتصادية	4.1.2
53	العوامل الاجتماعية - الثقافية	4.1.3
54	العوامل التكنولوجية	4.1.4
55	العوامل البيئية (الفيزيائية)	4.1.5
58	السؤال الثاني: وضعية القطاع من حيث درجة الجاذبية؟	4.2
58	تهديد دخول منافس جديد	4.2.1
60	تهديد البدائل	4.2.2
61	قوة العملاء	4.2.3
62	حدة المنافس	4.2.4
64	قوة المزودين	4.2.5
الفصل الخامس (النتائج والتوصيات)		
70	النتائج	5.1
73	التوصيات	5.2

قائمة المراجع والمصادر		
76	المراجع العربية	•
77	المراجع الأجنبية	•
الملاحق		
80	ملحق رقم 1 (الإستبانة)	•
87	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	•

48	5. معاج الترميز للأوزان النسبية	
50	6. النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لغزوات العوامل المراتبية والتنظيمية	
52	7. النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لغزوات العوامل الاقتصادية	
53	8. النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لغزوات العوامل الاجتماعية - الثقافية	
54	9. النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لغزوات العوامل التكنولوجية	
55	10. النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لغزوات العوامل البيئية (الزراعية)	
57	11. النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لغزوات القوة الخارجية التي تؤثر على قطاع التأمين.	

فهرس الجداول

الرقم	إسم الجدول	الصفحة
1.	خصائص العينة الديموغرافية	42
2.	مجال عمل الشركة	43
3.	مصفوفة قيم معامل الارتباط	45
4.	معامل الثبات كرونباخ الفا لمجالات الدراسة	46
5.	مفتاح التصحيح للأوزان النسبية	48
6.	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل السياسية والقضائية	50
7.	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل الاقتصادية	52
8.	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل الاجتماعية - الثقافية	53
9.	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل التكنولوجية	54
10.	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل البيئية (الفيزيائية)	55
11.	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمتغيرات البيئة الخارجية التي تؤثر على قطاع التأمين.	57

58	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات تهديد دخول منافس جديد	.12
60	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات البدائل	.13
61	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات قوة العملاء	.14
62	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات حدة التنافس	.15
64	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات قوة المزودين	.16
67	النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للقوى المؤثرة في جانبية قطاع التأمين	.17

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
23	عدد الموظفين العاملين في شركات التأمين 2011-2012	.1
24	إجمالي أقساط التأمين للعامين 2011- 2012	.2
24	نسبة الأقساط موزعة على أنواع التأمين 2012	.3
27	قوى بورتر الخمس	.4
68	تأثير قوى بورتر على قطاع التأمين	.5

التعريفات الإجرائية

- ❖ القطاع: هو مجموعة شركات تقدم نفس الخدمة وتستهدف نفس العميل وتتنافس على المصادر الأساسية اللازمة لعملية الخدمة.
- ❖ الخدمة البديلة: هي خدمة تقدم للعملاء وتشبع نفس الحاجة لدى العملاء.
- ❖ العوامل البيئية الخارجية: هي التأثيرات المحتملة على نجاح أو فشل إستراتيجية معينة وتشمل العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية الفيزيائية.
- ❖ تحليل بورتر للقوى الخمس: هو إطار يستخدم لتحليل قطاع ما بهدف تطوير استراتيجيات الأعمال التجارية فيها لتحديد شدة المنافسة في القطاع وبالتالي تحديد مدى جاذبية ذلك القطاع.

ملخص الدراسة

دراسة تحليل جاذبية قطاع التأمين في مدينة الخليل والعوامل البيئية المؤثرة فيه

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل قطاع التأمين في مدينة الخليل، وذلك من خلال استخدام استبيان لاستطلاع آراء مدراء شركات التأمين في مدينة الخليل، وذلك بتحليل العوامل البيئية المحيطة بالقطاع واستخدام نموذج بورتر لتحديد درجة جاذبية القطاع

فقد تمت دراسة العوامل البيئية المحيطة بالقطاع والمتمثلة بالعوامل السياسية والقضائية والعوامل الاقتصادية والعوامل الاجتماعية والعوامل التكنولوجية والعوامل البيئية كما تم تحليل نموذج قوى بورتر الخمس على القطاع والمتمثلة في تهديد دخول منافسين جدد إلى القطاع، تهديد وجود بدائل، قوة الموردين، قوة العملاء والمنافسين الحاليين، وهذا الإطار يستخدم لتحديد مدى جاذبية القطاع.

وقد توصل فريق الدراسة من خلال تحليل العوامل البيئية إلى أن عدم الاستقرار السياسي والأمني في فلسطين يؤثر سلباً على قطاع التأمين ويشكل تهديداً على نمو القطاع وتطوره بدرجة مرتفعة، كما اتضح أن الأزمات الاقتصادية العالمية تشكل عائقاً أمام النهوض بقطاع التأمين، وكما أظهرت النتائج أن العوامل الاجتماعية / الثقافية تؤثر على القطاع بدرجة متوسطة، أما بالنسبة للعوامل التكنولوجية فقد كان تأثيرها مرتفع جداً حيث تشكل وسائل الاتصال الحديثة والانفتاح على العالم الخارجي فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره، وفي ختام هذه العوامل تبين أن درجة الأهمية للعوامل البيئية الفيزيائية مرتفعة نوعاً ما الأمر الذي يدفع شركات التأمين بضرورة التوعية لإتباع السلامة المهنية وتأمين المهن الذي بدوره يوفر فرصة جيدة لنمو القطاع.

كما كانت نتائج تحليل نموذج بورتر والمتعلقة بجاذبية القطاع تصب على أن قطاع التأمين غير جذاب للمستثمرين، ويعود السبب في ذلك أن نتائج النسب المتعلقة بتحليل القوى الخمس كانت مرتفعة وقوية وهذا بدوره يشكل عائقاً بشكل كبير أمام المستثمرين الجدد، فقد كانت أهم التهديدات التي تواجه المنافسين الجدد هي الحصول على وكالات عالمية وإقليمية، كما أن الخدمات البديلة المتوفرة هي خدمات محصورة لبعض أنواع التأمين وهي خدمات ليست مميزة وانجازها أقل بالمقارنة مع خدمات التأمين نفسها، أما بالنسبة للعملاء فقد تبين من النتائج إن العملاء تشكل قوة عالية على شركات التأمين بسبب كثرة عددهم وحجم تعاملاتهم، بالإضافة إلى حدة التنافس المرتفعة الموجود داخل القطاع نظراً لقلّة التمايز في الخدمات التأمينية بين المنافسين، إلى جانب ذلك السيطرة التي يفرضها المزودين على شركات التأمين من نواحي إدارية ومالية.

كما توصل فريق الدراسة إلى أن معظم الشركات الموجودة في قطاع التأمين تعمل في مجال خدمات التأمين العامة وتأمين السيارات والمركبات وتأمين مخاطر العمل بنسبة عالية، كما أن شركات التأمين الموجودة معظمها متمثلة

في وكالات لشركات خارجية، وفي سياق ما توصل إليه فريق الدراسة يوصي شركات التأمين ومتخذي القرار بأهمية دراسة إمكانية تنوع الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين وعدم حصرها على تأمينات محددة.

كما يوجه فريق الدراسة نظر المستثمرين الجدد إلى عدم جاذبية الاستثمار في قطاع التأمين إلا إذا تمكن المستثمرون من التغلب على القوى الخمس التي جعلت القطاع غير جذاب، كما أن على شركات التأمين تلبية متطلبات العملاء واخذ آرائهم واحتياجاتهم بعين الاعتبار بسبب قوة العملاء في هذا القطاع، بالإضافة إلى انه يجب على شركات التأمين ضرورة إيجاد ميزة تنافسية قوية لخدمات التأمين لتقليل حدة التنافس الحالي، سواء كانت على مستوى الجودة، التعامل، أو الخدمات الأخرى.

الفصل الأول

المقدمة

مشكلة الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

محددات الدراسة

منهجية الدراسة

أدوات الدراسة

الهيكل التنظيمي للدراسة

الفصل الأول

1.1 المقدمة

يعدُّ قطاع التأمين مكوناً أساسياً في القطاع المالي لكلِّ اقتصاد، وازدادت أهميته بسبب توسُّع الشركات والأفراد بأعمال التأمين والتعامل مع شركاته، وأصبح التأمين جزءاً مكتملاً للنظام المصرفي، بل ولا تقل أهميته من حيث الأصول المتداولة فيه، ومن من حيث الموارد المالية، بخاصة السيولة. (قرياقص، 2005، ص 95)

في السنوات الماضية تطورت فنيات وأساليب عمل التأمين، واستطاعت الشركات الوصول إليها وجمعها، فظهرت أعمال إعادة التأمين والشركات التي تقدم الخدمات المتصلة بها. (قرياقص، 2005، ص 95)

لا يقتصر التأمين على تخفيض الخسائر التي يتعرض لها المؤمن لهم وما يتبع ذلك من توفير الأمان والاستقرار لأفراد المجتمع بل إن للتأمين أيضاً دوره ومساهمته في التنمية الاقتصادية، ومن أهم هذه الإسهامات توفير الموارد المالية وتنمية وتشجيع الوعي الادخاري. فشرركات التأمين لها دور مزدوج فالإ جانب قيامها بتقديم خدمة التأمين لمن يطلبه، فهي مؤسسة مالية تتلقى الأموال من المؤمن لهم ثم تعيد استثمارها نيابة عنهم مقابل عائد شأنها في ذلك شأن البنوك التجارية، وشركات وصناديق الاستثمار، وهي بذلك تعمل كوسيط يقبل الأموال التي تتمثل في الأقساط التي يقدمها المؤمن لهم ثم تعيد استثمارها (قرياقص، 2005، ص 95).

كون شركات التأمين تعتبر مؤسسات مالية ومن أهم الأدوات لجذب المدخرات في النظام المالي، حيث يلاحظ أن الجزء الأكبر من المدخرات السنوية يتجه نحو هذه المؤسسات المختلفة. (قزعاط، 2009).

فهذا يدفعنا إلى ضرورة دراسة هذا القطاع لإبراز دوره ووظائفه في خدمة الاقتصاد المحلي والأدوات التي تستخدمها سواء لتجميع وجذب المدخرين أو لتوظيف هذه المدخرات من أجل تنشيط سوق المال بصفة عامة وسوق الأوراق المالية بصفة خاصة، في ظل التسارع الكبير في التوجه نحو اقتصاديات السوق وظهور العديد من الأدوات والوسائل التي تكفل توفير الأموال اللازمة للتنمية الاقتصادية. (قزعاط، 2009)

ويلعب سوق المال بما يتضمنه من سوق الأوراق المالية أو سوق رأس المال إلى جانب المؤسسات المالية الأخرى مثل البنوك، شركات التأمين، شركات الاستثمار.. دوراً هاماً في تحقيق هذا الهدف. (قزعاط، 2009)

وقد استهدف فريق الدراسة قطاع التأمين في مدينة الخليل، حيث تركزت هذه الدراسة على تشخيص واقع القطاع ومحدداته وماهية الخدمات التي يقوم بها، وهيكل هذا القطاع والعوامل المؤثرة فيه وذلك باستخدام نموذج قوى بورتر الخمس والمتغيرات البيئية (PESTEL).

يتوقع أن يحقق هذا البحث الفائدة المرجوة للعاملين في قطاع التأمين والأشخاص المحتمل دخولهم لهذا القطاع، بالإضافة إلى طلبة الجامعات ومراكز الدراسات والأبحاث.

1.2 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في معرفة واقع قطاع شركات التأمين، وتحديد درجة الجاذبية للاستثمار في هذا القطاع، ومعرفة الفرص والتحديات التي تواجه هذا القطاع من خلال الإجابة على مجموعة الأسئلة التالية:

- ما هي أهم الفرص والتهديدات التي تواجه القطاع في البيئة الخارجية وذلك من خلال تحليل عوامل البيئة؟ (PESTEL) ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة التالية :

- ✓ ما هي أهم الفرص والتهديدات المتعلقة بالعوامل السياسية والقضائية في بيئة القطاع ؟
- ✓ ما هي أهم الفرص والتهديدات المتعلقة بالعوامل الاقتصادية في بيئة القطاع ؟
- ✓ ما هي أهم الفرص والتهديدات المتعلقة بالعوامل الاجتماعية في بيئة القطاع ؟
- ✓ ما هي أهم الفرص والتهديدات المتعلقة بالعوامل التكنولوجية في بيئة القطاع ؟
- ✓ ما هي أهم الفرص والتهديدات المتعلقة بالعوامل البيئية في بيئة القطاع ؟

- ما هي وضعية القطاع من حيث درجة الجاذبية؟ ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما هي التهديدات المحتملة من دخول منافس جديد إلى القطاع ؟
- ✓ ما هي درجة قوة البدائل المتوفرة لخدمات التأمين ؟
- ✓ ما هي درجة قوة العملاء المؤثرة على القطاع ؟
- ✓ ما هي درجة حدة التنافس في هذا القطاع ؟
- ✓ ما هي درجة قوة المزودين المؤثرة على القطاع ؟

1.3 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة وتحاول أن تحقق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع قطاع شركات التأمين في مدينة الخليل من حيث الفرص والتهديدات جاذبية القطاع.
- إيضاح وبيان العوامل التي تؤثر على جاذبية قطاع شركات التأمين وذلك باستخدام نموذج " قوى بورتر".

- معرفة وتحديد الفرص والتهديدات التي تواجه قطاع التأمين في مدينة الخليل من خلال تحليل ودراسة عوامل البيئة. (PESTEL)

- التوصل لمجموعة من الحلول التي تساعد في التغلب على المشاكل التي تواجه هذا القطاع.

1.4 أهمية الدراسة

ويمكن إيجاز أهمية الدراسة في ما يلي :

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية القطاع الذي نستهدفه لما يوفره من خدمات تشكل ركيزة مهمة من حياة أي مواطن و مساهمة في الإمكانيات المعدة للتطوير و التنمية.
- تساهم هذه الدراسة في إضافة المعلومات والبيانات الهامة التي تساعد في رسم السياسات الاقتصادية ودراسة واقع هذا القطاع وحل المشكلات التي يعاني منها قطاع التأمين ولا سيما في مدينة الخليل وتقديم توصيات ومعلومات للجهات المعنية.
- تكمن أهمية الدراسة بسبب أهمية دراسة قطاع التأمين خاصة و قطاع الخدمات عامة فهي أحد العوامل المساعدة في النهوض بالاقتصاد الفلسطيني.
- قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمادة مشروع التخرج للحصول على درجة البكالوريوس في تخصص إدارة الأعمال المعاصرة في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات.

1.5 حدود الدراسة

- 1- الحدود المكانية: ممثلة بكافة بالمؤسسات و الشركات في قطاع التأمين في مدينة الخليل.
- 2- الحدود الزمنية: ممثلة بالفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2012/2013.
- 3- الحدود البشرية: ممثلة بمدراء الشركات ونائبين المدراء في الشركات العاملة في قطاع التأمين في مدينة الخليل.
- 4- الحدود الموضوعية: تحدد بالمفاهيم والمهارات والإجراءات الواردة في الدراسة، وأدواتها وأساليب التحليل الإحصائي فيها.

1.6 محددات الدراسة

- قلة الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع وندرتها، فقد بذل فريق الدراسة أقصى جهد ممكن للوصول الى اكبر كم من الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع.
- عدم اكتمال نشاطات التأمين واعماله في معظم شركات القطاع.
- ضيق الوقت بسبب ضغط المواد الدراسية الأخرى.

1.7 منهجية الدراسة

تطرق الفريق للمنهج الوصفي التحليلي لاجراء هذه الدراسة، والذي اعتمد على دراسة الظاهرة وتحديد خصائصها ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين المتغيرات والأسباب والاتجاهات المتعلقة بهذه الدراسة وذلك لملائمة هذا الأسلوب لطبيعة هذه المشكلة وربط نتائج هذه الدراسة مع عوامل البيئة (PESTEL) ونموذج قوى بورتر.

1.8 أدوات الدراسة

اعتمد فريق الدراسة في هذه الدراسة على:

البيانات الأولية:

حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيانات، وتطبيق منهج الوصفي التحليلي.

البيانات الثانوية:

وتم جمع البيانات الثانوية من خلال المصادر التالية:

الكتب، الأبحاث، الدراسات والرسائل العلمية، الدوريات العربية والأجنبية والنشرات التي لها علاقة بالموضوع.

التقارير المالية المنشورة في الصحف والمجلات والمواقع الإلكترونية التي لها صلة بالموضوع.

1.9 الهيكل التنظيمي للدراسة

حيث تتضمن المواد التمهيدية صفحة العنوان، وتوطئة البحث، والإهداء، وقائمة المحتويات، وقائمة الجداول، وقائمة الأشكال، والتعريفات الإجرائية.

الفصل الأول: ويتضمن هذا الفصل مقدمة الدراسة، والهدف منها، وأهميتها، ومشكلتها، وأسئلتها، وحدوده، والهيكل التنظيمي لها.

الفصل الثاني: ويضمن الإطار النظري والدراسات السابقة.

