جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

مذكرة مقدمة في الطور الثاني لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

دور أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين في الجزائر

دراسة حالة شركة التأمين CASH غرداية

من إعداد الطالبة:

بن عمارة خديجة

تحت إشراف الأستاذ:

عمر حميدات

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2020/09/24

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
د/بن عبد الرحمان ذهيبة	أستاذ محاضر	جامعة غرداية	رئيسا
د/حميدات عمر	استاذ محاضر	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
أ/اولاد الهدار فاتح بلقاسم	استاذ محاضر	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2019 – 2020

شكر وعرفان

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات، وأمدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا على انجاز هذا العمل، نحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى ومن العمل ما ترضى، وسلام على حبيبه وخليله محمد صلى الله عليه وسلم.

كما نتقدم بالشكر والتقدير **للدكتور الفاضل عمر حميدات** الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة طوال فترة إعداد المذكرة، فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى **الدكتور حجاج مراد** على دعمه وإرشاداته ونصائحه القيمة.

كما نتوجه بخالص الشكر لكل **شخص باسمه** ممن ساعدنا بالنصح والتوجيه من قريب أو من بعيد على انجاز هدا العمل.

كما نشكر **مدير وعمال شركة التأمينCASH بغرداية** على تقديم المساعدات المقدمة.

كما نتقدم بجزيل الشكر مسبقا **لأعضاء لجنة المناقشة** كل واحد باسمه على الوقت والجهد الذي بذلوه لمطالعة هذا البحث خدمة للبحث العلمي.

وإلى كل **أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**

وإلى كل الزملاء والزميلات الذين شجعونا ولم يبخلوا علينا ولو بالكلمة الطيبة.

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

خديجة بن عمارة

إهداء

إلى أغلى إنسانة في الوجود، إلى النفس الرحيمة التي ترعرعت في أحضانها، إلى القلب الدافئ و الحنون، إلى من علمتني الصمود مهما تبدلت الظروف إلى أحق الناس بأن أهدي إليها ثمرة جهدي هذه

أطال الله في عمرها.....**أمي العزيزة الغالية.**

إلى الرجل الأعظم ما بين كل الرجال، إلى رمزي في الكفاح، إلى من وقف معي ولم يتخلى عني، إلى من زرع فينا احترام الذات وتقدير الغير، إلى من لايكفي الشكر أمام ماقدمته لي لست أعني ما قدمته لنا من طعام وشراب..إنما أعني ما قدمته لنا من فكر...منقدوة...منتربية، أطال الله في عمره وحفظه الله لنا...**أبي الكريم الحبيب.**

إلى من بها أكبر وعليها أعتمد ..إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي

إلى من عرفت معها معنى الحياة **أختي**: فاطمة، ذهبية، سعاد.

حفظهم الله

إلى من حبهم يجري في عروقي و يلج بذكرهم فؤادي إلى **إخوتي**: عبد العزيز، عمر، مصطفى.

أدامهم الله

إلي **كتاكيت عائلتي**: مريم، عبد النور،أسماء، محمد،هدى، إلياس، زينب، فاروق، أحمد ورش، حماهم الله.

إلي **زوجات** إخوتي.

إلى أفراد **عائلتي** كبيرا وصغيرا، أدام الله محبتهم في قلبي ومحبتي في قلوبكم.

إلى من أضاءو الي ظلمة الجهل، و أنارو الي دروب الحياة.

أساتذتي الأعزاء

إلى كل **أصدقاء وصديقات** الدراسة و العشرة ...وكل من أهداني:

كلمة نصيحة ابتسامة

إلى كل من تذكره ذاكرتي ونسته **مذكرتي.**

خديجة بن عمارة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في أنظمة الرقابة ودورها في أداء شركات التامين في الجزائر ومدى مساهمتها في تقييم الأداء وتوعية الموظفين بأهميتها في تحسين الأداء.

من اجل الوصول إلى أهداف الدراسة تم جمع الدراسات السابقة ومعرفة ما توصلت إليه من نتائج ، واستخدمت الدراسة في ذلك المنهج الوصفي التحليلي لوصف الإطار النظري للدارسة، كما تم الاستعانة باستبانة شملت 25 فقرة بجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة، والتي تكونت من 31 فرد، يمثلون مشرف ،رؤساء مصالح، عامل إداري، إطارات، وفي ضوء ذلك جار جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 25 بالإضافة إلى ذلك استخدمنا العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة.

وبعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات توصلنا إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول المبحوثين حول أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين CASH بغرداية عند مستوى الدلالة(0.05).

الكلمات المفتاحية : أنظمة الرقابة ، الأداء ، شركات التأمين.

Summary:

Aim of this study to research in control systems and their role in the performance of insurance companies in Algeria and its contribution to the assessment of performance and raising staff awareness on their importance in improving performance.

In order to reach the objectives of the study, previous studies were collected and their findings were known.the study used a descriptive and analytical approach to describe the theoretical framework of the study. a 25- paragraph questionnaire was also used to collect preliminary

information from the sample of the study, which consisted of 31 individuals, representing a supervisor, heads of interests, administrative worker and frames. in this light, data is being collected, analysed and hypotheses tested using the SPSS version 25. in addition, we used several statistical methods to achieve the objectives of the study.

After analyzing the data and testing the hypotheses, we found significant differences about the researchers on the monitoring systems on the performance of insurance companies cash in ghardaiya at the level of significance (0.05).

Keywords: control systems, performance, insurance companies.

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
ملخص	I
قائمة المحتويات	II
قائمة الجداول	III
قائمة الأشكال	V
مقدمة عامة	أ- ج
الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين في الجزائر	02-34
تمهيد	02
المبحث الأول: أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين ودورها	03
المطلب الأول: ماهية أنظمة الرقابة على شركات التأمين	03
المطلب الثاني: مقومات أداء شركات التأمين	13
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	22
المطلب الأول: الدراسات العربية	22
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية	29
المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	32

خلاصة الفصل الأول	34
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر أنظمة الرقابة على أداء شركة التأمين CASH غرداية	67-36
تمهيد	36
المبحث الأول: تقديم عام لشركة التأمين CASHبغرداية	37
المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	37
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة	38
المطلب الثالث: أهداف المؤسسة محل الدراسة	39
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية	40
المطلب الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة	40
المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	44
خلاصة الفصل الثاني	65
خلاصة عامة	67
قائمة المراجع	
قائمة الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة	32
02	إحصائية استمارات الاستبيان	41
03	مقياس ليكارت الخماسي	43
04	مقياس تحليل إجابات الاستبيان	44
05	إختبار الثبات لمحاور الاستبيان	45
06	الاتساق الداخلي بين البعد الأول والعبارات الخاصة به	46
07	الاتساق الداخلي بين البعد الثاني والعبارات الخاصة به	47
08	الاتساق الداخلي بين المحور الثاني والعبارات الخاصة به	47
09	توزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	48
10	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	49
11	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	50
12	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	51
13	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة الحالية	52
14	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة	53
15	النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد المركزية	55
16	النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد الرسمية	56
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أنظمة الرقابة	57

18	النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني	58
19	نتائج اختبار (T) للعينة الواحدة	60
20	قيمة معامل الارتباط بين أنظمة الرقابة وأداء شركات التأمين.	61
21	اختبار (T) لمتوسط لآراء المبحوثين حول تعزى إلى متغير الجنس	62
22	تحليل التباين الأحادي	63