الفصل الثالث: ويتضمن الفصل الثالث منهجية الدراسة من حيث المنهج الذي اتبع، وكذلك أدوات جمع البيانات والمعلومات، ومجتمع الدراسة، والمعالجة الإحصائية للبيانات.

الفصل الرابع: يحتوي هذا الفصل على تحليل نتائج البحث واستخلاص أهم النتائج.

الفصل الخامس: ويتضمن الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات التي ضمنها فريق الدراسة في هذه الدراسة.

المصادر والمراجع: ويحتوي هذا الفصل على قائمة المصادر والمراجع والدراسات السابقة.

الملاحق.

الفصل الثاني

المبحث الأول: الإطار النظري

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثاني

2.1 الإطار النظري

المبحث الأول: الإطار النظري

2.1.1

تعدّ الدراسات النظرية في المجال من أساسيات أي بحث أكاديمي، فهي توفر الإطار المفاهيمي الذي يحدد أسئلة البحث وأهدافه. كما أنها تساعد الباحث على فهم الظواهر التي يدرسها، وتحديد المتغيرات التي تؤثر على نتائجها. في هذا المبحث، سيتم استعراض الإطار النظري للدراسة، والذي يركز على العلاقة بين المتغيرات المدروسة. سيتم أيضاً مناقشة المنهجية النظرية المستخدمة في الدراسة، والتي تهدف إلى اختبار الفرضيات التي تم وضعها مسبقاً. سيتم الإشارة إلى المصادر التي استُخدمت في إعداد هذا المبحث، والتي تشمل الكتب والمجلات العلمية المحكمة.

2.1.2

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المتغيرات المدروسة، وذلك من خلال اختبار الفرضيات التي تم وضعها مسبقاً. سيتم استخدام المنهجية الكمية في الدراسة، وذلك من خلال إجراء استبيان يقيس المتغيرات المدروسة. سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. سيتم الإشارة إلى المصادر التي استُخدمت في إعداد هذا المبحث، والتي تشمل الكتب والمجلات العلمية المحكمة.

2.1 الإطار النظري

2.1.1 تمهيد:

كانت أول نشأة للتأمين في الغرب ومن أسباب نشأته إحجام كثير من رؤساء الأموال عن التجارة بسبب المخاطرة وبسبب حوادث الخسارة، ونتيجة لهذا الإحجام يتأثر الاقتصاد القومي وعلى إثره عمل المفكرون على إنشاء شركات التأمين حتى تضمن للتاجر المتاجرة وتؤمن له الخسارة للأقدار الطارئة مقابل مبلغ من المال يدفعه اشتراك يقدمه لشركة التأمين وتقوم بتعويضه إذا حصل له خسارة، وتأثرت الدول العربية والإسلامية تباعا بهذه الشركات، ومن الأسباب التي أدت إلى انتشار التأمين التجاري في البلدان الإسلامية العولمة التجارية. (مؤتمر فلسطين الأول للتأمين، 2010)

2.1.2 لمحة تاريخية:

عرفت البشرية التأمين منذ قدم التاريخ في صورة التكافل بين أفراد المجتمع لمواجهة تكاليف باهظة بالنسبة للفرد الواحد مثل تكافل الأسر الفرعونية لمواجهة تكاليف التحنيط أو تكافل التجار العرب في مواجهة خسائر رحلات الصيف والشتاء. (ناصر، 2010)

أما تاريخ ظهور التأمين بمعناه الفني الحديث فيرجع إلى أواخر القرن الرابع عشر الميلادي في أوروبا بدأ بالتأمين البحري ثم التأمين ضد الحريق بعد حريق لندن الشهير عام 1966 الذي أتى على 13000 منزل ثم انتشر هذا التأمين فيما بعد في ألمانيا وفرنسا وأمريكا.

ثم ظهر التأمين على الحياة فيما بعد كنظام تابع للتأمين البحري على حياة البحارة ضد الحوادث البحرية وهجمات القراصنة ثم تطورت تأمينات الحياة وانتشرت نتيجة الثورة الصناعية واستخدام الماكينات وخطورتها على العمال. (ناصر، 2010)

أما في فلسطين فقد تطور التأمين عبر عدة مراحل وذلك بسبب فترات الحكم المختلفة التي تعاقبت على فلسطين فبدأت بالحكم العثماني مروراً بالانتداب البريطاني وحكم الضفة مع الأردن وغزة مع مصر وأخيراً وصولاً إلى عهد الاحتلال الإسرائيلي.

مرحلة الصحة والانتعاش للتأمين في فلسطين حيث قام الاحتلال الإسرائيلي بإحياء القوانين المتروكة فأعاد المشرع الإسرائيلي تطبيق الأمر 8 لسنة 1947 ثم قام بفرض أوامر عسكرية عصرية مثل أمر تعويض مصابي حوادث الطرق رقم 677 لسنة 1976 في الضفة الغربية والأمر 544 لسنة 1976 مع بقاء قانون المخالفات الأردني 36 لسنة 1944 سارياً بالنسبة للأضرار التي تقع على الأشياء وبعد ذلك اصدر المشرع الإسرائيلي الأمر رقم 662 لسنة 1976 الذي أمر إلزام أصحاب العمل بتأمين عمالهم واصدر أمر مراقبة أعمال التأمين رقم 1100 لسنة 93 وبعد توقيع اتفاقية أسلو وقيام السلطة الوطنية الفلسطينية اصدر الرئيس الراحل ياسر عرفات الأمر رقم 1 لسنة 1994 الذي أمر بموجبه استمرار العمل بالقوانين والأنظمة والأوامر السابقة التي كانت سارية المفعول قبل 67/6/5 ثم صدر القرار الوطنية رقم 95 لسنة 1995 عن السلطة الوطنية والذي يقضي بإنشاء الصندوق الفلسطيني لتعويض ضحايا حوادث الطرق. (خطاب ، 2008)

أول قانون فلسطيني ناظم لقطاع التأمين في فلسطين حيث كان هذا القطاع يخضع شأنه شأن القطاعات الاقتصادية الأخرى لحكم الإدارة المدنية التابعة لسلطات الاحتلال الإسرائيلي والتي كانت تفرض شرطاً تعجيزية على الفلسطينيين الراغبين في استصدار رخصة مزاولة مهنة التأمين أو تأسيس شركة تأمين سواء فيما يتعلق برأس المال أو الإجراءات وشروط الترخيص صدر بتاريخ 2005/10/13 مستندا على القانون الأساسي المعدل لسنة 2003 وتعديلاته وعلى قانون هيئة سوق رأس المال رقم

13 لسنة 2004 وقد ألغى بشكل صريح بموجب المادة 190 منه كل ما يتعارض مع أحكامه وكل الأوامر والأحكام الصادرة عن سلطات الاحتلال بشأن التأمين.

وقد أعطى القانون للأشخاص العاملين في قطاع التأمين في فلسطين قبل نفاذه مهلة لتصويب أوضاعهم وفق شروطه ومتطلباته ويعد صدور هذا القانون من أبرز الأسباب التي قادت إلى استقرار سوق التأمين الفلسطينية حيث أنه أنهى حالة من الفوضى العارمة في سوق التأمين سواء على مستوى المنافسة الضارة بين الشركات أو على مستوى تنظيم السوق وضبطها وتحسين بيئة العمل حيث رأت الشركات وجوده الحل الأمثل والأنجع لضبط سوق التأمين.

فقد أسهم في استقرار سوق التأمين وحدد متطلبات وشروط الترخيص للشركات حدد الحد الأدنى لرأس المال بخمس ملايين دولار لمزاولة التأمين على الحياة 5 ملايين دولار للتأمينات العامة فقط و8 ملايين دولار للممارسة فرعي التأمين على الحياة والتأمينات العامة، كما أوجب القانون إيجاد اتحاد شركات التأمين وألزم أي شركة تأمين مرخصة أو فرع لشركة تأمين أجنبية تعمل في السوق الفلسطينية بالانضمام إلى عضوية الاتحاد، ووضح القانون آليات الترخيص والشروط الواجب توفرها في كل شركة حتى تتمكن من تجديد رخصتها، وبموجب القانون أيضا تم تحديد المسؤوليات المترتبة على صندوق تعويض مصابي حوادث الطرق وعلى شركات التأمين. (خطاب ، 2008)

رغم الأرباح التي حققها قطاع التأمين الفلسطيني بعد أن وصل حجمه العام الماضي (2009) أكثر من 104 ملايين دولار أميركي، إلا أن هذا القطاع الذي صنف على أنه جديد في فلسطين لا يزال بدائيا وبسيطا، يمكن أن يشكل سوقا استثمارية كبيرة في السنوات القادمة، في حال نجحت الجهات المختصة في توجيهه ليصبح واحدا من القطاعات الرئيسة في الاقتصاد الوطني. (مؤتمر فلسطين الأول للتأمين،

(2010)

إن واقع التأمين في فلسطين يعاني من مخاطر كثيرة، لا سيما أنه يقتصر بشكله الأكبر على تأمين المركبات فقط، كما أن قطاع التأمين من عام 1992 في تراجع مستمر ، وقال الخبراء المشاركون في مؤتمر فلسطين الأول للتأمين إن نسبة التأمين على الحياة مثلا في فلسطين لا تتجاوز 1% في حين أن هذه النسبة تزيد عن 50% في الولايات المتحدة الأميركية، وأن تأمين المركبات يشكل 60% من قطاع التأمين في فلسطين، والتأمين الصحي يشكل قرابة 20% من القطاع، ويبقى 20% للتأمينات الأخرى، ومنها التأمين على العمال، والتأمين على الممتلكات، وهذه نسب متواضعة وبسيطة مقارنة بالنسبة العالمية. (مؤتمر فلسطين الأول للتأمين، 2010)

وعليه فإن قطاع التأمين في فلسطين هو قطاع نامي وغير مستغل ، فعلى المستثمرين الالتفات إلى هذا القطاع وزيادة حجم الاستثمارات فيه، وأن لا يقتصر هذا الاستثمار على أنواع معينة من التأمين والتي يكون فيها نسبة المخاطرة منخفضة، بل على أصحاب الشركات في هذا القطاع تكثيف الجهود من أجل ممارسة جميع نشاطات هذا القطاع حتى يساهم في زيادة وتنمية الاقتصاد المحلي في فلسطين. (مؤتمر فلسطين الأول للتأمين، 2010)

2.1.3 تعريف التأمين:

التعريف الاقتصادي: " أداة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة والمنزل والمستودع ... الخ) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية ، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر ". (فلاح ، 2007)

أما التعريف القانوني للتأمين: " عقد يتعهد بموجبه طرف مقابل اجر بتعويض طرف اخر عن الخسارة اذا كان سببها وقوع حادث محدد في العقد ". (فلاح ، 2007)

وقد عرفه القانون المدني المصري الجديد على انه " فقد يلتزم المؤمن بمقتضاه ان يؤدي الى المؤمن له او المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال او ايرادا مرتبا او اي عوض مالي اخر في حالة وقوع الحادث او تحقق الخطر المعين في العقد وذلك في نظير قسط او اي دفعة مالية يؤديها المؤمن له للمؤمن ". (فلاح، 2007)

2.1.4 أطراف عقد التأمين:

- i. المستأمن: وهو الذي يدفع قسط التأمين وقد يسمي أحيانا المؤمن له، ويفرق أرباب التأمين بين المستأمن والمستفيد اذ ربما يدفع الاقساط طرف ويستفيد من التعويض طرف اخر بشكل كلي أو جزئي، فمثلا في التأمين على الحياة المستفيد ليس هو المستأمن، فالمستأمن هو منشى بوليصة التأمين ودافع اقساط التأمين والمستفيد من يحصل على التأمين بعد موت المستأمن.
- ii. المؤمن: وهي الجهة التي تقدم خدمات التأمين وتحصل على الرسوم عن طريق بيع البوليصات والتي تتضمن التغطية، وتكون مؤسسات تجارية لغرض الاسترباح او تعاونية لنفع المشتركين في البرنامج أو الحكومة. (فلاح ، 2007)

2.1.5 أنواع التأمين وأقسامه:

أدى انتشار التأمين في شتى نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية إلى ظهور عدة تقسيمات مختلفة للتأمين تختلف باختلاف الغرض من التقسيم ومن أبرز هذه التقسيمات الآتي:

1 . التقسيم الأول:

ويهتم بتقسيم التأمين حسب الشيء المعرض للخطر، ويساعد هذا التقسيم على تصنيف الأخطار وتمييز كل منها وبالتالي إمكانية التعامل معها بصورة أفضل، حيث يقسم التأمين إلى:

أولاً: تأمينات أشخاص:

يقصد بتأمينات الأشخاص ذلك النوع من التأمين الذي يكون موضوعه شخص المستأمن وبالتالي فإن تأمينات الأشخاص تشمل كافة عمليات التأمين التي تؤمن الأشخاص من الأخطار التي تهدد حياتهم أو سلامة أجسامهم أو صحتهم أو قدرتهم على العمل، وتأمينات الأشخاص تنقسم بدورها إلى قسمين:

1 . التأمين على الحياة:

وينقسم بدوره إلى ثلاثة أنواع:

أ. التأمين لحال البقاء.

ب. التأمين لحال الوفاة.

ت. التأمين لحال البقاء أو الوفاة (المختلط).

وفي جميع الأنواع السابقة نجد أن المؤمن يدفع المبلغ به إلى المستأمن (أو المؤمن له) إذا ظل حياً عند سن معينه أو إلى ورثته أو المستفيد المحدد في العقد عند وفاة المؤمن على حياته. (فلاح، 2007)

2 . التأمين من الإصابات:

وتنقسم إلى نوعين:

أ. التأمين ضد الحوادث.

ب. التأمين ضد الأمراض.

ثانياً: تأمينات الممتلكات:

ويقصد بتأمينات الممتلكات ذلك النوع من التأمين الذي يكون موضوعه ممتلكات المستأمن وتهدف تأمينات الممتلكات إلى تعويض المستأمن عن الأضرار المادية التي تصيب ذمته المالية مباشرة بسبب تلف أو هلاك بعض ممتلكاته ومن أمثلتها (تأمين الحريق . تأمين السرقة . تأمينات النقل . التأمينات الزراعية . التأمينات الهندسية).

ثالثاً: تأمينات المسؤولية:

ويقصد بتأمينات المسؤولية، التأمينات التي تغطي أخطاراً لا يقع أثارها بصفة مباشرة على الشخص أو ممتلكاته ولكن يقع أثرها على أفراد آخرين ويكون الشخص مسؤولاً عن تعويض الأشخاص المضرورين طبقاً لقواعد المسؤولية في القانون المدني، أي أن تأمينات المسؤولية تهدف إلى تأمين المستأمن ضد رجوع الغير عليه بسبب الأضرار التي لحقت به والتي تستوجب مسؤولية عنها، ومن أمثلتها التأمين من المسؤولية الناشئة عن حوادث السيارات والتأمين من المسؤولية المدنية لأصحاب المصاعد والتأمين من المسؤولية المهنية. (فلاح ، 2007).

2 . التقسيم الثاني:

يهتم هذا التقسيم بنوع التأمين، وطبقاً له ينقسم التأمين إلى:

أولاً: التأمين الاجتماعي:

ويقصد به التأمينات الإجبارية التي تحدد بقانون وتفرض على فئة معينة من أفراد المجتمع بقصد حمايتهم من خطر معين أو لصالح أفراد معينين، وتتميز بوجود هدف اجتماعي من التأمين، وغالباً ما تقوم به الحكومات، ويحدد القانون قيمة الاشتراكات والمزايا والمستفيدين والهيئة التي تقوم به.

والتأمين الاجتماعي يقوم على أساس مبدأ التضامن الاجتماعي المزدوج القائم على توزيع الخسائر والتكلفة لا على أساس درجة الخطر الحقيقية المعرض لها الأفراد ولكن على أساس المقدرة المادية لكل منهم، وسوف نقوم بشرح أهم جوانب التأمين الاجتماعي في فصل قادم بإذن الله.

ثانياً: التأمين الخاص:

ويقصد به ذلك التأمين الذي يقوم فيه الفرد نفس يمحض اختياره بالحصول عن طريق الهيئات المتخصصة في بيع الخدمة التأمينية، و ينقسم هذا التأمين إلى أربعة أنواع:

1. التأمين على الحياة.

2. التأمين البحري.

3. التأمين ضد الحريق.

4. تأمين الحوادث، ويشمل كل أنواع التأمينات التي لا تدخل أي قسم من الأقسام الثلاثة السابقة.

وفي السوق المصري قسم القانون 10 لسنة 1981 والخاص بالإشراف والرقابة على هيئات التأمين،

التأمين إلى تسعة فروع مختلفة هي:

1. التأمين على الحياة.

2. تكوين الأموال.

3. التأمين ضد أخطار الحريق والتأمينات التي تحلق به.

4. التأمين ضد أخطار النقل البري والنهري والبحري والجوي وتأمينات المسؤولية المتعلقة به.

5. التأمين على أجسام السفن وآلاتها ومهماتا وتأمينات المسؤولية المتعلقة بها.

6. التأمين على أجسام الطائرات وآلاتها ومهماتا وتأمينات المسؤوليات المتعلقة بها.

7. التأمين ضد أخطار الحوادث والمسؤوليات.

8. تأمين السيارات وتأمين المسؤوليات المتعلقة بها.

9. التأمينات الأخرى. (شكري، 2010)

2.1.6 وظائف التأمين:

1. التأمين يبعث الأمان في نفوس المستأمنين

أن كلمة التأمين مشتقة من كلمة الأمان، وبالتالي فالتأمين يكفل الأمان للمستأمنين ويبث الطمأنينة في نفوسهم حيث يؤمن الفرد ضد ما يتعرض له من أخطار تؤثر في شخصه أو ماله مما يؤثر بدوره في قدرته الإنتاجية حيث يكفل للمستأمن المناخ الحسن والجو المناسب للعمل باطمئنان وزيادة الإنتاج.

2. التأمين يقوم بتجميع المدخرات

يعتبر التأمين وسيلة لزيادة مدخرات الأفراد والحد من نشاطهم الاستهلاكي حيث بموجب عقد التأمين يلتزم الأفراد بدفع أقساط التأمين، ويتكون من مجموع الأقساط التي يدفعها الأفراد رصيد ضخيم من الأموال مما دفع معظم دول العالم للتدخل في كيفية استثمار شركات التأمين لهذا الأموال حفاظاً على حقوق المستأمنين وتحقيقاً لمصلحة الاقتصاد القومي.

3. التأمين وسيلة من وسائل تنشيط الائتمان

يعتبر التأمين وسيلة هامة من وسائل الائتمان وذلك على مستوى الأفراد وعلى مستوى الدولة، فبالنسبة للأفراد يوفر التأمين للمدين ضمانات تسهل له عملية الاقتراض حيث يحل تعويض التأمين محل الشيء المرهون إذا هلك نتيجة لتحقق الخطر المؤمن منه. أيضاً على مستوى الدولة يقوم التأمين بتدعيم عملية الائتمان وذلك عن طريق توظيف أموال شركات التأمين في السندات التي تصدرها الدولة، وتغطية القروض العامة، والمساهمة في استثمارات المشروعات العامة مما يساعد على تنشيط الائتمان العام وازدهار الاقتصاد القومي.

4. التأمين عامل من عوامل الوقاية في المجتمع

يقوم التأمين بالعمل على تقليل نسبة وقوع الحوادث والحد من المخاطر وذلك عن طريق الاستعانة بالخبراء والأخصائيين لدراسة مخاطر العمل بهدف الحد من تحقيق هذه المخاطر تجنب وقوعها مما يساعد على تحقيق الاستقرار الكامل للمشروعات. (علاء محمد شكري)

5. التأمين يؤدي وظيفة اجتماعية هامة

حيث يقوم التأمين الاجتماعي بحماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من الأخطار التي يتعرض لها دون أن يكون لديهم المقدرة على حماية أنفسهم منها. (علاء محمد شكري)

2.1.7 نبذة عن قطاع التامين في فلسطين:

أولاً: عدد الفروع والمكاتب:

ارتفع عدد فروع ومكاتب شركات التأمين خلال النصف الأول من عام 2012 إلى 107 فرعاً ومكتباً موزعه على مختلف محافظات الوطن مقارنة بـ 104 فرعاً ومكتباً في النصف الأول من

عام 2011 إي بزياده 3%.

ثانيا: الوكلاء والمنتجين:

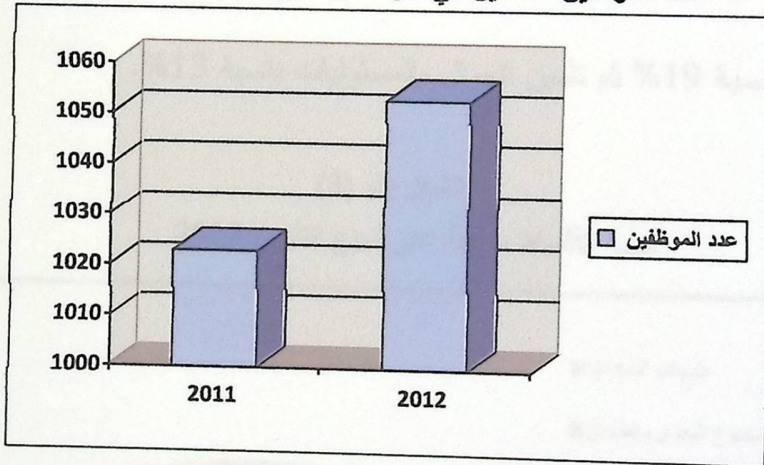
انخفض عدد الوكلاء والمنتجين العاملين في قطاع التأمين في النصف الأول من عام 2012 حيث بلغ 248 وكيلًا ومنتجًا مقارنة مع 251 وكيلًا ومنتجًا في النصف الأول من عام 2011 أي بنقصان نسبته 1%.

ثالثا: عدد الموظفين:

بلغ عدد الموظفين العاملين في شركات التأمين 1053 موظفًا خلال النصف الأول من عام 2012 مقارنة بـ 1023 موظفًا في النصف الأول من عام 2011 أي بزيادة 3%.

الشكل رقم (1)

عدد الموظفين العاملين في شركات التأمين 2011- 2012



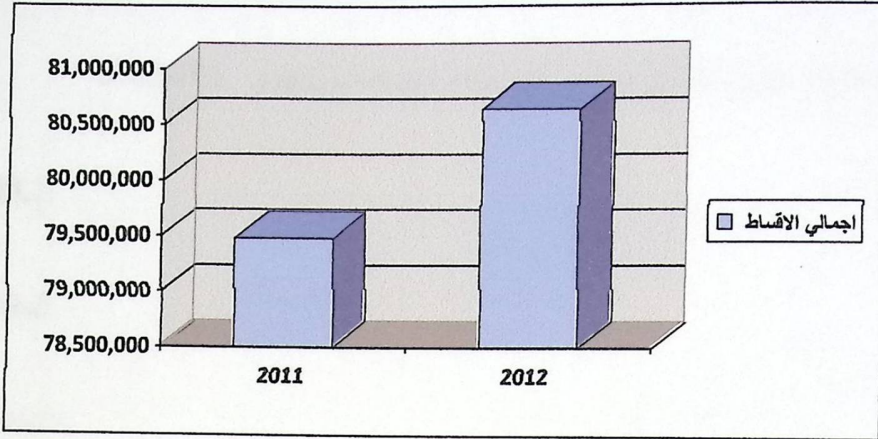
(الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، 2012)

رابعًا: إجمالي الأقساط:

بلغت أقساط التأمين خلال النصف الأول من عام 2012 80.6 مليون دولار مقارنة مع 79.4 مليون دولار في النصف الأول من عام (2011) أي بزيادة نسبتها 1.5% فقط.

الشكل رقم (2)

إجمالي أقساط التأمين للعامين 2011- 2012



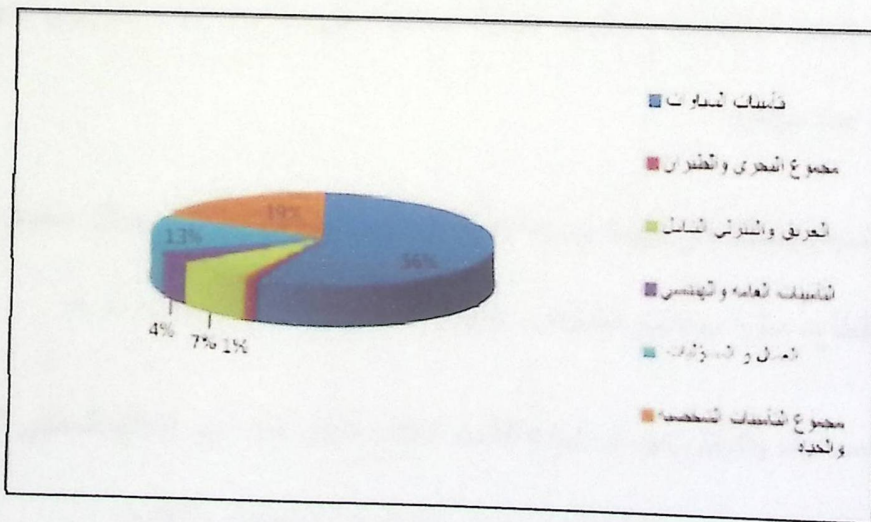
(الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، 2012)

خامسا: نسبة أقساط التأمين:

تمثلت أقساط تأمين المركبات النسبة الأكبر من أنواع التأمين بنسبة 56%، يليها التأمينات الشخصية والحياة بنسبة 19% ثم تأمين العمال والمسئوليات بنسبة 13%.

الشكل رقم (3)

نسبة الأقساط موزعة على أنواع التأمين 2012



(الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، 2011)

2.1.8 الإطار النظري للتحليل:

2.1.8.1 PESTEL analysis:

وهذا البحث سوف يدرس قطاع التأمين ويحلل واقعه وأهم تحدياته باستخدام PESTEL:

(PESTEL):

P: Political

E: Economic

S: Social

T: Technological

E: Environmental

L: Legal

وهذا يعني انه يقوم بتحديد الاتجاهات والتأثيرات البيئية المحتملة على نجاح أو فشل إستراتيجية معينة، من خلال القيام بدراسة عدة عوامل:

1 - العوامل السياسية: متمثلة في كيفية ودرجة تدخل الحكومة في القطاع من خلال تخفيف أو إزالة

العوائق أمام هذا القطاع، مثل: سياسات الضرائب، قوانين العمل والبيئة، المحددات التجارية.

2 - العوامل الاقتصادية: وتشمل عوامل البيئة الكلية الاقتصادية، مثل: نمو الناتج المحلي الإجمالي،

الحالة الاقتصادية للبلاد هل هي في حالة ركود أو كساد، تحديد نوع الاستثمار والإنتاج.

3- العوامل الاجتماعية: تشمل التغيرات البيئية والديموغرافية، والمفاهيم الثقافية السائدة في المجتمع، مثل: معدل النمو و توزيع الأعمار، توجهات العمل وغيرها من العوامل التي تؤثر على كيفية قيام الشركة بعملها ومدى الطلب على خدماتها و منتجاتها، ومدى تقبل أفراد المجتمع المحلي لخدمات قطاع التأمين وثقافة هذا المجتمع.

4 - العوامل التكنولوجية: تشمل الاختراعات ومدى التغير التكنولوجي وتطوره وما له من آثار على أعمال الشركات وهي تكون في بعض الأحيان احد معيقات الدخول إلى السوق.

5- العوامل البيئية الفيزيائية مثل: المناخ والتغير المناخي التي تؤثر على كثير من القطاعات وخاصة السياحة و الزراعة والتأمين.

6- العوامل التشريعية: وتتضمن المعوقات التشريعية والتغيرات فيها كقوانين العمل وقوانين الصحة والسلامة. (Johnson & others, 2008)

2.1.8.2 (Five Forces):

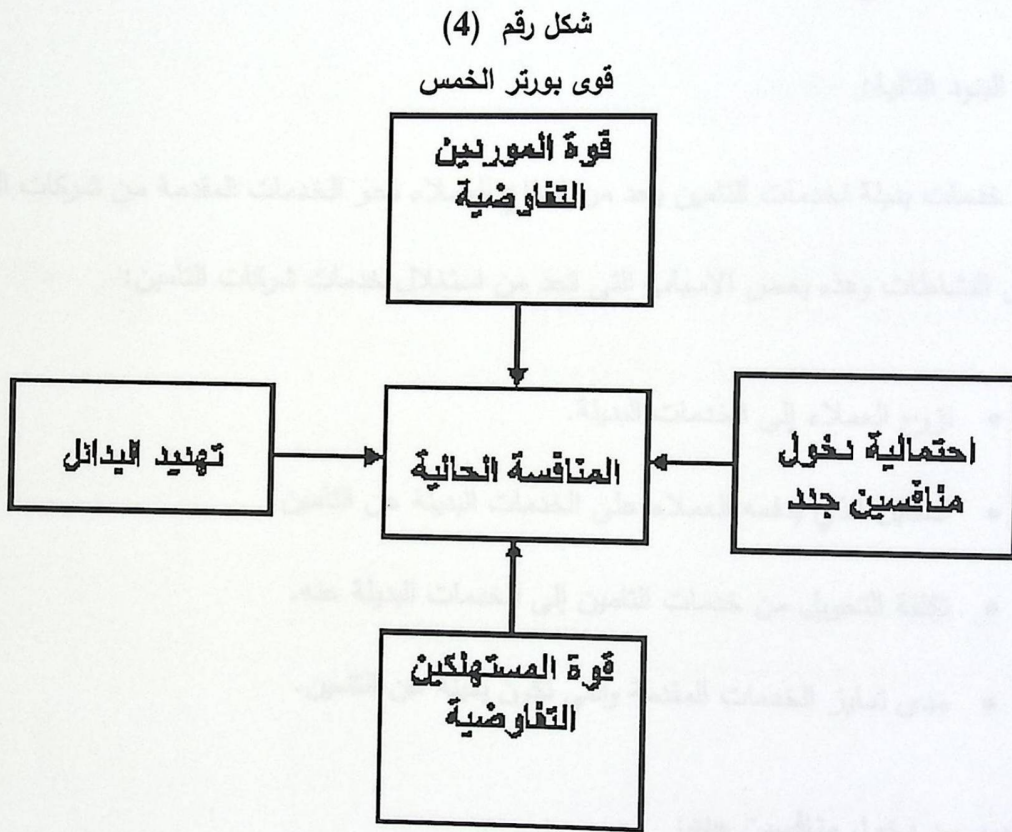
القطاع: هو مجموعة شركات تنتج أو تقدم نفس المنتج أو الخدمة وتستهدف نفس الزبون وتتنافس على المصادر الأساسية اللازمة لعملية الإنتاج ويسمى القطاع للمؤسسات الخدمائية بـ Sector. (Johnson & others, 2008:59)

تحليل بورتر للقوى الخمس: هو إطار يستخدم لتحليل قطاع ما بهدف تطوير استراتيجيات الأعمال التجارية فيها لتحديد شدة المنافسة في القطاع وبالتالي تحديد مدى جاذبية ذلك القطاع.

(Porter, M.E 1980)

تتألف القوى الخمسة لبورتر من ثلاثة قوى على مستوى المنافسة الأفقية وهي: تهديد المنتجات البديلة وتهديد المنافسين القائمين الموجودين والتهديد من المنضمين الجدد ، وقوتان اثنتان من القوى التنافسية على المستوى العامودي : قوة الموردين للمفاوضة و قوة الزبائن للمفاوضة. (Porter, M.E 1980)

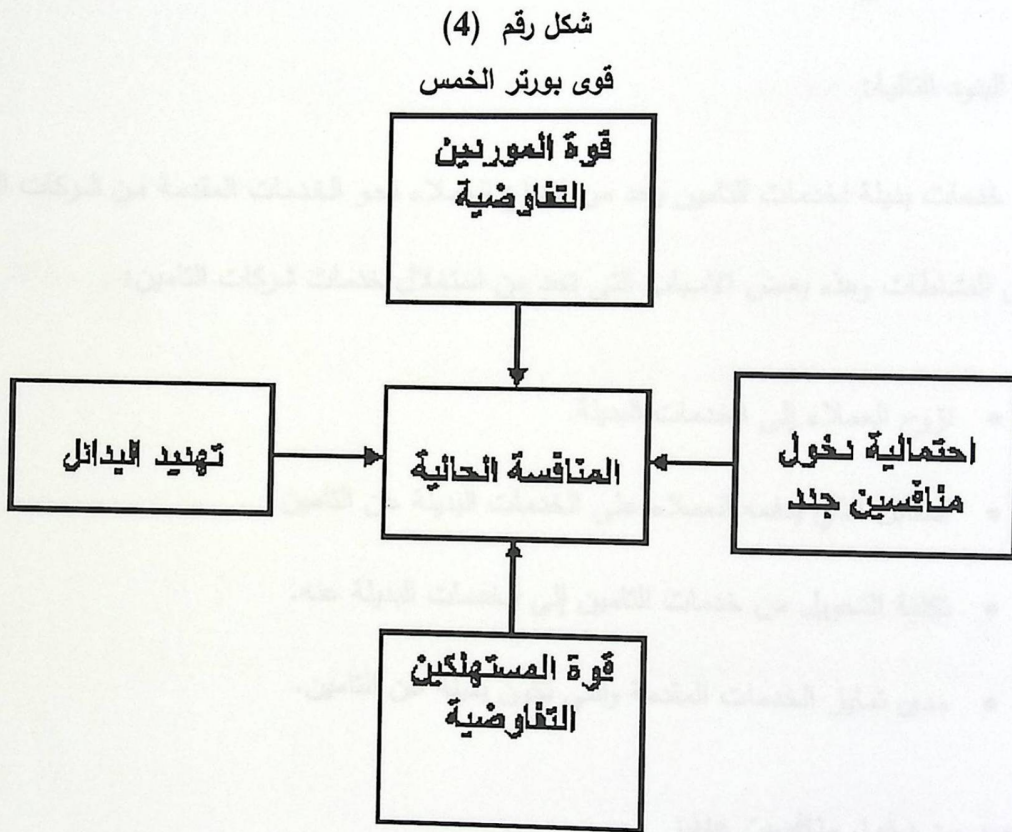
القوى الخمس لبورتر :



(Porter, M.E.1980)

تتألف القوى الخمسة لبورتر من ثلاثة قوى على مستوى المنافسة الأفقية وهي: تهديد المنتجات البديلة وتهديد المنافسين القائمين الموجودين والتهديد من المنضمين الجدد ، وقوتان اثنتان من القوى التنافسية على المستوى العامودي : قوة الموردين للمفاوضة و قوة الزبائن للمفاوضة. (Porter, M.E 1980)

القوى الخمس لبورتر :



(Porter, M.E.1980)

1- تهديد المنتجات البديلة:

الخدمة البديلة: هي خدمة تقدم للعملاء وتشبع نفس الحاجة لدى العملاء.