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	مقومات نظام الرقابة الفعال.	05
02	تصنيف شركات التأمين.	08
03	الهيكل التنظيمي للوكالة التأمين CASH غرداية	38
04	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	49
05	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	50
06	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	51
07	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة حالية	53
08	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة	54

قائمة الملاحق

رقم الملحق	الملحق
01	استمارة استبيان الدراسة
02	قائمة الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان
03	اختبار معامل ثبات محاور الاستبيان (آلفا كرونباخ)
04	معاملات الارتباط لفقرات أبعاد ومحاور الدراسة
05	اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة
06	جداول التكرارات المطلقة و النسبية (المتغيرات الشخصية)
07	جداول اتجاهات إجابات أفراد العينة حسب محور أبعاد أنظمة الرقابة
08	نتائج اختبار الفرضيات

1- الاشكالية:

أصبح نجاح النظام الاقتصادي في الوقت الحاضر مرهونا بمدى فعالية ونجاع الجهاز المصرفي للدولة، ومدى قدرته على تمويل التنمية الاقتصادية الشاملة، وقدرته على تجميع فوائض والتنويع الآلي للخدمات المصرفية المتعددة التي أصبحت شركات التأمين تتنافس لتوفيرها لعملائها، مما جعل قطاع التأمين من أهم القطاعات الاقتصادية، فتطوره يتبع تطور الشكل والنظام الاقتصادي المنتهج،

ونجد معظم الدول النامية تعاني من التخلف في قطاع التأمين ومحدودية نطاقه وتأثيره، وهو بالتالي يحتاج إلى تطوير ووضع للسياسات المناسبة لتنظيم عمله وتوجيه نشاطه ليحقق الأهداف المرجوة منه .

هذا الأمر حتم على المأسصات المالية عامة وشركات التأمين خاصة إلى تبني استراتيجيات وأنظمة مناسبة في سياسة عملها من اجل رفع فعالياتها وزيادة كفاءتها والارتقاء بخدماتها بأنظمة رقابية فعالة مما يساهم في رفع أداء شركات التأمين، بل يتعدى الأمر إلى إيجاد أساليب أخرى لتحسين أداء في شركة التأمين.

كانت الجزائر من الدول النامية، تعاني في قطاع التأمين نفس النقائص والعوائق والمشاكل، وبحكم أهمية إصلاحه والدور الذي يمكن أن يلعبه في مرحلة الانتقال من اقتصاد مركزي موجه إلى اقتصاد السوق، وفي ظل انفتاح أكثر واستقلالية أعلى، وفي ظل محيط تنافسي واسع، عرف النظام المصرفي قفزة نوعية مغايرة .

وتعتبر الرقابة بمثابة وظيفة دائمة ومستمرة ينبغي القيام بها في كافة مجالات النشاط الإنساني من حيث اعتبارها نظاما لضبط الأداء وضمان تحقيق الأهداف المسطرة ومع تطور حجم المشاريع الاقتصادية، زاد الاهتمام الإداري بنظام الرقابة حتى يتمتع نظام المعلومات بخاصيتي السلامة والمصداقية من خلال فرض الأدوات الرقابية وهذا ما تطلبه البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية من أجل تأهيلها والنهوض بوضعيتها. للتجاوب مع مختلف التغيرات التي تميز البيئة الحالية.

فنبعت الحاجة إلى رقابة دائمة على أموالها وكيفية تحركها دون المساس بها ولا بقيمتها، محاولة الوفاء بأهداف إدارتها والمسؤوليات الملقاة على عاتقه،ولا شك أن لنظام الرقابة الداخلية مجموعة من المقومات المحاسبية والإدارية والتي تختلف بدورها من وحدة اقتصادية لأخرى، وخاصة إذا تعلق الأمر بالمؤسسات الناشطة في قطاع التأمين والمالية والتي تعتبر

شريان النشاط الاقتصادي لما تقوم به من دور هام في تعبئة المدخرات وتقديم الدعم اللازم للمشاريع الاستثمارية، وهو ما يستوجب نظام رقابة فعال وسليم يحيط بمختلف الجوانب الإدارية والمحاسبية والمالية، لضمان استقرار نظام التأمين بصفة خاصة والنظام الاقتصادي بصفة عامة.

2 – طرح الإشكالية :

مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم أنظمة الرقابة في أداء شركات التأمين في الجزائر؟

وتتفرع تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما العلاقة بين أنظمة الرقابة و أداء شركات التأمين؟
- ماهو دور أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين في الجزائر ؟
- ماهي أنظمة الرقابة المتواجدة في مؤسسة التأمين في الجزائر؟

3 – فرضيات الدراسة:

بغية الإجابة عن التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- تعتمد شركات التأمين على أنظمة الرقابة كعامل بناء لزيادة مستوى الأداء.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستوى أنظمة الرقابة وبين أداء شركات التأمين في الجزائر و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء شركات التأمين في الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية "الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخدمة "

4 – أهداف الدراسة:

تهدف دراسة هذا الموضوع بالتحديد إلى :

- الإجابة على التساؤلات المطروحة ومحاولة اختبار الفرضيات التي بنيا عليها البحث.
- تسليط الضوء على موضوع أنظمة الرقابة و الأداء وشركات التأمين.
- التعرف على كيفية تفعيل الرقابة على شركات التأمين الجزائرية.
- معرفة معايير وطرق تقييم الأداء بصفة عامة في شركة التأمين.
- تبيان العلاقة الكامنة بين الرقابة والأداء.

5 – أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراسة هذا الموضوع في:

- إبراز حاجة مؤسسات التأمين إلى محيط رقابي يساعد الإدارة في تحمل المسؤولية لتحقيق الأهداف.
- تطبيق الإجراءات الرقابية اللازمة للمحافظة على كيان المؤسسة وضمان استمرارها ونموها.
- ضرورة العمل على رفع مستوى الأداء في مؤسسات التامين لحماية الاقتصاد.
- إبراز علاقة أنظمة الرقابة بالأداء في شركات التأمين.
- الرغبة في إثراء المكتبة الجامعية بموضوع يخص أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين الذي يعتبر عامل مهم في العمل الإداري.

6 – مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة:

- الرغبة في دراسة موضوع الرقابة وهذا من أجل تكوين نظرة عن هذه العملية.
- الدور الإيجابي الذي تلعبه شركات التأمين في بيئة الأعمال.
- الدور الذي يؤديه التأمين والأهمية البالغة له في الاقتصاد الوطني.

7 – حدود الدراسة: وتمثلت حدود الدراسة في:

1-الحدود المكانية :

- شركة التأمين CASH بولاية غرداية.

2- الحدود الزمنية:

- خلال شهر مارس 2020 إلى شهر ماي 2020.

8 – منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة:

للإجابة على الإشكالية الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى منهج دراسة الحالة في الدراسة الميدانية وذلك بالاستعانة ببرنامج SPSS نسخة 25.

9– مجتمع و عينة الدراسة:

تم أخد عيينة عشوائية من العاملين في شركة آلتأمين CASH، تم توزيع الاستبيان عليهم واسترداده فيما بعد.

10– مصادر جمع البيانات:

1- مصادر ثانوية: تم الاعتماد على الكتب والمراجع والدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة.

2- مصادر ثانوية: وهي البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة من خلال الاستبيان والتي تم تحليلها في ما بعد ببرنامج إحصائي.