من وجهة نظر فريق الدراسة يعتبر قطاع التأمين من القطاعات الخدمائية التي تقدم خدمات لا يوجد لها بديل على مستواها العام فمثلا تأمين المركبات هو نشاط تستهدفه شركات التأمين ولا يوجد له بديل، ولكن من ناحية اخرى هناك بعض الخدمات المقدمة من شركات التأمين يوجد لها بدائل، فخدمة الضمان الاجتماعي والتقاعد وصندوق الادخار يمكن ان تعتبر بديل للتأمين على الحياة وهذا بدوره يخفض من عدد المقبلين على هذا النوع من التأمين.

وتتضمن البنود التالية:

إن وجود خدمات بديلة لخدمات التأمين يحد من اندفاع العملاء نحو الخدمات المقدمة من شركات التأمين في بعض النشاطات وهذه بعض الاسباب التي تحد من استغلال خدمات شركات التأمين:

- نزوح العملاء إلى الخدمات البديلة.
- المقابل الذي يدفعه العملاء على الخدمات البديلة عن التأمين.
- تكلفة التحويل من خدمات التأمين إلى الخدمات البديلة عنه.
- مدى تمايز الخدمات المقدمة والتي تكون بديلة عن التأمين.

2- التهديد من دخول منافسين جدد:

الأسواق المربحة التي تدر عوائد عالية تجتذب الشركات، وهذا يخلق وجود العديد من الشركات المنافسة في السوق مما يتسبب بانخفاض الربح الجزئي للشركة، وما لم يتم الحد من دخول شركات جديدة من قبل الشركات التي تشغل السوق، فإن معدل الربح سينخفض إلى مستوى تنافسي. (Porter, M.E 1980)

ومما يقلل دخول منافسين جدد:

وجود عوائق للدخول مثل: براءات الاختراع، والقدرة على الوصول الى قنوات التوزيع و المزودين وغيرها.

- اقتصاديات المنتج.
- العلامة التجارية.
- تكاليف التبديل لخدمة أخرى وتكاليف البقاء مع نفس الخدمة.
- متطلبات رأس المال.
- السياسات الحكومية: تشريعات مانعة من دخول منافسين جدد.

(Porter, M.E 1980)

3- حدة المنافسة من الخصوم :

في معظم القطاعات تعد المنافسة من الخصوم المحدد الرئيسي لقدرة الشركة التنافسية في القطاع والمجال الذي ستنافس فيه. أحيانا المنافسين يتنافسون بشكل عدائي وأحيانا المنافسين يتنافسون في مجالات غير السعر مثل المنافسة في الإبداع والتسويق وغيرها من المجالات.

ومما يزيد حدة التنافس:

- عدد المنافسين.
- معدل نمو القطاع .
- عوائق أمام الخروج من السوق.
- تنوع المنافسين.
- مستوى تكلفة الإعلانات.
- الميزة التنافسية.

(Porter, M.E 1980)

4- القوة التفاوضية للعملاء:

أو ما تعرف أيضا بالقدرة التفاوضية لسوق النواتج. قدرة العملاء على وضع الشركة تحت ضغط ما يؤثر أيضا على حساسية الزبائن للتغيرات في الأسعار.

ومما يزيد من قوة الزبائن:

- نسبة العملاء إلى الشركة.
- حجم شريحة العملاء.
- انخفاض تكلفة التبديل للمشتريين بالمقارنة مع تكلفة الشركة للتبديل.
- مدى توافر المعلومات للمشتري.
- مدى حساسية المشتري إلى التغيرات بالأسعار.
- الميزات الفريدة لمنتجات القطاع المختلفة.

(Porter, M.E 1980)

5- القوة التفاوضية للموردين (المزودين):

أو ما توصف أحيانا بالقدرة التفاوضية لسوق المدخلات. موردي المواد الخام، والمكونات، والعمالة، والخدمات (مثل الخبراء) للشركة يمكن أن يشكلوا مصدر قوى تضغط على الشركة، فالموردين قد يرفضون العمل مع الشركة، أو على سبيل المثال يفرضون أسعار باهظة للموارد الخاصة والمهمة.

ومما يزيد من قوة الموردين:

- تكاليف التبديل والانتقال بين الموردين ارتفاع.
- عدم توافر مدخلات بديلة.
- تضامن الموظفين (مثل النقابات العمالية).
- عدم توفر الخبرات الكافية والمهارات الأزمة. (Porter, M.E 1980)

2.1.8.3 (PESTEL & 5 Forces) العلاقة بين نموذجي:

تتمثل العلاقة بين (PESTEL) و (Five forces) بأنهما يقيسان تأثير العوامل البيئية على شركة معينة أو قطاع معين لكن (Five forces) تركز على العوامل المتعلقة بالحكم على مدى جاذبية قطاع معين أو عدم جاذبيته وتقوم بذلك بالاعتماد على استخدام العوامل الرئيسية الناتجة عن (PESTEL) وهي من العوامل المهمة لنجاح إستراتيجية أي مؤسسة أو قطاع. الغرض من استخدام نموذجي (PESTEL) و (5 Forces) هو مساعدة المؤسسات و القطاعات المختلفة على التنبؤ بالوضع المستقبلي للقطاع من خلال دراسة الوضع الحالي والتي تكون بناء على العوامل الرئيسية (key drivers) وبالتالي تساعد على القيام بوضع السيناريوهات المختلفة المحتملة الحدوث. (Johnson, Schools, Whittington, 2008)

الفصل الثاني

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الثاني:

2.2 الدراسات السابقة

تم في هذا المبحث الاطلاع على عدد من الدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة ومعرفة نتائجها وتوصياتها، وكذلك يتم عرض تلخيص لنتائج هذه الدراسات التي توصل إليها الباحثون، وكذلك لإثراء فريق الدراسة حول الدراسة وتجدر الإشارة هنا إلى قلة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث.

2.2.1 الدراسات العربية:

2.2.1.1 باسم مكحول . "الجوانب الاقتصادية لصناعة التأمين في الأراضي الفلسطينية"

الأهداف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع قطاع التأمين في فلسطين ، من خلال معرفة تطور أداءه مقارنةً بالقطاع المالي ، و الدور التنموي لقطاع التأمين ، إلى جانب علاقته بالقطاع المصرفي ، وهل عدد شركات التأمين في فلسطين مناسب ، وما هو مستوى ثقافة التأمين في فلسطين ، وأيضاً دراسة المشاكل الذاتية و الموضوعية التي تعيق قطاع التأمين، والمساهمة في وضع رؤية مستقبلية لقطاع التأمين.

التوصيات:

وقد توصلت الدراسة لنتائج أهمها أن قطاع التأمين لا يزال صغيراً نسبياً بالمقارنة مع قطاعات التأمين في الدول المجاورة النامية فهو يسهم بنسبة ضئيلة من الناتج المحلي، وإن قطاع التأمين الفلسطيني قد عانى الكثير من المشاكل والمعوقات التي يتعرض لها الاقتصاد الفلسطيني بكافة قطاعاته، إلى جانب الدور التنموي لقطاع التأمين متواضع وظل أسيراً بضعف درجة الوعي التأميني في فلسطين.

2.2.1.2 أسيل جميل قزعاط. تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في

فلسطين". 2009

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الأسباب وراء ضعف قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين، والعوامل المؤدية إلى تدني مستوى قطاع التأمين في السوق المالي مقارنةً بالقطاعات الأخرى، إضافةً إلى دراسة إمكانية تحسين ورفع مستوى هذا القطاع ومضاعفة مساهمته في السوق الذي بدوره له الأثر الجيد في رفع مستوى الاقتصاد المحلي.

وقد توصلت هذه الدراسة أن شركات التأمين تعمل وفق خطط إستراتيجية تم وضعها من قبل الإدارة العليا و هذا مؤشر جيد حيث أن التخطيط الاستراتيجي للشركات يمثل القاعدة الأساسية للشركات، وأيضا ضعف الرقابة التي تتابع نشاط شركات التأمين من قبل هيئة سوق رأس المال والاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وهذا بحد ذاته يشكل مشكلة، و أن الأسباب وراء ضعف الوعي التأميني من وجهة نظر المدرط ويعود بالدرجة الأولى إلى عدم التقدير لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها لاقتصادي والاجتماعي، ومن ثم يأتي بالدرجة الثانية تجاهل التأمين حيث هناك فئة من الناس تعلم بوجود التأمين ولكن تتجاهله عن قصد أو غير قصد ولا تدرك مدى أهميته وضرورته بالإضافة إلى ارتفاع تكلفته حيث أن هناك فئة من الأفراد لا يستطيعون دفع الأقساط، وذلك لانخفاض مستوى الدخل أو قد يكونوا خارج دائرة العمل بالإضافة إلى عدم ثقة الأفراد بشركات التأمين وهذا يعود إلى عدم مصداقية بعض شركات التأمين في التعامل مما أعطى انطباع سلبي للشركات، أو المماثلة الذي بدورها تؤدي إلى فقد الثقة بشركات التأمين، وأيضا ضعف البرامج التسويقية التي تقدمها الشركات يساهم في أضعاف الإقبال على التأمين حيث أنه لا يوجد تحديث أو ترويج بشكل مستمر للخدمات التأمينية.

أما التوصيات التي قدمتها الدراسة:

لتحسين أداء مستوى التأمين في فلسطين يجب على الشركات زيادة الحملات الإعلانية والإعلامية، لتوضيح مدى أهمية أنواع التأمين في حياة الفرد والمجتمع، وذلك بعمل نشرات توعية من

خلال كتيبات أو مجلات أو جرائد أو من خلال التلفزيون أو الراديو. وعقد ورش عمل أو ندوات تثقيفية سواء عبر التلفاز أو الراديو لتوعية المجتمع بأهمية العملية التأمينية ومدى الفوائد التي تعود على الفرد من وراء ذلك، كما انه يجب على الحكومة أن تقوم بدعم شركات التأمين، وأن تساهم في رفع مستواها وذلك من خلال أن تلزم الأفراد بعمل تأمين من ناحية، ومن ناحية أخرى تبين لهم مدى الفائدة التي تعود على الفرد من وراءه وذلك من خلال أن تقوم بنشر الثقافة التأمينية من خلال مراكز الترخيص التي تحرص على تجديد الترخيص وتجديد التأمين معاً، وإعطاء دورات للشرطة التي تعمل بدورها بتوضيح أهميته للمواطنين، و بذلك تقوم برفع مستوى الشركات وبالتالي تعمل على زيادة مساهمته في الاقتصاد الفلسطيني باعتباره من أحد أهم مقومات الاقتصاد لأي دولة، إضافةً إلى إعادة بناء الثقة بين المؤمن لهم والشركة وذلك من خلال الحفاظ على حقوقه، ومصالحته العامة من قبل الشركة والجدية في مشاركته همومه ومشاكله، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى أن تكون التغطيات مناسبة وعدم المماطلة في كافة القضايا المتعلقة بالتعويضات والتسديد الفوري للمؤمن سواء كان الضرر اللاحق به صحياً أو مادياً، وعدم جعل المؤمن مضطراً للجوء إلى القضاء للحصول على حقه في التأمين، لأن صناعة التأمين تصب في الإنتاج الوطني فيجب أن تكون أولاً وأخيراً في مصلحة المواطن لا في مصلحة الشركات فقط.

2.2.1.3 أسامة ربيع أمين سليمان . " ترشيد القرارات الاستثمارية في شركات التأمين المصرية

باستخدام نموذج برمجة الأهداف التتابعية " . 2002

تهدف هذه الدراسة إلى فهم قطاع التأمين المصري، من خلال دراسة محددات القرار الاستثماري لشركات التأمين، وإمكانية التوصل إلى أسلوب كمي لقياس الخطر في استثمار شركات التأمين، إضافةً إلى ذلك إيجاد أنسب الأساليب الكمية لتقييم كفاءة المحفظة الاستثمارية لشركات التأمين، إلى جانب بناء نموذج رياضي لمساعدة متخذ القرار الاستثماري في شركات التأمين في تحديد نسب الاستثمار والفرص المتاحة

أمام شركات التأمين، بما يحقق الربحية والسيولة والضمان لهذه الشركات، وتحديد طبيعة المصادر التمويل في شركات التأمين وهل هي طويلة الأجل أم قصيرة الأجل، أم الاثنتين معاً؟

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن العوامل المالية والشخصية عند متخذ القرار الاستثماري تحتل المرتبة الأولى وذات الأهمية الكبرى للاستثمار في شركات التأمين، أما العوامل الاقتصادية فتأتي في المرتبة الثانية من ناحية الأهمية، أما في المرتبة الثالثة فيأتي نشاط الشركة والعوامل التأمينية المتعلقة بها.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن نموذج "ماركوفيتز" هو النموذج الأنسب التي يمكن الاعتماد عليها في دراسة جدوى الاستثمار والمخاطر الاستثمارية في شركات التأمين، نظراً لقلّة الفرضيات المتعلقة به وملائمته لطبيعة وظروف رأس المال المحلي، وقد توصلت الدراسة أيضاً إلى عدد من النماذج الرياضية التي تحدد نسب الاستثمار والفرص المتاحة في شركات التأمين، للمستثمر و للشركة نفسها.

يوصي الباحث عند اتخاذ القرار بالاستثمار في شركات التأمين، أن يتم مراعاة مواءمة هيكل الاستثمار مع هيكل التمويل حتى يضمن المستثمر قدرة الشركة على الوفاء بالالتزامات المطلوبة النقدية اتجاه المستثمرين، كما أنه يوصي بضرورة دراسة المخاطر باستخدام النماذج الرياضية المناسبة لذلك قبل اتخاذ أي قرار استثماري في شركات التأمين.

2.2.2.1 Suman Pathak and Vibhuti Tripathi." Sales Force Turnover: An Exploratory Study of the Indian Insurance Sector". 2010

هدف الدراسة:

هدف هذه الدراسة هو معالجة قضايا التوظيف ودوران قوة المبيعات في قطاع التأمين، وتحديد العوامل التي تؤثر على قرار الانضمام إلى قطاعات التأمين، وتحليل العوامل التي تلعب دورا هاما في الرضا الوظيفي، وتحديد العوامل التي تؤثر على قرار تغيير أو ترك العمل.

نتائج الدراسة:

وقد توصلت إن قطاع التأمين يجب إتباع أسلوب العمل الشخصي (اخذ بأراء الموظفين، الحرية في العمل)، ودراسة أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي للموظفين. (Maslow's Theory) ودراسة البيئة المحيطة لقطاع التأمين والربط بين وجهات النظر الداخلية والخارجية بهدف رؤية الصورة كاملة.

التوصيات:

يوصي الباحثين تشجيع المدراء على تصميم استراتيجيات منهجية لجذب واستبقاء الموظفين بنجاح، بدلا من اتخاذ نهج التجربة والخطأ، ومن أهم هذه التوصيات:

1. الانتقال من صورة صناعة المال إلى توفير فرص تدريب وزيادة خبرة موظفيها.
2. ضمان وجود وتوفير بيئة عمل مناسبة لتحفيز الموظفين، وإتباع إستراتيجية التدوير الوظيفي

لفترات.

3. يجب وضع خطط محددة لبعض الموظفين، وخاصة لأولئك الذين يساهمون أكثر لإنتاجية الشركة (20% من المجموع)، وذلك عن طريق ترقيتهم أو تقديم مكافآت مادية أو معنوية لزيادة الرضا الوظيفي لهم والولاء على حد سواء.

4. توقيع اتفاقيات دولية في مجال قطاع التأمين لضمان احترام القواعد الأساسية واحترام القواعد الأخلاقية من أجل الحد من انتقال الموظفين بطرق غير مشروعة.

2.2.2.2 Festus M Epetimehin . "Achieving Competitive Advantage in insurance Industry: The Impact of Marketing Innovation and Creativity". 2011

الهدف من الدراسة:

إن الدراسة تهدف إلى معرفة ما إذا كان الابتكار والإبداع التسويقي له تأثيراً على تحقيق الميزة التنافسية في صناعة التأمين. من أجل كسب رضا العملاء وزيادة الولاء، فإن شركات التأمين تحتاج إلى تحقيق ميزة تنافسية من خلال تقديم أفضل المنتجات والخدمات في الوقت المناسب. ولذلك فمن الأهمية فهم أفضل لكيفية تلبية الميزة التنافسية.

نتائج الدراسة:

ومن أهم نتائج الدراسة أن الابتكار والإبداع التسويقي يلعب دوراً رئيسياً في النجاح التنظيمي. وإن الابتكار والإبداع في قطاع التأمين يمكن من خلاله تحسين أعمالهم وتحقيق ميزة تنافسية.

3. يجب وضع خطط محددة لبعض الموظفين، وخاصة لأولئك الذين يساهمون أكثر لإنتاجية الشركة (20% من المجموع)، وذلك عن طريق ترقيتهم أو تقديم مكافآت مادية أو معنوية لزيادة الرضا الوظيفي لهم والولاء على حد سواء.

4. توقيع اتفاقيات دولية في مجال قطاع التأمين لضمان احترام القواعد الأساسية واحترام القواعد الأخلاقية من أجل الحد من انتقال الموظفين بطرق غير مشروعة.

2.2.2.2 Festus M Epetimehin . "Achieving Competitive Advantage in insurance Industry: The Impact of Marketing Innovation and Creativity". 2011

الهدف من الدراسة:

إن الدراسة تهدف إلى معرفة ما إذا كان الابتكار والإبداع التسويقي له تأثيراً على تحقيق الميزة التنافسية في صناعة التأمين. من أجل كسب رضا العملاء وزيادة الولاء، فإن شركات التأمين تحتاج إلى تحقيق ميزة تنافسية من خلال تقديم أفضل المنتجات والخدمات في الوقت المناسب. ولذلك فمن الأهمية فهم أفضل لكيفية تلبية الميزة التنافسية.

نتائج الدراسة:

ومن أهم نتائج الدراسة أن الابتكار والإبداع التسويقي يلعب دوراً رئيسياً في النجاح التنظيمي. وإن الابتكار والإبداع في قطاع التأمين يمكن من خلاله تحسين أعمالهم وتحقيق ميزة تنافسية.

1. يجب أن تركز شركات التأمين على الابتكار والإبداع في الخدمات، التوزيع والترويج. واستخدام التكنولوجيا من أجل جذب عملاء جدد. كما يجب على شركات التأمين أن تأخذ في عين الاعتبار دور الإدارة العليا في تشجيع وتحفيز الموظفين والعملاء في قبول الابتكارات.
2. يجب على شركات التأمين أن تأخذ على محمل الجد إدراك الابتكار، وتوفير لهم المعلومات التسويقية وتبذل جهداً لفهم العملاء واحتياجاتهم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال معرفة الخدمات المقدمة والتقنيات المستخدمة من قبل شركات التأمين الأخرى أو من خلال إنشاء قسم البحث والتطوير داخل الشركة.
3. كما يجب على شركات التأمين أن تحتوي على إستراتيجية لاستعادة البيانات ومراجعة الخدمات من أجل تصحيح الأخطاء التي قد تحدث عند توفير الخدمات للعملاء من أجل إرضاء الزبائن وزيادة ولائهم.
4. إستراتيجية لتعزيز العلاقة بين احتياجات ورغبات العميل والمنتجات والخدمات التي تقدمها شركة التأمين.

1. يجب أن تركز شركات التأمين على الابتكار والإبداع في الخدمات، التوزيع والترويج. واستخدام التكنولوجيا من أجل جذب عملاء جدد. كما يجب على شركات التأمين أن تأخذ في عين الاعتبار دور الإدارة العليا في تشجيع وتحفيز الموظفين والعملاء في قبول الابتكارات.
2. يجب على شركات التأمين أن تأخذ على محمل الجد إدراك الابتكار، وتوفير لهم المعلومات التسويقية وتبذل جهداً لفهم العملاء واحتياجاتهم. ويمكن تحقيق ذلك من خلال معرفة الخدمات المقدمة والتقنيات المستخدمة من قبل شركات التأمين الأخرى أو من خلال إنشاء قسم البحث والتطوير داخل الشركة.
3. كما يجب على شركات التأمين أن تحتوي على إستراتيجية لاستعادة البيانات ومراجعة الخدمات من أجل تصحيح الأخطاء التي قد تحدث عند توفير الخدمات للعملاء من أجل إرضاء الزبائن وزيادة ولائهم.
4. إستراتيجية لتعزيز العلاقة بين احتياجات ورغبات العميل والمنتجات والخدمات التي تقدمها شركة التأمين.

الفصل الثالث

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

أداة الدراسة

صدق الأداة

ثبات الأداة

إجراءات الدراسة

التحليل الإحصائي

الفصل الثالث

في هذا الفصل سوف يبين فريق الدراسة وصفا مفصلا للطرق والإجراءات التي قام بها الفريق لتنفيذ هذه الدراسة وشمل منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، أداة الدراسة، إجراءات الدراسة والتحليل الإحصائي.

3.1 منهج الدراسة:

استخدم فريق الدراسة المنهج التحليلي لإجراء هذه الدراسة، والذي اعتمد على دراسة الظاهرة وتحديد خصائصها ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين المتغيرات والأسباب والاتجاهات المتعلقة بهذه الدراسة وذلك لملائمة هذا الأسلوب لطبيعة هذا المشكلة وربط نتائج هذه الدراسة مع عوامل البيئة (PESTEL) ونموذج قوى بورتر (Five Forces).

3.2 مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من أصحاب و مدراء الشركات العاملة في قطاع التأمين في مدينة الخليل، وقد استخدم أسلوب المسح الشامل في جمع البيانات، بحيث تضمنت خصائص المجتمع الديموغرافية للدراسة، ويبين الجدول التالي متغيرات مجتمع الدراسة:

جدول رقم (1)
خصائص المجتمع الديموغرافية

النسب المئوية %	العدد	البدائل	خصائص
65	13	مدير الشركة	المنصب الإداري
25	5	نائب مدير الشركة	
10	2	غير ذلك	
100	20	المجموع	
10	2	دبلوم	المؤهل العلمي
65	13	بكالوريوس	
25	5	دراسات عليا	
100	20	المجموع	
20	4	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
50	10	من 5_10 سنوات	
25	5	من 11_15 سنة	
5	1	أكثر من 20 سنة	
100	20	المجموع	
15	3	أقل من 6 سنوات	العمر الزمني للشركة
60	12	من 6_12 سنة	

25	5	أكثر من 12 سنة	الشكل القانوني للشركة
100	20	المجموع	
10	2	شركة مساهمة عامة	
25	5	شركة مساهمة خاصة	
60	12	وكالة لشركة خارجية	
5	1	شركة خاصة / عادية	
100	20	المجموع	

جدول رقم (2)

مجال عمل شركات التأمين

المتغير	البدائل	العدد	النسب المئوية %
مجال عمل الشركة	خدمات تأمين عامة	19	95.0%
	تأمين السيارات والمركبات	19	95.0%
	تأمين صحي	18	90.0%
	تأمين مباني	18	90.0%
	تأمين مخاطر العمل	19	95.0%
	تأمين الحياة	4	20.0%
	غير ذلك	3	15.0%

3.3 أداة الدراسة:

أعتمد فريق الدراسة في هذه الدراسة على:

- اعتمد فريق الدراسة بشكل أساسي على الإستبانة في جمع البيانات، وذلك لسهولة الحصول على المعلومات من خلالها وتوفير الوقت.
- كما اعتمد فريق الدراسة بشكل ثانوي على المراجع الواردة في هذا الموضوع والدراسات السابقة، وعلى الإحصائيات الواردة من غرفة تجارة وصناعة الخليل ومركز الإحصاء الفلسطيني.

3.4 صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بمناقشتها مع المشرف أولاً، كما تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين، والذين أبدوا عددا من الملاحظات حول بعض الفقرات، والتي تم أخذها بعين الاعتبار عند إخراج أداة الدراسة بشكلها الحالي، كما تم حساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الأداة مع الدرجة الكلية للأداة، حيث يلاحظ ارتفاع قيم مصفوفة معاملات الارتباط بين مجالات الدراسة والدرجة الكلية لها، مما يدل على ارتفاع صدق أداة الدراسة لهذا البحث، والجدول رقم (2) يوضح مصفوفة قيم معامل الارتباط.

جدول رقم (3)
مصنوفة قيم معامل الارتباط

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة الإحصائية
المتغيرات البيئية	-0.10	0.68
العوامل السياسية والقضائية	0.42	0.07
العوامل الاقتصادية	0.71	0.00
العوامل الاجتماعية - الثقافية	-0.23	0.34
العوامل التكنولوجية	0.75	0.00
العوامل البيئية	0.92	0.00
جاذبية القطاع	0.81	0.00
تهديد دخول منافس جديد	0.82	0.00
البدائل	0.46	0.04
قوة العملاء	0.14	0.57
حدة التنافس	0.78	0.00
قوة المزودين	0.70	0.00

ويلاحظ من الجدول السابق انخفاض مستويات الدلالة لمعظم المجالات وبالتالي زيادة معاملات الارتباط بين هذه المجالات والدرجة الكلية للمقياس مما يدل على ارتفاع صدق هذه الأداة المستخدمة في تحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها.

3.5 ثبات الأداة:

لقياس ثبات أداة الدراسة تم استخدام ثبات الاتساق الداخلي لمجالات أداة الدراسة بالإضافة إلى الدرجة الكلية للمجالات والفقرات باستخدام معادلة الثبات (كرونباخ ألفا) على عينة الدراسة وكانت النتائج على النحو التالي :

جدول رقم (4)

معامل الثبات كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المتغيرات البيئية	19	0.10
العوامل السياسية والقضائية	5	0.79
العوامل الاقتصادية	4	0.51
العوامل الاجتماعية - الثقافية	5	0.79
العوامل التكنولوجية	2	0.57
العوامل البيئية	3	0.18
جاذبية القطاع	30	0.58
تهديد دخول منافس جديد	6	0.24
البدائل	6	0.68
قوة العملاء	4	0.72
حدة التنافس	8	0.18
قوة المزودين	6	0.31
الدرجة الكلية	49	0.55

كما يتضح من الجدول السابق تراوحت قيم معاملات الثبات (0.10_0.79)، عند مجالات الدراسة حيث اتضح وجود مجالات درجة ثباتها ضعيفة جدا، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلية (0.55) وهي تعتبر متوسطة، مما يدل على أن أداة الدراسة الحالية قادرة على إنتاج 55% من النتائج الحالية فيما لو تم إعادة

القياس والبحث واستخدامها مرة أخرى بنفس الظروف، وهذه القيم تعتبر مناسبة لأغراض الدراسة والأهداف التي وضعت هذه المجالات وقرراتها من أجلها.

3.6 إجراءات الدراسة:

بعد تحديد مشكلة الدراسة والانتها من إعداد الإستبانة والتأكد من صدقها وقياس ثباتها قام فريق الدراسة بتوزيع نسخ الإستبانة على مجتمع الدراسة وتم جمع الاستبانات، بعد أن استكملت عملية جمع الاستبانات التي أجاب أفراد المجتمع عليها وقد تأكد فريق الدراسة من إجراء عملية التوزيع وعملية الجمع ثم أعطيت النسخ المجاب عليها إلى المحلل الإحصائي لتحليلها إحصائيا والتوصل إلى النتائج والخروج بالتوصيات المتعلقة بموضوع الدراسة.

3.7 التحليل الإحصائي:

بعد أن تم جمع بيانات الدراسة، قام فريق الدراسة بمراجعتها تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقام معينة حيث تم إدخال قيم الترتيب المستعملة كما هي مبينة (من 1_5) وأيضا تم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية حيث أعطيت الإجابة أوافق بشدة 5 درجات، والإجابة أوافق 4 درجات، والإجابة (محايد) 3 درجات، والإجابة لا أوافق درجتين، أما الإجابة لا أوافق بشدة فقد أعطيت درجة واحدة بحيث كلما زادت الدرجة زادت درجة استجابات وتقييمات المبحوثين نحو المتغيرات المدروسة.

وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية.

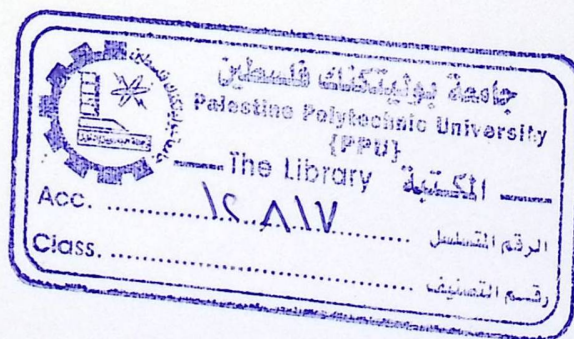
وتم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا، (Cronbach Alpha) لفحص ثبات الأداة ومعاملات الارتباط بيرسون، (Pearson Correlation) لفحص صدق الأداة، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS .

جدول رقم (5)
مفتاح التصحيح للأوزان النسبية

المستوى	الوزن النسبي أو درجة الأهمية
منخفض جدا	0_أقل من 20%
منخفض	20%_أقل من 40%
متوسط	40%_أقل من 60%
مرتفع	60%_أقل من 80%
مرتفع جدا	80%_100%

الفصل الرابع

تحليل البيانات والنتائج



تحليل البيانات والنتائج

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على قطاع التأمين في مدينة الخليل واقعه و تحدياته من وجهة نظر المدراء، يتناول هذا الفصل عرضاً وتحليلاً لأسئلة الدراسة.

4.1 السؤال الأول: ما هي أهم الفرص والتهديدات التي تواجه القطاع في البيئة الخارجية وذلك من خلال تحليل عوامل البيئة (PESTEL)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحليل عوامل البيئة من خلال حساب النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للعوامل البيئية في قطاع التأمين وهي كالتالي:

4.1.1 العوامل السياسية والقضائية:

جدول رقم (6)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل السياسية والقضائية.

الرقم	العوامل السياسية والقضائية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1.	يؤثر عدم الاستقرار السياسي في فلسطين سلباً على قطاع التأمين	2.10	1.12	78.0%	مرتفع
2.	يؤثر عدم الاستقرار الأمني في فلسطين عائقاً أمام تطور قطاع التأمين	2.55	1.23	69.0%	مرتفع
3.	تشكل الإجراءات الحكومية والقوانين المفروضة على القطاع تهديداً على نمو القطاع وتطوره	3.00	1.30	60.0%	مرتفع

متوسط	57.0%	1.39	3.15	تشكل القوانين الحكومية التي تنظم عمل قطاع التأمين عائق أمام استقرار القطاع	4.
متوسط	44.0%	1.44	3.80	تعتبر الضرائب المفروضة من قبل الحكومة على قطاع التأمين عاملا سلبيا على نمو القطاع وتطوره	5.
مرتفع	61.6%	1.40	2.92	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الأهمية للعوامل السياسية والقضائية متوسطة حيث بلغ الوزن النسبي لدرجة الأهمية (61.6%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيبا تنازليا من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(يؤثر عدم الاستقرار السياسي في فلسطين سلباً على قطاع التأمين) بوزن نسبي مقداره (78%)، ثم (يؤثر عدم الاستقرار الأمني في فلسطين عائقاً أمام تطور قطاع التأمين) بوزن نسبي مقداره (69%)، ثم (تشكل الإجراءات الحكومية والقوانين المفروضة على القطاع تهديداً على نمو القطاع وتطوره) بوزن نسبي مقداره (60%)، يليها (تشكل القوانين الحكومية التي تنظم عمل قطاع التأمين عائقاً أمام استقرار القطاع) بوزن نسبي مقداره (57%) وأخيراً (تعتبر الضرائب المفروضة من قبل الحكومة على قطاع التأمين عاملاً سلبياً على نمو القطاع وتطوره) بوزن نسبي مقداره (44%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج ما يلي: نعتبر أهم العوامل السياسية والقضائية المؤثرة في بيئة قطاع التأمين في مدينة الخليل هو عدم الاستقرار السياسي، وعدم الاستقرار الأمني والتي تعتبر تهديداً لنمو القطاع، بينما كانت أقل العوامل السياسية والقضائية أهمية هي الضرائب المفروضة على القطاع من قبل الحكومة.

جدول رقم (7)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل الاقتصادية.

الدرجة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابية	العوامل الاقتصادية	الرقم
مرتفع جدا	80.0%	1.26	2.00	تؤثر الأزمات الاقتصادية العالمية بشكل سلبي على قطاع التأمين	6.
مرتفع	73.0%	1.31	2.35	النمو الاقتصادي المحلي يعتبر عائق أمام نمو قطاع التأمين	7.
مرتفع	60.0%	1.26	3.00	تؤثر القدرة الشرائية للعميل سلبا على ربحية الشركات و نموها	8.
متوسط	59.0%	1.32	3.05	يعتبر الانفتاح الاقتصادي على العالم فرصة جيدة لتطور خدمات التأمين	9.
مرتفع	68.0%	1.34	2.60	الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الأهمية للعوامل الاقتصادية مرتفعة حيث بلغ الوزن النسبي لدرجة الأهمية (68%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيبا تنازليا من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(تؤثر الأزمات الاقتصادية العالمية بشكل سلبي على قطاع التأمين) بوزن نسبي مقداره (80%)، يليها (النمو الاقتصادي المحلي يعتبر عائق أمام نمو قطاع التأمين) بوزن نسبي مقداره (73%)، ثم (تؤثر القدرة الشرائية للعميل سلبا على ربحية الشركات و نموها) بوزن نسبي مقداره (60%)، ثم (يعتبر الانفتاح الاقتصادي على العالم فرصة جيدة لتطور خدمات التأمين) بوزن نسبي مقداره (59%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج ما يلي: تؤثر الأزمات الاقتصادية العالمية بشكل سلبي على قطاع التأمين، النمو الاقتصادي المحلي يعتبر عائق أمام نمو قطاع التأمين. وبذلك يمكن اعتبار أهم التهديدات الاقتصادية التي تواجه قطاع التأمين هي الأزمات الاقتصادية العالمية، بالإضافة إلى أن النمو الاقتصادي المحلي لا يشجع على نمو القطاع وازدهاره.