11 ـ صعوبات الدراسة:

خلال انجازنا لهذا البحث الأكاديمي اعترضننا بعض الصعوبات من أهمها ما يلي:

- توقف الدراسة يوم 20 مارس 2020 والذي حرمنا من الاحتكاك بالأساتذة والمكتبات الخاصة والمكتبة الجامعية والاستفادة من الكتب.
- انقطاعنا عن الجامعة يعني انقطاعنا عن المشرف اللهم إلا ماكان هاتفيا ولم نحظى بالجلوس معه لطرح انشغالاتنا وصعوباتنا.

- عدم قبول المؤسسات باستقبالنا لانجاز الجانب التطبيقي وحتى بوجود الاتفاق.
- صعوبة وتأخر الحصول على موافقة المؤسسة محل الدراسة.

12- هيكل الدراسة:

من أجل الإحاطة بالجوانب المتعلقة بالدراسة تم تقسيم الدراسة على النحو الأتي:

الفصل الأول: المتعلق بالإطار النظري والدراسات السابقة، ففي المبحث الأول تناولنا أنظمة الرقابة وأداء في شركات التأمين ودورها، أما المبحث الثاني فهو تحت عنوان الدراسات السابقة، ومن خلاله تم التعرض للدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة، وإجراء مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: فتعلق بالدراسة التطبيقية التي كانت تحت عنوان "دراسة تطبيقية لأثر أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين في الجزائر." بالاعتماد على أداةجمع البيانات "الاستبيان" والتي تم جمعها وتحليلها وفق برنامج SPSS، نسخة25.

وفي الأخير نختتم موضوعنا هذا بتلخيص واختبار للفرضيات التي طرحت في مقدمة البحث، ثم عرض النتائج المتوصل إليها، وأخيرا قمنا بتقديم جملة من التوصيات بناءا على النتائج المتوصل إليها، إضافة إلى آفاق البحث.

الفصل الأول الإطار النظري

لأنظمة الرقابة وأداء شركة التأمين

تمهيد الفصل:

تعتبر الرقابة من أهم الوظائف التي تقوم عليها العملية الادارية إذ يعتبر نجاح الموسسات وتقدمها مرهون بها، فهي بمثابة نتائج العمل الفعلي مع الاهداف المحددة من قبل الادارة والتاكد ان ما تم انجازه يتفق مع ماهو مخطط له.

فهي وظيفة مكملة للوظائف الاخرى لما لها من اهمية في متابعة وتقييم الأداء ومحاولة معرفة نقاط الق والضعف وتصحيح الانحرافات . فالأداء يعتبر الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة في المجالات التي تعطي أكبر مردودية بكفاءة وفعالية، في كافة المؤسسات الاقتصادية وخاصة في شركات التأمين كانتاجية العامل أو مدى التغير الذي يحدث لحجم ومستوى العمالة.

وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال الفصل الأول من الدراسة حيث يعالج هذا الفصل في المبحث الأول مفاهيم حول متغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني فقد تم عرض أهم الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين ودورها

إن أهمية وجود عملية الرقابة على شركات التأمين ترجع أساسا لضمان حماية كافية للمؤمن لهم و شركات التأمين، إلى جانب إرساء أسس نظام مالي سليم و تطوير مجالات التنمية الجديدة للاقتصاد.

المطلب الأول: ماهية أنظمة الرقابة على شركات التأمين

تسعى جل شركات التأمين إلى وضع استراتيجيات وأنظمة رقابة فعالة وذلك لتحسين أدائها من خلال وضع آليات تسمح بالرفع والزيادة في كفاءتها.

الفرع الأول: الرقابة على شركات التأمين

أولا: مفهوم الرقابة: اختلفت وتعددت التعاريف التي تناولت الرقابة منبينها:

1 – تعريف الرقابة:

هي الإشراف والمراجعة من سلطة أعلى، بقصد معرفة كيفية سير الأعمال، و التأكد من أن الموارد المتاحة تستخدم وفقا للخطة الموضوعة.[1]

كما تعرف بأنها عملية مراقبة وملاحظة الأداء والعمل والإنجاز واكتشاف الانحرافات وكتابة التقارير عنها والتوصية بالعمل على علاجها وإصلاحها وتفادي تكرارها مستقبلا.[2]

وتعد الرقابة: تلك العملية التي يراقب من خلالها المديرون أنشطة المنظمة وأعضائها لتقويم مدى كفاءة وفاعلية الأداء، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الأداء إذا ما كانت يفتقر إلى الفاعلية و الكفاءة.[3]

[1]– عائشة يوسف الشميلي، **الإدارة الاستراتيجية الحديثة**، ط1، دار النشر والتوزيع،القاهرة، 2017، ص177.

[2]– عبد الله جوهر، **الإدارة العامة وإدارة الأعمال**، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2013، ص158.

[3]– يونس عواد وأخرون، **الإدارة الاستراتيجية**، منشورات جامعة دمشق، كلية العلوم اقتصادية،2016 ص334.

من خلال التعاريف السابقة نقدم التعريف التالي: هي عملية مراقبة شاملة لأعمال المؤسسة وأدائها وفق للخطط المرسومة، لمعرفة الأخطاء والانحرافات ومعالجتها، لتحقيق الأهداف المرجوة.

2- أساليب الرقابة:

- أساليب وصفية: سجلات دوام الموظفين، الرسوم البيانية سجلات الزمن، التحاليل.

- أساليب ميدانية: عن طريق الجولات التفتيشية.

- أساليب كمية: التحليلات المالية والنسب المالية ومعدلات الدورات وقوائم المقبوضات والمدفوعات والميزانيات التقديرية.

3- عناصر نظام الرقابة الجيدة

- تحديد الهدف من الرقابة. - وجود نظام جيد للتبليغ. — تحديد أسلوب الرقابة ووسائلها.

— تحديد نوع الرقابة. — وجود معيار - تحديد من هو صاحب الحق في اتحاد إجراءات تصحيحية.[1]

4- مقومات نظام الرقابة الفعال

1- وجود جهاز إداري كفء:

تعتبر الإدارة المسؤولة عن تحقيق أهداف المشروع وإتمام الأعمال على خير وجه، ويتطلب ذلك الاستخدام الأمثل للطاقات المادية والبشرية والإشباع الأمثل للحاجات والرغبات الإنسانية داخل المنظمة وخارجها، ويجب أن تبذل الكثير من الجهود الإدارية لتحقيق الأهداف، وهذا بتطلب إدارة رشيدة ملمة بالأسس العملية ووظائفها، ومن أهمها الرقابة حتى يمكنها أن تصل بالمشروع إلي بر الأمان، وهنا تظهر إدارةالعملية الرشيدة في مجال الرقابة.

ب- وجود هيئة الموظفين:

أن الموظفين هم الإدارة التي ستحول النظام الموضوع في شكل أهدف وخطط وإجراءات إلى كيان نابض بالحركة والحياة.

[1]- زيد منير عبوي، **إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها**. ط1، دار الشروق والتوزيع، عمان، 2009، ص139.

فمهما توافرت المقومات السابقة بدون موظفين مدربين ذو خبرة ودراية ومستوى فني يصبح التنفيذ خاويا وبهذا نرى أن للعنصر البشري دورا هاما في مجال الرقابة وخصوصا لو اهتمت المنشأة باختياره وتدريبه و وضع وسائل التشجيع والحوافز.

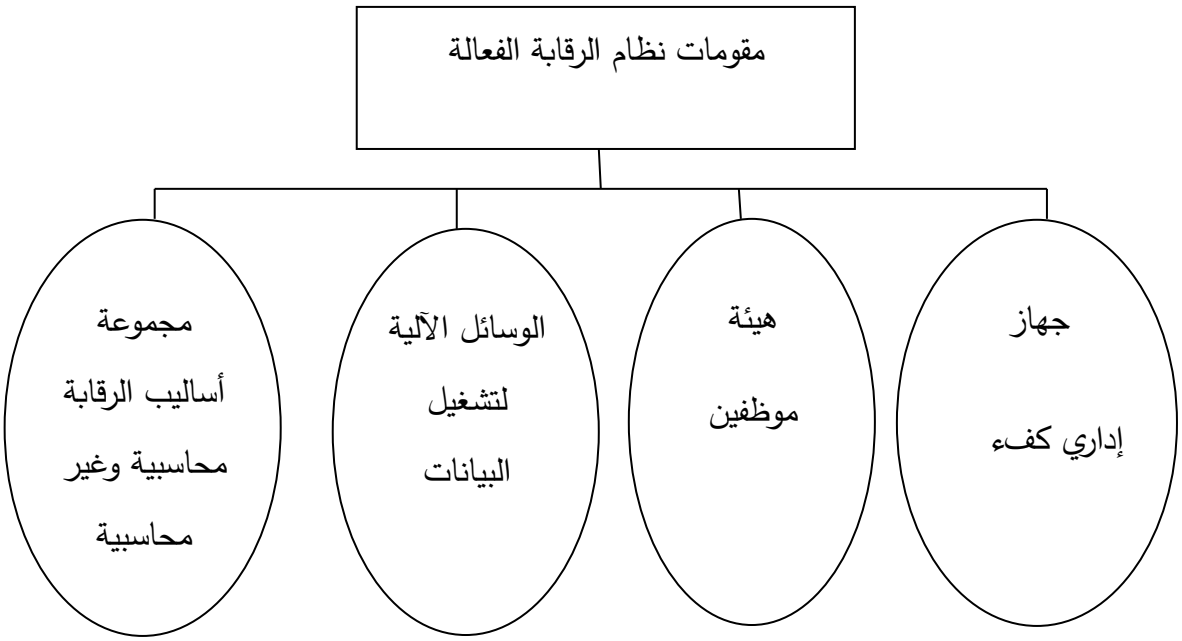
ج- توافر الوسائل الآلية لتشغيل البيانات:

لاشك أن أحدث الوسائل الآلية لتسجيل البيانات وتصنيفها واستخراج النتائج مزايا مختلفة من أهمها: سرعة إعطاء البيانات المطلوبة فضلا عن واقعها وانتظامها، وهذا من العوامل المهمة في مجال الرقابة لأن السرعة والدقة و الانتظام يمكنوا الإدارة من اكتشاف الأخطاء و الانحرافات ومواطن الضعف بسرعة، وبالتالي توضح الإجراءات المصححة كما يمكن الإدارة من رسم سياستها أوخططها في الوقت المناسب ومن هنا ظهرت أهمية الوسائل الآلية في مجال الرقابة.

د- مجموعة أساليب الرقابة المحاسبية و غير المحاسبية:

يلزم توافر مجموعة من الأساليب التي يستعين بها الجهاز الإداري والموظفين في القيام بإجراءات الرقابة، واختيار هذه الأساليب يتوقف على ظروف كل مشروع وطبيعة العمليات والمستوي الإداري[1].

الشكل(01): مقومات نظام الرقابة الفعالة



[1]- زيد منير عبوي، مرجع سبق ذكره، ص141.

المصدر: من إعداد الطالبة.

ثانيا: تعريف شركات التأمين

قبل التطرق لتعريف شركات التأمين في الجزائر لابد أن نتطرق لمفهوم التأمين.

1- التأمين:

نظرا لأن هناك أنواعاً مختلفة للتأمين واختلافاً في المبادئ التي يقوم عليها كل نوع منها، بالإضافة إلى تعداد العناصر التي يقوم عليها أي نوع من أنواع التأمين من حيث طرف التعاقد، والخطر المؤمن منه ومبلغ التأمين، والشخص أو الشيء موضوع التأمين، والقسط أو مقابل التأمين، مدة التأمين، كل ذلك أدى إلى صعوبة إيجاد تعريف دقيق وشامل للتأمين إذ يعرف :

يعرف التأمين على أنه: عبارة عن عقد بين طرفين، يتعهد فيه طرف بتعويض الطرف الآخر، عن الخسارة التي قد تقع له، مقابل قيام الطرف الآخر بدفع مبلغ من المال مقدما، يسمى قسط التأمين.[1]

ويعرف اقتصاديا: أنه أداة لتقليل الخطر الذي يواجه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذالك الخطر لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد، قابلة للتوقع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر.[2]

يعرفه أحد علماء التأمين: التأمين يهدف بصفة أساسية إلى حماية الأفراد والهيئات من الخسائر المادية الناشئة عن الأخطار محتملة الحدوث والتي يمكن أن تقع مستقبلا وتسبب خسائر يمكن قياسها ماديًا ولا دخل للإدارة الأفراد أو الهيئات في حدوثها.[3]

[1]- هشام جبر، **إدارة الخطر والتأمين**، الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، رام الله، فلسطين، 2012، ص42.

[2]- عز عادل فلاح، **التأمين مبادئه وأنواعه**. ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص14.

[3]- ممدوح حمزة أحمد وناهد عبد الحميد، **إدارة المخاطر والتأمين**، مطبعة القاهرة، مصر، 2003، ص243.

2- تعريف شركات التأمين الجزائرية وتصنيفها:

شركات التأمين هي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دور مزدوج، في مؤسسة للتأمين تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها مؤسسة مالية تحصل على الأموال من المؤمن له، لتعيد استثمارها في مقابل عائد يشاركون فيه، إما بطريق مباشرة أو بطريقة غير مباشرة.[1]

وتعرف على أنها : مؤسسة مالية تقوم بتوفير التأمين للأفراد و المشروعات من المخاطر و الخسائر التي يمكن أن تتعرض لها بدفع التعويضات المتوقع دفعها والأقساط المطلوب تحصيلها.[2]

كما يمكن تعريف شركات التأمين بأنها مؤسسة مالية، تقوم بدور مزدوج وذلك بتقديمها خدمة التأمين لمن يطلبها، كما أنها تقوم بتحصيل من المؤمن لهم في شكل أقساط لتعيد استثمارها في مقابل تحقيق عوائده.

قد عرف المشرع الجزائري شركات التأمين في المادة 203 من القانون 07/95 بأنها شركات تمارس اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين أو إعادة التأمين، تنشط ضمن إطار قانوني وتهدف لتوفير الأمان للمجتمع من خلال تعويض الأخطار التي قد تحدث مستقبلا.