4.1.3 العوامل الاجتماعية - الثقافية:

جدول رقم (8)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل الاجتماعية - الثقافية.

الرقم	العوامل الاجتماعية - الثقافية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
10.	يشكل النمو السكاني في الخليل فرصة جيدة لنمو القطاع	2.70	1.56	66.0%	مرتفع
11.	تشكل القيم المجتمعية السائدة في فلسطين تهديد للقطاع	2.85	1.73	63.0%	مرتفع
12.	تعدد الطبقات الاجتماعية يعطي فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره	3.15	1.27	57.0%	متوسط
13.	تفاوت نمط الحياة يعطي فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره	3.25	1.37	55.0%	متوسط
14.	يشكل عدد العائلات و الاستقلال العائلي فرصة لنمو خدمات التأمين	3.50	1.05	50.0%	متوسط
	الدرجة الكلية	3.09	1.41	58.2%	متوسط

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الأهمية للعوامل الاجتماعية الثقافية متوسطة حيث بلغ الوزن النسبي

لدرجة الأهمية (58.2%).

كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(يشكل النمو السكاني في الخليل فرصة جيدة لنمو القطاع) بوزن نسبي مقداره (66%)، يليها (تشكل القيم المجتمعية السائدة في فلسطين تهديد للقطاع) بوزن نسبي مقداره (63%)، ثم (تعدد الطبقات الاجتماعية يعطي فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره) بوزن نسبي مقداره (57%)، ثم (تفاوت نمط الحياة يعطي فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره) بوزن نسبي مقداره (55%)، وأخيراً (يشكل عدد العائلات و الاستقلال العائلي فرصة لنمو خدمات التأمين) بوزن نسبي مقداره (50%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج ما يلي: يشكل النمو السكاني في الخليل فرصة جيدة لنمو القطاع كما تشكل القيم المجتمعية السائدة في فلسطين تهديد للقطاع.

إن أهم العوامل الاجتماعية المؤثرة في بيئة قطاع التأمين في مدينة الخليل هو النمو السكاني الذي يشكل فرصة جيدة لنمو خدمات وشركات التأمين، بينما تشكل القيم السائدة حول التأمين في المجتمع عامل تهديد لهذا القطاع بدرجة متوسطة.

4.1.4 العوامل التكنولوجية:

جدول رقم (9)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل التكنولوجية.

الرقم	العوامل التكنولوجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
15.	تساهم وسائل الاتصال الحديثة والانفتاح على العالم فرصة لتطور قطاع التأمين.	1.70	0.80	86.0%	مرتفع جداً
16.	تبني المؤسسات المحلية للتكنولوجيا الحديثة يزيد من فرص نمو خدمات تأمينية جديدة (خاصة).	1.95	0.94	81.0%	مرتفع جداً
	الدرجة الكلية	1.83	0.87	83.5%	مرتفع جداً

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الأهمية للعوامل التكنولوجية مرتفعة جدا حيث بلغ الوزن النسبي لدرجة الأهمية (83.5%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيبا تنازليا من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(تساهم وسائل الاتصال الحديثة والانفتاح على العالم فرصة لتطور قطاع التأمين) بوزن نسبي مقداره (86%) يليها (تبني المؤسسات المحلية للتكنولوجيا الحديثة يزيد من فرص نمو خدمات تأمينية جديدة (خاصة)) بوزن نسبي مقداره (81%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج ما يلي: تساهم وسائل الاتصال الحديثة والانفتاح على العالم فرصة لتطور قطاع التأمين كما أن تبني المؤسسات المحلية للتكنولوجيا الحديثة يزيد من فرص نمو خدمات تأمينية جديدة (خاصة).

4.1.5 العوامل البيئية:

جدول رقم (10)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات العوامل البيئية

الرقم	العوامل البيئية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
17.	تشكل رغبة المؤسسات بإتباع السلامة المهنية وتأمين المهن فرصة لنمو خدمات التأمين	2.05	1.43	79.0%	مرتفع
18.	تشكل كثرة المتغيرات البيئية الطبيعية فرصة لنمو خدمات التأمين	3.20	1.51	56.0%	متوسط
19.	تعتبر كثرة الكوارث البيئية الطبيعية تهديد لربحية شركات التأمين	3.20	1.28	56.0%	متوسط
	الدرجة الكلية	2.82	1.49	63.7%	مرتفع

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الأهمية للعوامل البيئية مرتفعة حيث بلغ الوزن النسبي لدرجة الأهمية (63.7%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(تشكل رغبة المؤسسات بإتباع السلامة المهنية وتأمين المهن فرصة لنمو خدمات التأمين) بوزن نسبي مقداره (79%)، يليها (تشكل كثرة المتغيرات البيئية الطبيعية فرصة لنمو خدمات التأمين) بوزن نسبي مقداره (56%) و (تعتبر كثرة الكوارث البيئية الطبيعية تهديد لربحية شركات التأمين) بوزن نسبي مقداره (56%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج أنه تشكل رغبة المؤسسات بإتباع السلامة المهنية وتأمين المهن فرصة لنمو خدمات التأمين.

من خلال تحليل عوامل البيئة السابق يتضح بأن أهم المشاكل والتحديات التي تواجه قطاع التأمين تتمثل بعدم الاستقرار السياسي في فلسطين والذي يؤثر سلباً على قطاع التأمين، كذلك عدم الاستقرار الأمني في فلسطين والذي يمثل عائقاً أمام تطور قطاع التأمين، كما تؤثر الأزمات الاقتصادية العالمية بشكل سلبي على قطاع التأمين، أيضاً النمو الاقتصادي المحلي يعتبر عائقاً أمام نمو قطاع التأمين، كما تشكل القيم المجتمعية السائدة في فلسطين تهديد للقطاع.

والجدول التالي يمثل ملخص لترتيب المتغيرات البيئية الخارجية التي تؤثر على قطاع التأمين:

جدول رقم (11)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمتغيرات البيئة الخارجية التي تؤثر على قطاع التأمين.

الدرجة	الوزن النسبي	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	العدد	متغيرات البيئة الخارجية
مرتفع جدا	83.5%	0.87	1.83	20	العوامل التكنولوجية
مرتفع	68.0%	1.34	2.60	20	العوامل الاقتصادية
مرتفع	63.7%	1.49	2.82	20	العوامل البيئية
مرتفع	61.6%	1.40	2.92	20	العوامل السياسية والقضائية
متوسط	58.2%	1.41	3.09	20	العوامل الاجتماعية - الثقافية
مرتفع	64.6%	0.29	2.77		الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الأهمية للدرجة الكلية لمتغيرات البيئة الخارجية مرتفعة والتي تمثل وضعية البيئة الخارجية التي تؤثر على قطاع التأمين، حيث بلغ الوزن النسبي لدرجة الأهمية (64.6%)، كما يتضح من ترتيب متغيرات البيئة الخارجية بأن أكثر العوامل تأثيرا على قطاع التأمين هي العوامل التكنولوجية بوزن نسبي مقداره (83.5%) والتي تمثل نسبة تأثير هذا المتغير، يليها العوامل الاقتصادية بوزن نسبي مقداره (68.0%)، يليها العوامل البيئية بوزن نسبي مقداره (63.7%)، ثم يليها العوامل السياسية والقضائية بوزن نسبي مقداره (61.6%)، وأخيرا كانت العوامل الاجتماعية-الثقافية هي الأقل تأثيرا بوزن نسبي مقداره (58.2%).

4.2 السؤال الثاني: ما هي وضعية القطاع من حيث درجة الجاذبية؟

للإجابة عن السؤال الثالث، تم تحليل القطاع من خلال دراسة المتغيرات المؤثرة على جاذبية القطاع من خلال حساب النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للأسئلة الفرعية التالية:

4.2.1 تهديد دخول منافس جديد

جدول رقم(12)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات تهديد دخول منافس جديد.

الرقم	تهديد دخول منافس جديد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1.	تشكل صعوبة الحصول على وكالات لشركات عالمية وإقليمية عائقاً لدخول منافسين جدد	4.05	1.05	81.0%	مرتفع جدا
2.	تشكل الرسوم المفروضة لنيل التراخيص عائقاً لدخول السوق	3.95	1.32	79.0%	مرتفع
3.	وجود ميزة تنافسية قوية لدى المنافسين الحاليين يشكل عائق لدخول منافسين جدد	3.85	1.14	77.0%	مرتفع
4.	تشكل القوانين والسياسات عائقاً أمام دخول مستثمرين جدد إلى القطاع	3.75	1.21	75.0%	مرتفع
5.	تشكل الضرائب المفروضة على شركات التأمين عائقاً لدخول منافسين جدد إلى القطاع	3.40	1.23	68.0%	مرتفع
6.	يشكل رأس المال المفروض والمحدد من قبل القوانين عائقاً لدخول منافسين جدد إلى السوق	2.90	1.21	58.0%	متوسط
	الدرجة الكلية	3.65	1.23	73.0%	مرتفع

يتضح من الجدول السابق بأن درجة تهديد دخول منافس جديد مرتفعة حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المتغير (73%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(تشكل صعوبة الحصول على وكالات لشركات عالمية وإقليمية عائقاً لدخول منافسين جدد) بوزن نسبي مقداره (81%)، يليها (تشكل الرسوم المفروضة لنيل التراخيص عائقاً لدخول السوق) بوزن نسبي مقداره (79%)، ثم (وجود ميزة تنافسية قوية لدى المنافسين الحاليين يشكل عائقاً لدخول منافسين جدد) بوزن نسبي مقداره (77%)، ثم (تشكل القوانين والسياسات عائقاً أمام دخول مستثمرين جدد إلى القطاع) بوزن نسبي مقداره (75%)، يليها (تشكل الضرائب المفروضة على شركات التأمين عائقاً لدخول منافسين جدد إلى القطاع) بوزن نسبي مقداره (68%) وأخيراً (يشكل رأس المال المفروض والمحدد من قبل القوانين عائقاً لدخول منافسين جدد إلى السوق) بوزن نسبي مقداره (58%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج ما يلي: تشكل صعوبة الحصول على وكالات لشركات عالمية وإقليمية عائقاً لدخول منافسين جدد كما تشكل الرسوم المفروضة لنيل التراخيص عائقاً لدخول السوق، أيضاً وجود ميزة تنافسية قوية لدى المنافسين الحاليين يشكل عائقاً لدخول منافسين جدد، تشكل القوانين والسياسات عائقاً أمام دخول مستثمرين جدد إلى القطاع، تشكل الضرائب المفروضة على شركات التأمين عائقاً لدخول منافسين جدد إلى القطاع.

وهذه دلالة إن دخول منافس جديد إلى هذا القطاع لا يعتبر أمراً سهلاً بسبب قوة العوائق التي تحول دون دخول الكثير من المنافسين الجدد لهذا القطاع.

جدول رقم (13)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات البدائل.

الرقم	البدائل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة
1.	لا يستطيع العميل الانتقال لخدمة بديلة لخدمات التأمين	2.90	1.37	58.0%	متوسط
2.	يميل العملاء للبحث عن خدمات بديلة لخدمات التأمين	2.70	1.22	54.0%	متوسط
3.	تكلفة انتقال العميل لخدمات أخرى بدل خدمات التأمين تعتبر عالية نسبياً	2.65	1.31	53.0%	متوسط
4.	تتوفر بدائل لخدمات التأمين التي تقدموها	2.40	1.27	48.0%	متوسط
5.	البديل المتوفر لخدمات التأمين سعره أعلى	1.95	0.94	39.0%	منخفض
6.	البديل المتوفر لخدمات التأمين إنجازته أفضل	1.95	0.94	39.0%	منخفض
	الدرجة الكلية	2.43	1.22	48.6%	متوسط

يتضح من الجدول السابق بأن درجة توفر البدائل متوسطة حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المتغير (48.6%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(لا يستطيع العميل الانتقال لخدمة بديلة لخدمات التأمين) بوزن نسبي مقداره (58%)، يليها (يميل العملاء للبحث عن خدمات بديلة لخدمات التأمين) بوزن نسبي مقداره (54%)، ثم (تكلفة انتقال العميل لخدمات أخرى بدل خدمات التأمين تعتبر عالية نسبياً) بوزن نسبي مقداره (53%)، ثم (تتوفر بدائل لخدمات التأمين التي تقدموها) بوزن نسبي مقداره (48%)، يليها (البديل المتوفر لخدمات التأمين سعره

أعلى) بوزن نسبي مقداره (39%)، وأخيرا (البديل المتوفر لخدمات التأمين إنجازه أفضل) بوزن نسبي مقداره (39%).

ومن خلال الفقرات الأقل أهمية يمكن استنتاج رفض ما يلي: البديل المتوفر لخدمات التأمين سعره أعلى أيضا البديل المتوفر لخدمات التأمين إنجازه أفضل.

إن الخدمات التأمينية البديلة المتوفرة هي خدمات محصورة لبعض أنواع التأمين، وهي ذات جودة منخفضة مقارنة بخدمات التأمين، كما أن هناك بعض أنواع تأمينية لا يوجد لها بديل مثل: تأمين المركبات والسيارات. وهذه دلالة على أن قطاع التأمين لا يواجه تهديد وجود بديل بدرجة كبيرة.

4.2.3 قوة العملاء

جدول رقم(14)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات قوة العملاء.

الدرجة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قوة العملاء	الرقم
مرتفع جدا	90.0%	0.69	4.50	يشكل مجموع العملاء قوة على شركات التأمين بسبب كثرة عددهم	1.
مرتفع جدا	80.0%	1.08	4.00	يشكل حجم تعامل العملاء قوة تفاوضية على شركات التأمين	2.
مرتفع	70.0%	1.36	3.50	توفر بدائل لخدمات التأمين يشكل نقطة قوة للعملاء وذلك لتعدد خياراتهم	3.
مرتفع	68.0%	1.50	3.40	يستطيع العميل الانتقال من شركة تأمين لأخرى دون تحمل تكاليف إضافية	4.
مرتفع	77.0%	1.25	3.85		
				الدرجة الكلية	

يتضح من الجدول السابق بأن درجة قوة العملاء مرتفعة حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المتغير (77%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(يشكل مجموع العملاء قوة على شركات التأمين بسبب كثرة عددهم) بوزن نسبي مقداره (90%)، يليها (يشكل حجم تعامل العملاء قوة تفاوضية على شركات التأمين) بوزن نسبي مقداره (80%)، ثم (توفر بدائل لخدمات التأمين يشكل نقطة قوة للعملاء وذلك لتعدد خياراتهم) بوزن نسبي مقداره (70%)، وأخيراً (يستطيع العميل الانتقال من شركة تأمين لأخرى دون تحمل تكاليف إضافية) بوزن نسبي مقداره (68%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج ما يلي: يشكل مجموع العملاء قوة على شركات التأمين بسبب كثرة عددهم، يشكل حجم تعامل العملاء قوة تفاوضية على شركات التأمين، توفر بدائل لخدمات التأمين يشكل نقطة قوة للعملاء وذلك لتعدد خياراتهم، يستطيع العميل الانتقال من شركة تأمين لأخرى دون تحمل تكاليف إضافية. وبذلك يتضح أن العملاء بشكل عام يمتلكون قوة تفاوض على شركات التأمين بسبب كثرة عددهم وحجم تعاملاتهم.

4.2.4 حدة التنافس

جدول رقم (15)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات حدة التنافس.

الدرجة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حدة التنافس	الرقم
مرتفع جداً	81.0%	0.89	4.05	قلة التميز بالخدمات التأمينية يزيد من حدة التنافس بين المنافسين	1.