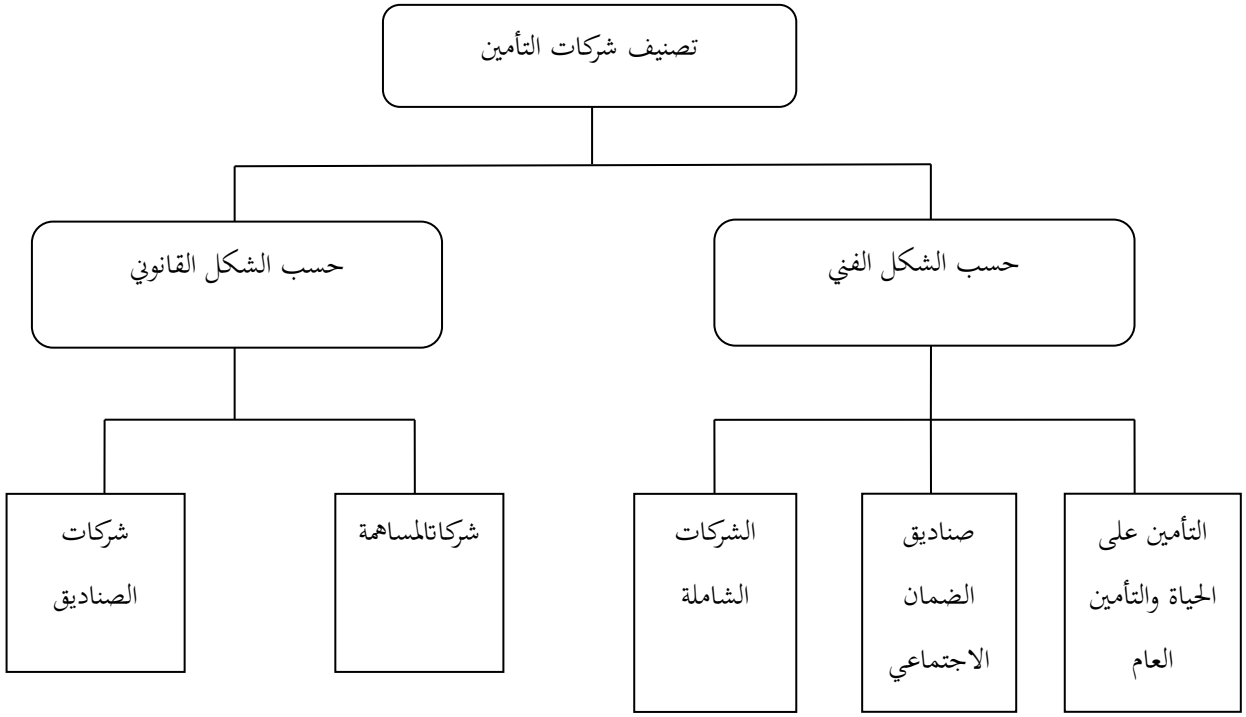
تصنف شركات التأمين إلى تصنيفات عديدة، وهذا وفق تشكيلة الأنشطة التأمينية حسب شكلها الفني (التأمين على الحياة و العام، صناديق الضمان الاجتماعي، الشركات الشاملة) حسب شكلها القانوني (شركات مساهمة وشركات صناديق).[3] والشكل التالي يبين ذلك:

[1]- منير إبراهيم هندي، **إدارة المنشآت المالية**، توزيع منشآت المعارف،الإسكندرية،1994،ص397.

[2]-بلخضر مخلوف، **النصوص القانونية والتنظيمية**. دار الهدى ، عين مليلة، الجزائر، ص169.

[3]- سليمة طبايبة، **تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستعمال النسب المالية**، مجلة العلوم اقتصادية، جامعة قالمة، 2009، ص74.

الشكل (02):تصنيف شركات التأمين:



المصدر: من إعداد الطالبة، سليمة طبايبية، **تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستعمال النسب المالية**، مجلة العلوم اقتصادية.

الفرع الثاني: آليات الرقابة على شركات التأمين

تمارس إدارة الرقابة على شركات التأمين ووسطاء التأمين رقابة إدارية ومالية وتقنية في نفس الوقت، تشمل شركات التأمين ووسطاء التأمين ومختلف العقود الوثائق المتعلقة بنشاط الشركة وموزعي منتوج التأمين. وعليه فالرقابة الإدارية تكون من خلال السهر على تطبيق القوانين، والرقابة التقنية تتعلق بمدى قدرة الشركة على الاستمرار في نشاطها بنجاح.

أولا: أشكال الرقابة:

1- الرقابة الإدارية:

تتمثل الرقابة الإدارية في منح وسحب الاعتماد، فقد فرض المشرع الجزائري على شركات التأمين وشركات إعادة التأمين مهما كان شكلها لممارسة نشاطها الحصول على اعتماد بقرار من الوزير المكلف بالمالية بعد أن يبدي المجلس الوطني للتأمينات رأيه بشأن قرار منح الاعتماد، مع الأخذ بعين الاعتبار في ذلك المخطط التقديري للنشاط، والوسائل المالية اللازمة، بالإضافة على المؤهلات العلمية لمسيري الشركة ونزاهتهم فإذا لم تتوافر هذه الشروط أمكن للجهة المختصة رفض الاعتماد ويمكن للجهة التي منحت الاعتماد أن تسحبه في أي وقت إذا رأت مبررا لذلك، وهذا بقرار من الوزير المكلف بالمالية وذلك بعد إبداء المجلس الوطني للتأمينات رأيه فيه باستثناء حالة التوقف عن النشاط المصرح به وحالات حل والتسوية القضائية والإفلاس. يمكن أن يكون قرار الرفض محل الطعن أمام الغرفة الإدارية للمحكمة العليا.[1]

2- الرقابة التقنية:

تتمثل في فرض التزامات خاصة توجب على شركة التأمين الخضوع لها وتتمثل في تكوين احتياطات وأرصدة تقنية وديون تقنية وهذا طبقا للمادة 24 من الأمر 95 -07.[2]

لا تقتصر على شركات التأمين فقط على الرقابة الإدارية، بل تخضع إلى الرقابة على قدرتها على الوفاء من خلال تكوين ومراقبة الاحتياطات والأرصدة والديون التقنية وذلك حسب المرسوم المؤرخ في 31/10/ 1995 رقم 95 - 342. وتنقسم الأرصدة التقنية إلى نوعين:

أ- أنواع الأرصدة التقنية:

[1]- بن دخان رتيبة، **الرقابة على التأمين في التشريع الجزائري**، مجلة الدراسات القانونية والسياسة،جامعةمنتوري، قسنطينة1، المجلد 5، العدد 1، جانفي2019، ص56.

[2]- المادة 224 من الأمر 07/95 المتعلق بالتأمينات.

1- الأرصدة القابلة للخصم: وتتكون من:

- رصيد الضمان:

ويخصص هذا الرصيد لتعزيز قدرة شركة التأمين على الوفاء، ويمول باقتطاع نسبة معينة من الأقساط التي يتجمع خلال السنة المالية.

- الرصيد التكميلي الإلزامي للديون التقنية:

ويتكون هذا الرصيد من أجل تعويض عجز محتمل في الديون التقنية الناتجة خصوصا عن سوء تقيمها، وعن تصريحات الخسائر بعد إقفال السنة المالية وعن نفقات التسيير المرتبطة بذلك.

2 -الرصيد التقني غير قابل للخصم:

وهو أي رصيد آخر يستحدث من قبل الأجهزة المختصة في شركات التأمين.

ب- الهدف من الديون التقنيةوتحديدها:

تمثل الديون التقنية التزامات شركات التأمين وإعادة التأمين تجاه المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين، وتخص هذه الالتزامات مجال التأمين على الأضرار ومجال الخسائر والتكاليف إلى تغطية التزامات الشركة في مجال التأمين.[1]

ثانيا: رقابة الدولة على قطاع التأمين:

إن الهدف الرئيسي من عملية التأمين هو حماية المؤمن له وممتلكاته من الأخطار التي يمكن أن تهدده، لدى ظهرت الحاجة لفرض رقابة صارمة على هذه الشركات حتى تقوم بأداء كامل واجباتها اتجاه المؤمن لهم .