2.	تتأثر حدة التنافس بين المنافسين بقدرة الشركة على تقليل سعر الخدمات	3.80	1.28	76.0%	مرتفع
3.	عدد شركات التأمين مقارنة بحجم عدد السكان وحاجتهم يعتبر كافٍ	3.80	1.01	76.0%	مرتفع
4.	انخفاض معدل النمو في قطاع التأمين يزيد من حدة التنافس داخل القطاع	3.45	0.69	69.0%	مرتفع
5.	تشكل ارتفاع التكاليف الثابتة لشركات التأمين زيادة في سعر خدمات التأمين مما يؤثر على سعر الخدمة وبالتالي يزيد من حدة التنافس	3.35	1.27	67.0%	مرتفع
6.	المنافسة بين شركات التأمين تعتمد على عوامل غير سعرية مثل (العلاقات، جودة الخدمة، التسهيلات..)	3.15	1.76	63.0%	مرتفع
7.	تكاليف خروج منافس حالي من السوق تعتبر عالية نسبياً	3.05	1.10	61.0%	مرتفع
8.	تشكل القوانين والسياسات عائقاً أمام فتح فروع جديدة للشركة	2.90	1.25	58.0%	متوسط
	الدرجة الكلية	3.44	1.23	68.8%	مرتفع

يتضح من الجدول السابق بأن درجة حدة التنافس مرتفعة حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المتغير (68.8%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية

كالتالي:

(قلة التميز بالخدمات التأمينية يزيد من حدة التنافس بين المنافسين) بوزن نسبي مقداره (81%)، يليها (تتأثر حدة التنافس بين المنافسين بقدرة الشركة على تقليل سعر الخدمات) بوزن نسبي مقداره (76%)، ثم (عدد شركات التأمين مقارنة بحجم عدد السكان وحاجتهم يعتبر كافٍ) بوزن نسبي مقداره (76%)، يليها (انخفاض معدل النمو في قطاع التأمين يزيد من حدة التنافس داخل القطاع) بوزن نسبي مقداره

(69%)، ثم (تشكل ارتفاع التكاليف الثابتة لشركات التأمين زيادة في سعر خدمات التأمين مما يؤثر على سعر الخدمة وبالتالي يزيد من حدة التنافس) بوزن نسبي مقداره (67%)، ثم (المنافسة بين شركات التأمين تعتمد على عوامل غير سعرية مثل (العلاقات، جودة الخدمة، التسهيلات...)) بوزن نسبي مقداره (63%)، ثم (تكاليف خروج منافس حالي من السوق تعتبر عالية نسبيا) بوزن نسبي مقداره (61%) وأخيرا (تشكل القوانين والسياسات عائقا أمام فتح فروع جديدة للشركة) بوزن نسبي مقداره (58%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج ما يلي: قلة التميز بالخدمات التأمينية يزيد من حدة التنافس بين المنافسين، تتأثر حدة التنافس بين المنافسين بقدرة الشركة على تقليل سعر الخدمات، عدد شركات التأمين مقارنة بحجم عدد السكان وحاجتهم يعتبر كافٍ، انخفاض معدل النمو في قطاع التأمين يزيد من حدة التنافس داخل القطاع، تشكل ارتفاع التكاليف الثابتة لشركات التأمين زيادة في سعر خدمات التأمين مما يؤثر على سعر الخدمة وبالتالي يزيد من حدة التنافس، المنافسة بين شركات التأمين تعتمد على عوامل غير سعرية مثل (العلاقات، جودة الخدمة، التسهيلات...)، تكاليف خروج منافس حالي من السوق تعتبر عالية نسبيا.

نلاحظ من الجدول السابق إن حدة التنافس بين شركات التأمين تعتبر عالية.

4.2.5 قوة المزودين

جدول رقم (16)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لفقرات قوة المزودين.

الدرجة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قوة المزودين	الرقم
مرتفع جدا	90.0%	0.83	4.50	التسهيلات البنكية والعلاقات الجيدة مع البنوك تسهل العمل بقطاع التأمين	1.
مرتفع	78.0%	1.37	3.90	يتحكم المزود الأساسي لخدمة التأمين بشركتكم من نواحي مالية	2.

3.	يتحكم المزود الأساسي للخدمة (الشركة الأساسية) بشركتكم من نواحي إدارية	3.80	1.24	76.0%	مرتفع
4.	هناك إمكانية لتحويل بعض شركات التأمين من وكيل للخدمة إلى مزود للخدمة	3.70	1.26	74.0%	مرتفع
5.	تعتبر ربحية وكالات التأمين قليلة بسبب الربحية الأكبر العائدة على الشركة الأصلية	3.30	1.30	66.0%	مرتفع
6.	لا يشكل المزودون الآخرون (القرطاسية والورق والاتصالات وغيرها) أية قوة على شركتكم	3.10	1.37	62.0%	مرتفع
	الدرجة الكلية	3.72	1.30	74.4%	مرتفع

يتضح من الجدول السابق بأن درجة قوة المزودين مرتفعة حيث بلغ الوزن النسبي لهذا المتغير (74.4%)، كما تم ترتيب فقرات هذا المحور حسب درجة الأهمية ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية وحتى الأقل أهمية كالتالي:

(التسهيلات البنكية والعلاقات الجيدة مع البنوك تسهل العمل بقطاع التأمين) بوزن نسبي مقداره (90%)، يليها (يتحكم المزود الأساسي لخدمة التأمين بشركتكم من نواحي مالية) بوزن نسبي مقداره (78%)، يليها (يتحكم المزود الأساسي للخدمة (الشركة الأساسية) بشركتكم من نواحي إدارية) بوزن نسبي مقداره (76%)، ثم (هناك إمكانية لتحويل بعض شركات التأمين من وكيل للخدمة إلى مزود للخدمة) بوزن نسبي مقداره (74%)، ثم (تعتبر ربحية وكالات التأمين قليلة بسبب الربحية الأكبر العائدة على الشركة الأصلية) بوزن نسبي مقداره (66%)، يليها (لا يشكل المزودون الآخرون (القرطاسية والورق والاتصالات وغيرها) أية قوة على شركتكم) بوزن نسبي مقداره (62%).

ومن خلال الفقرات الأكثر أهمية يمكن استنتاج ما يلي: التسهيلات البنكية والعلاقات الجيدة مع البنوك تسهل العمل بقطاع التأمين، يتحكم المزود الأساسي لخدمة التأمين بالشركة من نواحي مالية، يتحكم المزود الأساسي للخدمة (الشركة الأساسية) بالشركة من نواحي إدارية، هناك إمكانية لتحويل بعض

شركات التأمين من وكيل للخدمة إلى مزود للخدمة، تعتبر ربحية وكالات التأمين قليلة بسبب الربحية الأكبر العائدة على الشركة الأصلية، لا يشكل المزودون الآخرون (القرطاسية والورق والاتصالات وغيرها) آية قوة على شركتكم.

نلاحظ أن قوة المزودين تتفاوت حسب نوع المزود، فمثلاً:

- تتمتع البنوك كمزود للتسهيلات البنكية قوة على شركات التأمين بسبب تسهيلهم لعمل الشركات.
- المزود الأساسي للخدمة يتمتع بقوة كبيرة على الوكالات بسبب التحكم بالنواحي المالية والإدارية.
- أما بالنسبة لباقي المزودين (قرطاسية، اتصالات، ...) فقد كانت قوتهم اقل من المزودين السابقين.

نوع المزود	القوة النسبية	القوة النسبية	القوة النسبية
بنوك	1.25	1.45	20
مزود أساسي	1.30	1.25	20
قرطاسية	1.25	1.65	20
اتصالات	1.25	1.44	20
ورق	1.25	1.45	20
أخرى	0.25	1.38	20

ملخص القوى المؤثرة في جاذبية هذا القطاع من حيث - قوة العملاء - قوة المزودين - قوة التنافس - تهديد البدائل - وتهديد دخول منافسين جدد ؟

للإجابة عن السؤال، تم ترتيب القوى المؤثرة في جاذبية القطاع حسب درجة الأهمية كما يلي:

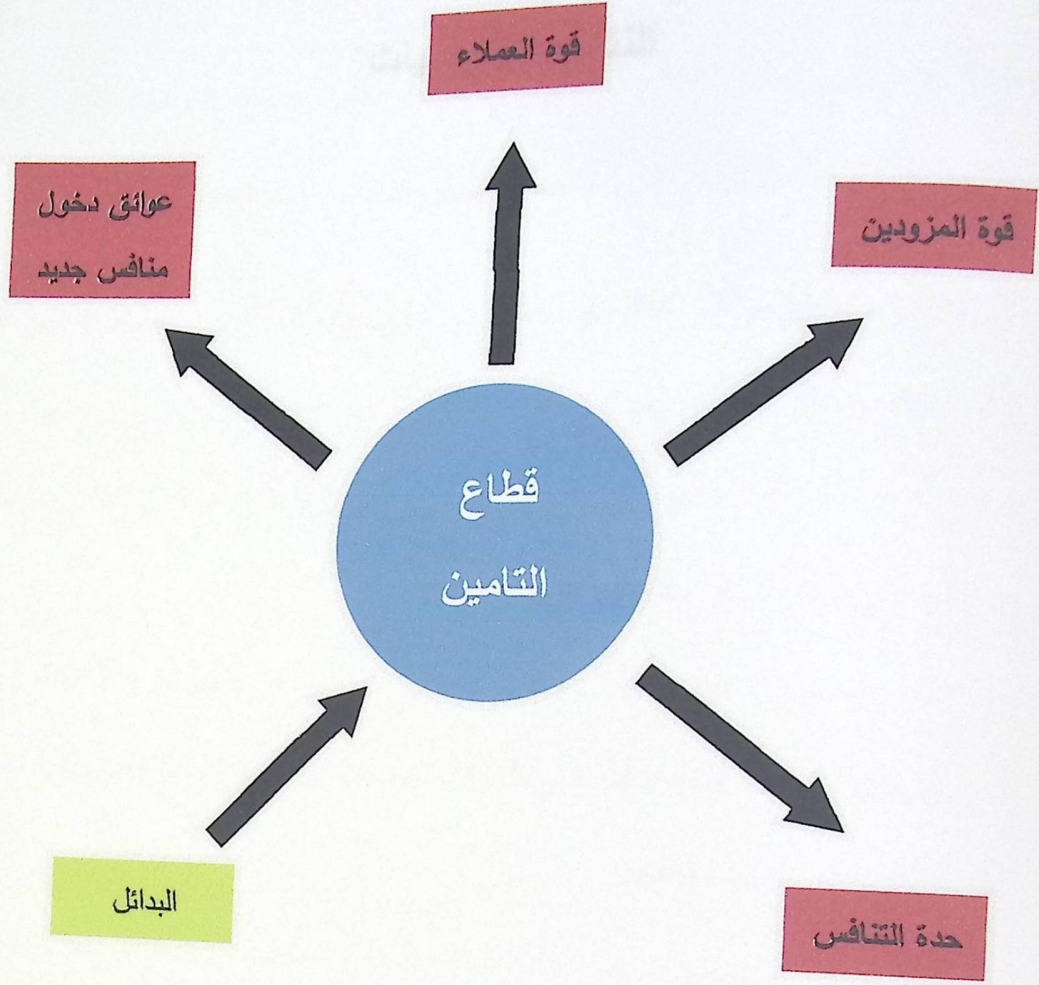
جدول رقم(17)

النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والأوزان النسبية للقوى المؤثرة في جاذبية قطاع التأمين.

الدرجة	الوزن النسبي	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	العدد	القوى المؤثرة في جاذبية قطاع التأمين
مرتفع	77.0%	1.25	3.85	20	قوة العملاء
مرتفع	74.4%	1.30	3.72	20	قوة المزودين
مرتفع	73.0%	1.23	3.65	20	عوائق دخول منافس جديد
مرتفع	68.8%	1.23	3.44	20	حدة التنافس
متوسط	48.6%	1.22	2.43	20	البدائل
مرتفع	67.8%	0.31	3.39		الدرجة الكلية

يتضح من الجدول السابق بأن درجة الأهمية للدرجة الكلية للقوى المؤثرة في جاذبية قطاع التأمين مرتفعة، حيث بلغ الوزن النسبي للدرجة الكلية (67.8%)، كما يتضح من ترتيب القوى المؤثرة بأن أعلاها تأثيراً على قطاع التأمين هو قوة العملاء بوزن نسبي مقداره (77%)، يليها قوة المزودين بوزن نسبي مقداره (74.4%)، يليها تهديد دخول منافس جديد بوزن نسبي مقداره (73%)، ثم يليها حدة التنافس بوزن نسبي مقداره (68.8%)، وأخيراً البدائل و هي الأقل تأثيراً بوزن نسبي مقداره (48.6%).

شكل رقم (5)
تأثير قوى بورتر على قطاع التأمين



وبذلك يمكن استنتاج أن قطاع التأمين في مدينة الخليل هو قطاع غير جذاب للاستثمار فيه.

النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل قطاع التأمين في مدينة الخليل و دراسة واقعه والتحديات التي تواجهه، ومن خلال تحليل البيانات التي تم جمعها يمكن تلخيص أهم النتائج فيما يلي:

1. الشركات الموجودة في قطاع التأمين تعمل في مجال خدمات التأمين العامة وتأمين السيارات والمركبات وتأمين مخاطر العمل بنسبة (90%)، وتعتبر هذه النسب عالية نوعاً ما، أما باقي مجالات عمل شركات التأمين مثل تأمين الحياة وغيرها لا تتجاوز نسبة (20%)، بالإضافة إلى تأمينات أخرى مثل السفر والشحن بنسبة (15%).
2. (60%) من شركات التأمين هي وكالات لشركات خارجية، في حين أن (25%) من الشركات هي شركات مساهمة خاصة، أما باقي الشركات بنسبة لا تتجاوز (15%) فهي شركات مساهمة عامة وشركات خاصة (عادية).
3. إتحاح من خلال النتائج المتعلقة بالعوامل السياسية والقضائية أن عدم الاستقرار السياسي في فلسطين يؤثر سلباً على قطاع التأمين بنسبة (78%)، كما يشكل عدم الاستقرار الأمني في فلسطين عائقاً أمام تطور قطاع التأمين ونموه بنسبة (69%)، بينما العوامل السياسية والقضائية الأخرى مثل: الإجراءات والقوانين الحكومية والضرائب المفروضة على القطاع سلباً بنسبة تتراوح ما بين (40%-60%).
4. أما بالنسبة للعوامل الاقتصادية فوجد أن الأزمات الاقتصادية العالمية تؤثر بشكل سلبي على قطاع التأمين بنسبة (80%)، والنمو الاقتصادي المحلي يعتبر عائقاً أمام نمو القطاع بنسبة (73%)، وهذا يعتبر تهديداً لنمو قطاع التأمين.

5. أظهرت نتائج التحليل أن العوامل الاجتماعية - الثقافية كان لها تأثير متوسط على القطاع، فقد شكل النمو السكاني في مدينة الخليل فرصة جيدة لنمو قطاع التأمين بنسبة (66%)، كما شكلت القيم المجتمعية السائدة في مدينة الخليل تهديداً لنمو القطاع بنسبة (63%).
6. يتضح من خلال نتائج التحليل أن درجة الأهمية للعوامل التكنولوجية كانت مرتفعة، حيث بلغت نسبة التأثير (83.5%)، فوسائل الاتصال الحديثة والانفتاح على العالم الخارجي وفر فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره بنسبة (86%)، كما أن توجه الشركات لتبني التكنولوجيا الحديثة يزيد من فرصة نمو خدمات تأمينية جديدة بنسبة (81%).
7. تبين بأن درجة الأهمية للعوامل البيئية الفيزيائية مرتفعة نوعاً ما، حيث بلغت نسبتها (63.7%)، فرغبة المؤسسات بإتباع السلامة المهنية وتأمين المهن فرصة جيدة لنمو القطاع بنسبة (79%)، وعليه تشكل رغبة المؤسسات بإتباع السلامة المهنية وتأمين المهن فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره.
8. يتضح من النتائج الواردة في تحليل البيانات إن قطاع التأمين هو قطاع غير جذاب للمستثمرين الجدد.
9. يتضح من النتائج المحللة أن درجة توفر البدائل متوسطة بنسبة (48.6%)، حيث لا يستطيع العميل الانتقال إلى خدمات بديلة عن خدمات التأمين بنسبة (58%)، على الرغم من أن العملاء يميلون للبحث عن خدمات بديلة بنسبة (54%).
10. أهم الاستجابات نحو قوة العملاء كانت مجموع القوة التي يشكلها العملاء على شركات التأمين كبيرة بسبب كثرة عددهم بنسبة (90%)، ويشكل حجم تعامل العملاء قوة تفاوضية على شركات التأمين بنسبة (80%).

11. أهم الاستجابات نحو حدة التنافس كانت قلة التمايز بالخدمات التأمينية بين المنافسين بنسبة (81%)، كما أن حدة التنافس تتأثر بين المنافسين بقدرة الشركة على تقليل سعر الخدمات بنسبة (76%)، كما أن عدد شركات التأمين بالنسبة لحجم السكان يعتبر كافٍ بنسبة (76%).

12. أهم الاستجابات نحو قوة المزودين كانت التسهيلات البنكية والعلاقات الجيدة مع البنوك بنسبة (90%)، والتي تسهل العمل في قطاع التأمين، كما أن تحكم المزود الأساسي لشركات التأمين من نواحي مالية وإدارية يؤثر بنسبة مرتفعة تتراوح ما بين (76%-78%).

التوصيات

بعد الإطلاع على النتائج التي أظهرها التحليل، فإن فريق الدراسة يوجه توصياته إلى شركات التأمين ومنتخذي القرار والجهات المعنية في هذا القطاع سواء كانت حكومية أو على صعيد الأفراد فيما يلي:

1. يوصى فريق الدراسة شركات التأمين ومنتخذي القرار بأهمية دراسة إمكانية تنوع الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين وعدم حصرها على تأمينات السيارات والمركبات والتأمينات الصحية ومخاطر العمل.
2. بالاستناد إلى العوامل السياسية والقضائية يوصي فريق الدراسة شركات التأمين بإتباع إستراتيجيات تساعد في التكيف مع عدم الاستقرار السياسي والأمني مثل استراتيجيات التعاون مع المنافسين أو الاندماجات أو التحالفات الإستراتيجية، من أجل تقليص حجم التهديدات و المعوقات التي تواجه القطاع.
3. يوصي فريق الدراسة شركات التأمين و منتخذي القرار فيها بضرورة توضيح رسالتهم و أهدافهم إلى أفراد المجتمع من أجل تحسن الصورة الثقافية السلبية السائدة حول مفهوم التأمين.
4. يوصي فريق الدراسة شركات التأمين بضرورة توعية العملاء و حثهم على إتباع السلامة المهنية اللازمة في المنشأة لما له من دور فعال في ربحية شركات التأمين.
5. يوجه فريق الدراسة نظر المستثمرين الجدد إلى عدم جاذبية الاستثمار في قطاع التأمين، إلا إذا تمكن المستثمرون من التغلب على القوى الخمس التي جعلت القطاع غير جذاب، وذلك لان التنافس داخل هذا القطاع قوي ما قد يشكل فرصة لدخول منافسين أقوى إلى القطاع والتنافس بقوة مع المنافسين الحاليين.
6. يوصي فريق الدراسة أصحاب شركات التأمين بأهمية تلبية متطلبات العملاء واخذ آرائهم واحتياجاتهم بعين الاعتبار بسبب قوة العملاء في هذا القطاع.