وتهتم هيئات الرقابة والإشراف بأنشطة شركات التأمين في جميع مراحل تطورها، فهي تعطي الأسباب الكامنة وراء أي انحراف عن مسار السعي لتحقيق الأهداف كما تعمل على تعزيز خلق أسواق تأمين كفؤة، عادلة، وآمنة، تهدف

[1]- فطيمة يحياوي، **دور هيئات الإشراف والرقابة على النشاط التأميني**، مذكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة المسيلة،2012، ص30.

أساسا إلى:

– حماية حقوق المؤمن لهم والمستفيدين من العقود.

– ضمان تحقيق الأهداف الاقتصادية والإجتماعية.

– دعم سوق التأمين وتطويره.

– توثيق روابط التعاون مع هيئات الرقابة والإشراف على المستوى المحلي والدولي.

– العمل على الارتقاء بالمهن المتعلقة بالتأمين وتوفير الخبرات في هذا المجال.

– مراقبة احتياطاتها التقنية والتي تتمشى وحجم أعمالها[1] .

تتمثل الوثائق التي يجب إرسالها إلى إدارة الرقابة في: – الميزانية. – تقرير مفصل عن النشاط. – معلومات عامة.– مخطط إعادة التأمين. – تقرير محافظ الحسابات وتقرير مجلس الإدارة في الجمعية العامة. – الجداول الملحقة النصوص عليها في القرار المؤرخ في 1975/07/23[2].

ويجب إرسال الملف السنوي إلى إدارة المراقبة على الأكثر في 31 جويلية من كل سنة، وتبلغ الوثائق التي تسلم كل ثلاثة أشهر، في الشهر الذي يأتي بعد ثلاثي الجرد.

تتولى الأجهزة المكلفة بالرقابة مراقبة العمليات التأمينية المنجزة من قبل شركات التأمين والوسطاء وكذلك الوثائق والدفاتر والسجلات والعقود والكشوف والوثائق المحاسبية التي تلتزم شركات التأمين بتدوينها.

وتتمثل هذه الهيئات في:

1- **مديرية التأمينات:**

[1]–صبرينة شراقة، **دور الرقابة والإشراف في تنمية قطاع التأمين في الجزائر**.مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص4.

[2]– فراس دوداح، **شركات التأمين في الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص قانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2009، ص100.

يوضح نص المادة 209 من الأمر95/07 أنها بمثابة هيكل مكلف بضمان رقابة وإشراف الدولة على قطاع التأمينات، تنتمي هذه المديرية إلى المديرية العامة للخزينة، حيث تم إنشائها عند إعادة تنظيم وزارة المالية في فيفري1995، هذه المهمة تمارس في عين المكان أو خلال الوثائق[1].

2- المجلس الوطني للتأمينات(CNA):

مهمته تقديم الاستشارة في المسائل المتعلقة بوضعية النشاط التأميني وإعادة التأمين وتنظيمه وتطويره. يترأسه الوزير المكلف بالمالية ويتشكل من: ممثلي الدولة.- ممثلين للمؤمنين والوسطاء.- ممثلين للمؤمن لهم.- ممثلين مستخدمي قطع التأمين. - ممثلي خبراء التأمينات والإكتوارين.[2]

أهدافه:

- يقدم الاستشارة بالنسبة لجميع المسائل المتعلقة بنشاط التأمين.

- تحسين وتحديد وتحديث ظروف التسيير الداخلي لشركات التأمين إدخال التقنيات الحديثة للإدارة.

3- الإتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين(URA):

تم تأسيسه في 22/02/1997 واعتمد في02/199424/ ، تسير هذه الهيئة وفقا للأحكام القانون 90-31 المتعلق بالجمعيات وهذا لأن له صفة الجمعية المهنية. يعتبر(URA) كعضو ممثل في لجنة الإعتمادات، اللجنة القانونية، وجمعية (CNA).

مهامه: - تمثل المصالح المشتركة للمؤمنين على المستوى الدولي والوطني.

- العمل على تحسين نوعية الخدمات المقدمة والمساهمة في تحسين مستوى تأهيل عمال القطاع.

- السعي للترسيخ أخلاقيات المهنة والحفاظ عليها.

[1]- علوان حميد، **نظم الإشراف والرقابة على نشاط التأمين ودورها في تنظيم قطاع التأمين "التجربة الجزائرية"**، مجلة الحقوق والعلوم إنسانية، المجلد الأول، العدد19، أوت 2014، ص28.

2- سعد الله أمال، **التأمين الرقابة على قطاع التأمين في تشريع الجزائري**، دفاتر السياسة والقانون، مجلة العلوم إنسانية، كلية الحقوق، جامعة طاهري محمد، بشار، العدد15، 2016، ص588.

– تأسيس اتفاقية التعويض المباشرة واتفاقية مخاطر، إدخال الإكتواريين وتكوين الإكتواريين[1].

المطلب الثاني: مقومات أداء شركات التأمين

بعدما تعرفنا على الرقابة في شركات التأمين وأهم الأساليب وأشكال الرقابة المعتمدة كان لابد من التعرف على أهم مقومات الأداء بها والعلاقة التي تربط أنظمة الرقابة بأداء الشركات.

الفرع الأول: أداء شركات التامين

1– تعريف الأداء:

يعتبر الأداء من المفاهيم التي عرفت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين، إذ تسعى المؤسسات إلى تحسين أدائها، باستخدام مختلف الطرق والأساليب مختلفة ،حيث قدمت العديد من التعاريف للأداء أهمها مايلي:

عرف بأنه: نتيجة، وقدرة المؤسسة على استغلال مواردها لتحقيق أهدافها المطلوبة من خلال الأنشطة التي تقوم بها، وقدرتها على الاستمرار بالشكل المطلوب، مع الالتزام بالمعايير الموضوعة مسبقا.[2]

يشير مفهوم الأداء: إلى الحكم على النتيجة وكيف تتحقق هذه النتيجة بالنظر للأهداف وشروط الإنجاز.[3]

ويعرف أيضا بأنه: المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية ، وهو ملخص إما يومي أو شهري أو سنوي أو يأخذ بعد استراتيجي أكبر.[4]

من خلال هذه التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن الأداء علاقة ترابط عنصرين أساسيين هما: كيفية استعمال موارد المؤسسة، ونقصد به الكفاءة، والنتائج المحققة في ذالك الاستخدام ونعني به عامل الفعالية. كما يمكن استنتاج أن الأداء هو الهدف الرئيسي للشركات حيث أنه يحقق المستوى الأعلى للأداء، وذالك باستغلال كافة الموارد بأعلى كفاءة والذي يمنحها قدرة التفوق على منافسيها في تطبيق الأداء، وفي نفس الظروف، فالأداء الفعال هو ما يقاس به قدرة الشركة وكذا قياس تفوقها على نظيراتها من الشركات الأخرى.

---

[1]– علوان حميد، المرجع سابق، ص29.

[2]– كامل أحمد ابو ماضي، **بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الأداء في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية**، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، غزة، فلسطين، 2008،ص18.

[3]- B.Dorath, controle de gestion, Donad, paris, 2008, p19

[4]– عائشة يوسف الشميلي، **برنامج تحسين الأداء**، الطبعة 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة،مصر،2007، ص10.

2- محددات الأداء:

رغم اختلاف الباحثين في التحديد الدقيق لمحددات الأداء، وذلك نظرا لارتباطه بالسلوك الإنساني المعقد إلا أنها تشترك في النقاط الثلاث التالية:

- الموظف: وما يمتلكه من معرفة، مهارة، قيم، اتجاهات و دوافع خاصة بالعمل.

- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات و تحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتعة.

- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد، الأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي.[1]

3- مؤشرات الأداء:

مؤشر الأداء هو معلومة تساعد فاعل معين فردا كان أو جماعة، على القيام بعمل يحقق هدف، أو يقييم نتيجة.[2] وينقسم إلى:

أ- الأداء المالي:

وهو المفهوم الضيق لأداء الأعمال والذي يركز على استخدام المؤشرات المالية كنمو المبيعات والربحية.

ب- الأداء المالي و الأداء التشغيلي:

وهو المفهوم الأوسع للأداء، حيث يمثل جانب الكفاءة التي تعتمد أساسا العقلانية في التوجه نحو تحقيق الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة، وفي المجالات التي تعطي أكبر مردود. بالإضافة إلى مؤشرات الأداء المالي وفي ظل أداء الشركة الواسع فإن من المنطق التعامل مع مؤشرات تشغيلية كالحصة السوقية، تقديم منتجات جديدة وجودة الإنتاج.

ج- الفاعلية المنظمية:وهو المفهوم الأوسع لأداء الشركة، إذ يشير على أنه المعيار الذي يعكس درجة نجاح الشركة في تحقيق أهدافها، وقدرتها على التكيف مع البيئة الخارجية.[3]

---

[1]- بوسفط أمال، **الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين أداء العمال**، مذكرة ماجستير، علوم اجتماع، كلية العلوم إنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2016.ص96.

[2] -Philipe loino,**Méthodesetpratiques de la performances**, le pilotage par les processus et les competences, etition d'organisation ,paris,2001,p48.

[3]-عاصم قاسم حسن أبوعرة، **مدى تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القدس، 2018، ص15.

أما في ما يخص مؤشرات الأداء في شركات التأمين تقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسة:

- **الأداء المالي**: ويهتم بالجوانب المالية في شركات التأمين واعادة التأمين وهي أمور مالية تهم حملة الوثائق وحملة الأسهم والمستثمرين المتوقع دخولهم لقطاع التأمين، ويقاس الأداء المالي من خلال الفائض التأميني والعائد على الاستثمار والملاءة المالية.
- **الأداء التسويقي** : يهتم بالتركيز على الأداء التسويقي لشركة التأمين واعادة التأمين ومدى تحقق الخطط والاستراتيجيات والأهداف التسويقية وعادة ما يعرف بالنصيب السوقي.
- **الأداء الفني**: ويهتم بالجوانب الفنية التي تتعلق بطبيعة عمليات التأمين، نسبة الاحتفاظ ومعدل الخسارة ويقاس الأداء الفني من خلال نسبة الاحتفاظ.[1]

4- معايير تقييم أداء شركات التأمين:

تتلخص معايير تقييم الأداء المستخدمة في أية شركة تأمين بمعايير داخلية و خارجية ومؤشرات تحليلية ومالية سنعرضها بشي من التفصيل كمايلي:

المعايير الخارجية:

يقصد بها العوامل التي يهتم بها المتعاملون في سوق التأمين وعلى أساسها يبنون حكمهم على شركة التأمين، وأهمها:

- الخدمة الجيدة للعملاء والمتمثلة بالسرعة والعدالة في تسوية التعويضات.

- تكلفة التأمين التي قد تزيد عن الخسارة الناجمة عن الخطر.

- السمعة المالية العامة لشركة التأمين التي تتحقق عن طريق الإدارات الناجحة الساعية لاختيار الكفاءات الإدارية والفنية المالية الحقيقية.[2]

المعايير الداخلية:

[1]- محمد عبد العزيز الصافي، **أثر إعادة التأمين على أداء شركات التأمين، أطروحة دكتورة**، تخصص فلسفة في التأمين، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان، 2014، ص56

[2]- نوري الحمدي، **نظام الإنذار المبكر مقترح لتقييم أداء شركات التأمين السورية**،أطروحة دكتورة في الإحصاء، جامعة حلب، 2013، ص75.

لوضع معايير واقعية وأكثر تحديدا لقياس أداء شركات التأمين ومدى تطورها وتقدمها، نلجأ لتقييم العناصر الإدارية المختلفة في شركة التأمين المستخدمة في كيفية أدائها لوظائفها ومدى تطورها، وأهمها:

- الهيكل الوظيفي والكفاءات.- بحوث الإنتاج والتطوير. – الاهتمام بعمليات الاكتتاب وإعادة التأمين.

– الرقابة على التعويضات. – التسويق.– الاستثمارات.- التخطيط المالي.- الكوادر وتدريبها.[1]

4-1 تقييم أداء شركات التامين: يتم تقييم الأداء من خلال:

1- إشباع رغبات العميل:

يعرف الزبون بأنه شخص الذي يشتري ويفاوض على حاجته عند مجموعة من العارضين. النوعية وجودة الخدمة هي استراتيجيات تهدف إلى ربح وولاء العملاء وضمان نمو منتظم للمداخل على المدى الطويل. فقد أثبتت التجارب أنه عندما تكون حصة السوق كبيرة، ونوعية الخدمة المقدمة إلى الزبون قوية يكون الربح كبير، فربحية شركات التأمين مرتبطة بقدرتها على تلبية حاجيات زبائنها كما يمكن إثبات أنه كلما زاد معدل وولاء العملاء في الشركة كلما كان الربح كبيرا.

إن التكفل بالعميل يمر من خلال مرافقته في تحديد احتياجاته و مساعدته في اختيار المنتج و إيجاد الأجوبة الشافية لاهتماماته خلال مدة حياة المنتج.

2- تقييم وتحفيز العاملين:

2-1 تقييم العاملين في شركات التامين:

في شركات التأمين يمكن التفريق بين نوعين من المستخدمين:

- الإطارات المسيرة من الإدارة العليا والمديرية العامة.

- المستخدمين الناشطين في المديريات الجهوية والوكالات العامة.

2-1-1 تقييم أداء الإطارات المسيرة لشركة التأمين:

[1]- إبراهيم أحمد عبد النبي حمودة، **الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين**،كليةالتجارة،جامعةالإسكندرية، 1998،ص3.

تعتبر الدولة طرف في عقد التوظيف للإطارات المسيرة في الشركات التأمينية كغيرها من الشركات المملوكة لها، فالدولة يجب أن تحدد سياسة لتحقيق أهدافها وهي: – البحث عن الإطارات المؤهلة الضرورية للقيادة والتي تحقق الفعالية والمرودية للشركة. – تحقيق التوازن بين اهتمام طرفي العقد.

2–1–2 تقييم أداء مستخدمي المديريات الجهوية والوكالات العامة لشركة التأمين:

إن تحفيز المستخدمين في الجزائر يرتكز على علاوة الأداء التي تعتبر كمكملة للأجر فالكل تقريبا يعامل ويجاز كبقية المستخدمين مهما تميز، فالعدالة تقتضي إيجاد نظام عادل لتقييم التحفيز، من أهم الشروط الواجب أخذها بعين الاعتبار. يجب تكوين مسؤولين مباشرين في ميدان تقييم المستخدمين التابعين ووضع نظام لمنع أي انحرافات لأهدافالتقييم. ويقيم العاملفي شركة التأمين على أساس التنقيط[1].