7. يوصي فريق الدراسة شركات التأمين بضرورة إيجاد ميزة تنافسية قوية لخدمات التأمين لتقليل حدة التنافس الحالي، سواء كانت على مستوى الجودة أو التعامل أو الخدمات الأخرى.

8. يوصي فريق الدراسة شركات التأمين بضرورة تعزيز علاقاتها مع المؤسسات البنكية (كمزود) وذلك لضمان تسهيل العمل.

9. يوصي فريق الدراسة بضرورة لفت الأنظار للمزودين الرئيسيين للتأمين بضرورة إزالة القيود الإدارية والمالية عن شركات التأمين الوكيلة الأمر الذي يتيح لهم المزيد من المرونة في تقديم الخدمات.

قائمة المراجع والمصادر

عبدالمجيد محمد علي، التوسع الاستثماري في شركات التأمين المصرية باستخدام
البنوك الإسلامية، القاهرة، 2007.

عبدالمجيد محمد علي، التحول المؤسسي المؤهبة إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماره في
مصر، 2007.

عبدالمجيد محمد علي، التوسع الاستثماري لصناعة التأمين في الأراضي الفلسطينية، 2009.

عبدالمجيد محمد علي، التوسع الاستثماري في شركات التأمين، جامعة النجاح الوطنية، 2008.

عبدالمجيد محمد علي، التوسع الاستثماري في شركات التأمين، جامعة النجاح الوطنية، 2010.

عبدالمجيد محمد علي، التوسع الاستثماري في شركات التأمين، 2010.

عبدالمجيد محمد علي، التوسع الاستثماري في شركات التأمين، 2010.

المراجع العربية:

أسامة ربيع أمين سليمان. "ترشيد القرارات الاستثمارية في شركات التأمين المصرية باستخدام نموذج برمجة الأهداف المتتابعة". 2002

أسيل جميل قزعاط . "تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين". 2009

باسم مكحول . "الجوانب الاقتصادية لصناعة التأمين في الأراضي الفلسطينية". 2009

حطاب، حسام، مسؤولية شركات التأمين، جامعة النجاح الوطنية، 2008.

شكري، علاء محمد، مبادئ التأمين، جامعة الملك سعود، 2010.

قرياقص، مبادئ التأمين، 2005

مجدي، ناصر، نبذة عن التأمين، مصر. 2010

Johnson, Gerry, scholes, Kevan, whittigton, Richard. **Exploring Corporate Strategy**, person, 2008

Suman Pathak and Vibhuti Tripathi. **"Sales Force Turnover: An Exploratory Study of the Indian Insurance Sector"**. 2010

Festus M Epetimehin . **"Achieving Competitive Advantage in insurance Industry: The Impact of Marketing Innovation and Creativity"**. 2011

<http://www.intl-studies.com/vb/showthread.php?t=58757>

<http://www.studies.com/vb/showthread.php?t=58757>

<http://www.studies.com/vb/showthread.php?t=58757>

المهندس مجدي ناصر، نبذة عن التأمين

<http://www.hrm-group.com/vb/showthread.php?t=58757>

مجلة دنيا الوطن ، مؤتمر فلسطين الأول للتأمين

<http://aig.ps/docs/pif.pdf>

<http://www.alwatanvoice.com/arabic/news/2010/06/29/150716.html>

منتدى المحامي حسام حطاب

<http://hussamhattab.blogspot.com/2008/09/blog-post.html>

مجموعة إدارة الموارد البشرية

<http://www.hrm-group.com/vb/showthread.php?t=58757>

الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين

<http://www.pif.org.ps/ainside.php?id=33>

إحصائيات الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين

<http://www.pif.org.ps/userfiles/Charts%20during%20the%20first%20half%20of%202012.pdf>

الملاحق

الإستراتيجية

جامعة بوليتكنيك فلسطين



كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

«استراتيجيته»

دراسة تحليل قطاع التأمين في مدينة الخليل واقعه وتحدياته

أستاذة د. سحر محمد رشيد الفين الفراء:

تهدف هذه الدراسة بإجراء هذه الدراسة التي تهدف إلى تحليل قطاع التأمين مدينة الخليل والتعرف على واقع القطاع وأهم التحديات التي تواجه القطاع من خلال استعراض أهم المشاكل التي تواجهكم في هذا القطاع وذلك من خلال العوامل البيئية المحيطة بالقطاع سواء كانت سياسية، اقتصادية، اجتماعية، كالتأمينية، البشرية أو تقنية، كما تهدف إلى تحليل وتقييم حالة السوق وذلك باستخدام نموذج SWOT الذي يغطي فريق البحث مشاركتكم في تهيئة الإستراتيجية بكل شفافية وموضوعية حتى تشاركوا بآرائكم وتوجهاتكم في تطويره، وتقييم هذه المعلومات في كافة الجهات المعنية بالقطاع سواء كانت على المستوى الفردي أو المنظمات الحكومية وذلك لتبنيها لتطوير وتحسين واقع القطاع وتحدياته والمشاكل والتحديات التي تواجهه.

شكرونا لكم حسن تعاونكم

فريق البحث

مشاريع بوليتكنيك

مشاريع بوليتكنيك

مشاريع بوليتكنيك

مشاريع بوليتكنيك

ملحق رقم (1)

الإستبانة

جامعة بوليتكنيك فلسطين



كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

****استبانته****

دراسة تحليل قطاع التأمين في مدينة الخليل واقعه وتحدياته

أعزائنا أصحاب ومدراء شركات التأمين الكرام:

يقوم فريق الدراسة بإجراء هذه الدراسة التي تهدف الى تحليل قطاع التأمين مدينة الخليل والتعرف على واقع القطاع وأهم التحديات التي تواجه القطاع من خلال إستعراض أهم المشاكل التي تواجهكم في هذا القطاع، وبيان كافة العوامل البيئية المحيطة بالقطاع سواء كانت سياسية، إقتصادية، إجتماعية، تكنولوجية، قانونية أو بيئية فيزيائية، كما تهدف الى تحليل ودراسة حالة السوق وذلك باستخدام نموذج بورتر. لذا يتمنى فريق البحث مشاركتكم في تعبئة الإستبانة بكل شفافية وموضوعية حتى نشارك سوياً في رفع رؤية تخدم القطاع ككل وتساعد على تطويره، وتقديم هذه المعلومات إلى كافة الجهات المعنية للإستفادة منها سواء كانت على المستوى الفردي أو المنظمات الحكومية وذلك لينتثى لها تطوير وتنمية هذا القطاع ومعالجة المشاكل والتحديات التي تواجهه.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

فريق البحث

فضل يوسف دويك

معتر هشام دويك

باشراف: أ. دينا القدسي

معتمضم محمود القنيمات

القسم الأول:

معلومات عامة:

(1) المنصب الإداري لمعبئ الإستبانة:

مدير الشركة

نائب مدير الشركة

غير ذلك _____

(2) المؤهل العلمي لمعبئ الإستبانة:

ما دون الثانوية

ثانوية عامة

دبلوم

بكالوريوس

دراسات عليا

(3) سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات

5-10 سنوات

11-15 سنة

16-20 سنة

أكثر من 20 سنة

(4) العمر الزمني للشركة _____

(5) مجال عمل الشركة (يمكن إختبار أكثر من بند):

خدمات تأمين عامة تأمين السيارات والمركبات تأمين صحي

تأمين مباني تأمين مخاطر العمل تأمين الحياة

غير ذلك، حدد _____

(6) الشكل القانوني للشركة:

شركة مساهمة عامة شركة مساهمة خاصة وكالة لشركة خارجية

شركة خاصة / عادية غير ذلك، حدد _____

القسم الثاني:

1- المتغيرات البيئية:

يرجى ترتيب المتغيرات البيئية التي تؤثر على قطاع التأمين من (1-5) حسب الأهمية، حيث يشير الرقم 1 للعامل الأهم والرقم 5 للأقل أهمية وما بينهما متوسط الأهمية:

أولاً: العوامل السياسية والقضائية:

- يؤثر عدم الإستقرار السياسي في فلسطين سلباً على قطاع التأمين
- يؤثر عدم الإستقرار الأمني في فلسطين عائقاً أمام تطور قطاع التأمين
- تشكل الإجراءات الحكومية والقوانين المفروضة على القطاع تهديداً على نمو القطاع وتطوره
- تعتبر الضرائب المفروضة من قبل الحكومة على قطاع التأمين عاملاً سلبياً على نمو القطاع وتطوره
- تشكل القوانين الحكومية التي تنظم عمل قطاع التأمين عائقاً أمام إستقرار القطاع

ثانياً: العوامل الاقتصادية:

- تؤثر الأزمات الاقتصادية العالمية بشكل سلبي على قطاع التأمين
- النمو الاقتصادي المحلي يعتبر عائقاً أمام نمو قطاع التأمين
- تؤثر القدرة الشرائية للعميل سلباً على ربحية الشركات و نموها
- يعتبر الانفتاح الاقتصادي على العالم فرصة جيدة لتطور خدمات التأمين

ثالثاً: العوامل الاجتماعية – الثقافية:

- يشكل النمو السكاني في الخليل فرصة جيدة لنمو القطاع
- تشكل القيم المجتمعية السائدة في فلسطين تهديداً للقطاع
- يشكل عدد العائلات و الاستقلال العائلي فرصة لنمو خدمات التأمين
- تعدد الطبقات الاجتماعية يعطي فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره
- تفاوت نمط الحياة يعطي فرصة جيدة لنمو القطاع وتطوره

رابعاً: العوامل التكنولوجية:

□ تبني المؤسسات المحلية للتكنولوجيا الحديثة يزيد من فرص نمو خدمات تأمينية جديدة (خاصة) .

□ تساهم وسائل الاتصال الحديثة والانفتاح على العالم فرصة لتطور قطاع التأمين

خامساً: العوامل البيئية (الفيزيائية):

□ تشكل كثرة المتغيرات البيئية الطبيعية فرصة لنمو خدمات التأمين

□ تعتبر كثرة الكوارث البيئية الطبيعية تهديد لربحية شركات التأمين

□ تشكل رغبة المؤسسات بإتباع السلامة المهنية وتأمين المهن فرصة لنمو خدمات التأمين

2- دراسة جاذبية القطاع (تحليل القطاع):

ضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر عن وجهة نظرك

المتغيرات					
لا أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده	
					أولاً : تهديد دخول منافس جديد
					1- تشكل القوانين والسياسات عائقاً أمام دخول مستثمرين جدد إلى القطاع
					2- تشكل الرسوم المفروضة لنيل التراخيص عائقاً لدخول السوق
					3- تشكل الضرائب المفروضة على شركات التأمين عائقاً لدخول منافسين جدد إلى القطاع
					4- يشكل رأس المال المفروض والمحدد من قبل القوانين عائقاً لدخول منافسين جدد إلى السوق
					5- وجود ميزة تنافسية قوية لدى المنافسين الحاليين يشكل عائقاً لدخول منافسين جدد
					6- تشكل صعوبة الحصول على وكالات لشركات عالمية وإقليمية عائقاً لدخول منافسين جدد

ثانياً: البدائل				
لا أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده
				1- تتوفر بدائل لخدمات التأمين التي تقدموها
				2- البديل المتوفر لخدمات التأمين سعره أعلى
				3- يميل العملاء للبحث عن خدمات بديلة لخدمات التأمين
				4- لا يستطيع العميل الانتقال لخدمة بديلة لخدمات التأمين
				5- تكلفة انتقال العميل لخدمات أخرى بدل خدمات التأمين تعتبر عالية نسبياً
				6- البديل المتوفر لخدمات التأمين إنجازة أفضل

ثالثاً: قوة العملاء				
لا أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده
				1- يستطيع العميل الانتقال من شركة تأمين لأخرى دون تحمل تكاليف إضافية
				2- يشكل مجموع العملاء قوة على شركات التأمين بسبب كثرة عددهم
				3- توفر بدائل لخدمات التأمين يشكل نقطة قوة للعملاء وذلك لتعدد خياراتهم
				4- يشكل حجم تعامل العملاء قوة تفاوضية على شركات التأمين

رابعاً: حدة التنافس				
لا أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده
				1- تتأثر حدة التنافس بين المنافسين بقدرة الشركة على تقليل سعر الخدمات
				2- تكاليف خروج منافس حالي من السوق تعتبر عالية نسبياً
				3- المنافسة بين شركات التأمين تعتمد على عوامل غير سعريه مثل (العلاقات، جودة الخدمة، التسهيلات ...)

					4- عدد شركات التأمين مقارنة بحجم عدد السكان وحاجتهم يعتبر كافٍ
					5- قلة التميز بالخدمات التأمينية يزيد من حدة التنافس بين المنافسين
					6- تشكل القوانين والسياسات عائقا أمام فتح فروع جديدة للشركة
					7- إنخفاض معدل النمو في قطاع التأمين يزيد من حدة التنافس داخل القطاع
					8- تشكل ارتفاع التكاليف الثابتة لشركات التأمين زيادة في سعر خدمات التأمين مما يؤثر على سعر الخدمة وبالتالي يزيد من حدة التنافس

خامسا: قوة المزودين					
لا أوافق بشده	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشده	
					1- يتحكم المزود الاساسي للخدمة (الشركة الأساسية) بشركتكم من نواحي ادارية
					2- يتحكم المزود الاساسي لخدمة التأمين بشركتكم من نواحي مالية
					3- تعتبر ربحية وكالات التأمين قليلة بسبب الربحية الاكبر العائدة على الشركة الاصلية
					4- لا يشكل المزودون الاخرون (القرطاسية والورق والاتصالات وغيرها) اية قوة على شركتكم
					5- التسهيلات البنكية والعلاقات الجيدة مع البنوك تسهل العمل بقطاع التأمين
					6- هناك إمكانية لتحول بعض شركات التأمين من وكيل للخدمة الى مزود للخدمة

ما هي أهم تطلعاتكم كعاملين في هذا القطاع؟

- 1
- 2
- 3
- 4

أي أمور أخرى تتعلق بالبحث وترغب بإضافتها ولم تتطرق إليها الاستبانة؟

.....

.....

شكراً لحسن تعاونكم

فريق البحث

Abstract

This study aimed at analyzing the insurance sector in the city of Hebron, it also aimed at analyzing environmental factors surrounding the sector and the use of Porter's model to determine the degree of attractiveness of the sector. The research team used a questionnaire as a method of data collection from the society of the study which included the managers of insurance companies in the city of Hebron

environmental factors surrounding the sector that has been studied included the political-legal, economic factors, social factors, technological factors and environmental factors, and Porter's five forces included the threat of new entrant of new into the sector, the threat of alternatives, the bargaining power of the suppliers, the bargaining power of buyers and competitive rivalry , and this framework is used to determine the attractiveness of the insurance sector.

After the data has been analyzed the study come up with the results that the the lack of political stability and security in Palestine adversely affect the insurance sector , and considered as a threat to the sector's growth and development, and that the global economic crisis is an obstacle to the advancement of the insurance industry, and results also showed that socio-cultural factors that has moderately impact on the sector, but the technological factors has a very high impact, and finally, the environmental factors has a high degree which in turn provides a good opportunity for the growth of the sector.

After the data has been analyzed according to Porter's model it showed that the sector is unattractive to the new investors, and the reason for this that the results of ratios relating to the analysis five forces was high and strong , the results showed that the most significant threat facing new competitors is to get the international and regional agencies, and alternative service for insurance is unavailable are services , which are not distinctive and accomplished less as compared with insurance services itself, but for the buyers power the results showed that clients have high strength over insurance companies because of the large number and size of transactions , in addition to the existing high rivalry within the sector due to the lack of differentiation in insurance services between competitors, as well as the control imposed by suppliers on the insurance companies of the administrative and financial aspects.

According to the findings of the study , the team recommends e t insurance companies and decision makers of paying more attention to the importance of studying the possibility of diversity of insurance services offered by insurance companies and not restrict the specific insurance types.

The teams also recommend the new investors that the sector is unattractive for investment, unless the new investors have the power to overcome the five powers that have made the sector unattractive, and that the as the insurance companies must meet customer requirements and to take their views and needs into account because of the power customers in this sector, as well they should find a strong competitive advantage for the insurance services to reduce the current competition, whether at the level of quality, relation, or other services.