2–2– تحفيز العاملين في شركات التأمين:

لأجل إنجاح عملية التقييم لابد على شركة التأمين أن تجري تقييم دوريا لأداء العاملين وذلك بتحليل وتقييم عملهم وقياس ماذا صلاحياتهم وكفاءتهم للوظائف الحالية التي يشغلونها. إن وضع نظام لتقييم المستخدمين للتعرف على طرق قياس أدائهم مهم للغاية ويؤثر على الأداء النهائي لشركات التأمينية من جهة ومن جهة أخرى يمكن أن يكون في حد ذاته حامل لمؤشرات أداء الشركة خاصة بالنسبة للإطارات المسيرة و يمكن أن تستعمل لتوجيههم والرفع من الأداء العام الشركة فالتحفيز لا يجب أن يكون فقط مادي رغم كون أكثر مطالب العمال هو التحفيز المادي، ولكن هذا ليس إلا لأنه قابل للقياس ويمكن التعبير عنه والمفاوضة من اجله، لكن التحفيز كذلك مرتبط أساسا بالعمل النوعي الذي يمكن القيام به ويتم قيام التحفيز عن طريق تنظيم العمل والتسيير.

3– تحسين الفعالية والمرودية:

[1]– حسن حساني، **تقييم الأداء في شركات التأمين،حلة الشركة الوطنية للتأمين SAA**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2007، ص81.

المطلوب من شركة التأمين تحقيق المرودية والتي تعتبر شرطا أساسيا في الحفاظ على استمراريتها، فهذا الهدف هو المعيار الأساسي لقياس الأداء. فالتحليل المالي يمثل أحد الأدوات والطرق التي تسمح بمعرفة الوضعية المالية وأداء الشركة ويقاس التحليل من خلال موارد واستخدامات الشركة لتحديد حجم نشاطها ويتم عن طريق تحليل نتائج مختلف حسابات الميزانية.

و المطلوب من الشركات التأمينية من خلال تحليل جدول حسابات نتائجها بزيادة الفعالية عن طريق تخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية وإقصاء كل نشاط لا يحقق المرودية اللازمة وهذا من خلال نظام متكامل لمراقبة التسيير والذي يبين(مؤشرات التكلفة، الإنتاجية و لوحات القيادة....) يمكن قياس الأداء من خلال الاستغلال الأمثال للموارد المتاحة. و مراقبة التسيير يهدف أولا إلى معرفة تكاليف العمليات التأمينية ثم البحث عن مرد وديتها وإعطاء حكم عن نوعية التسيير في الشركة.

4- التحكم في الأخطار وتغطية الديون التقنية:

قامت السلطة الوصية بإدخال مفهوم تغطية الديون التقنية حيث تتم تغطية الديون التقنية عن طريق التوظيفات القانونية، إذ يجبر المشرع الجزائري شركات التأمين على ضرورة تساوي مقدار التزاماتها التقنية مع توظيفاتها الناتجة عن السيولة المعتبرة التي تتمتع فيها بسبب انعكاس دورة إنتاجية، وهذا نظرا للفارق الزمني الموجود بين تاريخ تحصيل المنح وتاريخ تحقق الحوادث المغطاة في العقود، يعتبر إدارة هذه المبالغ الوظيفة الأساسية لشركات التأمين وتوظيفها يسمح لها بتحقيق نواتج مالية معتبرة تساهم في تكوين نتائجها المحاسبية، وهذا ما يحتم ضرورة التسيير الأمثل لتحقيق أكبر ربح ممكن وضمان ملاءة واستقرار الوضعية المالية لشركة وحقوق المؤمن لهم. وهذه الالتزامات تدخل في التقييم العام لأداء المؤسسة وهوما يساهم في عملية توازن التأمين، كما أن العمل التأميني يتطلب تسيير مجموعة من الأخطار.[1]

توازن عملية التأمين:

[1]- سليمة طبايبة، **مرجع سابق**، ص74.

لضمان التسيير والأداء الذي يحفظ لكل الأطراف حقوقهم يفرض المشرع على شركات التأمين تكوين احتياطات خارجية وداخلية.

الخطر التأميني:

العنصر الأساسي لتحقيق التوازن التأميني هو التحكم في الأخطار التأمينية لذلك يجب أولا الأخذ بعين الاعتبار احتمالات حدوث الخطر المؤمن بمعنى آخر يجب تحديد النسبة بين عدد الحوادث الممكنة الوقوع والعدد الإجمالي لهذه الحوادث بالإضافة إلى ذلك التكلفة الوسطية لكل حادث. إن تحديد سعر التأمين الموافق لخطر معين مهم لتحقيق عملية التوازن.

خطر معدل الفائدة:

القسط التأميني مرتبط بمعدلات الفائدة وهذا نظرا لكونها تكون محل إيداع فوري للبنوك، في وقت مضى، كانت الشركات التأمين تواجه مصاريفها التسييرية من خلال عائدات الإيداعات المالية.

خطر عدم السداد للأقساط التأمينية:

تضطر الشركات التأمينية في بعض الأحيان لظروف المنافسة أو لظروف أخرى خاصة بالعملاء إلى إصدار عقود تأمينية وبذلك الالتزام بضمان تغطية أخطار معينة دون تحصيل الأقساط التأمينية رغم كون العملية ميزة إضافية للعملاء إلا أنها تعتبر خطرا كبيرا إذا عمت في الشركة وقد يهدد توازن الشركة سوءا من الناحية التقنية أو من ناحية النتائج خارج الاستغلال خاصة المالية منها يجب على الشركة أن تتبع سياسة متوازنة تأخذ بعين الاعتبار طلبات العملاء في مجال تأجيل الدفع وتوازناتها المالية التي تتأثر من استفحال الظاهرة وهذا لن يكون إلا من خلال اختيار جيد لعملاء لهم القابلية على الوفاء بالتزاماتهم.

شركات التأمين لا يمكنها ضمان أداء مالي إلا عن طريق التحكم الجيد في الأخطار المحتملة وهي تظهر في أهمية اختيار العملاء والعمليات التأمينية في بيع تغطيات للخطر وتسييرها تعتبر مهمة يمكن أن تؤثر على أداء الشركة.[1]

الفرع الثاني: علاقة أنظمة الرقابة بأداء شركات التأمين

[1]- حسن حساني، **مرجع سابق**، ص90.

لعملية الرقابة في شركات التأمين عدة أوجه و آليات تبعا لتعدد و تشابك الأنشطة التأمينية التي تقوم بها والعلاقات التي تقيمها مع ذوي المصالح، فلكل شركة تأمين نظامها الرقابي الخاص والذي تعبر من خلاله على سياساتها وطريقتها في التأكد و التحقق من مستوى أدائها وتحكمها في مواجهة المخاطر.[1]

إن عملية تقييم الأداء ما هي إلا عملية إدارية رقابية توفر معلومات صادقة عن سلوك الأفراد وأدائهم مما يمكن الاستفادة منها في تقويم وتطوير هذا الأداء عن طريق معرفة نقاط القوة والضعف لديهم وتقديم المشورة المتعلقة بالتطوير وبالتالي زيادة دافعيتهم للعمل ويمكن الاستفادة من تلك المعلومات في الخطط المستقبلية في جميع المجالات[2].

الرقابة وظيفة أساسية وحساسة داخل المؤسسة في جميع المجالات والنواحي، وبالتالي فهي تساهم في تحسين أداء المؤسسة وتقدمها وتطورها.

أهمية الرقابة تنبع من دورها البارز في رفع مستوى الأداء من خلال المتابعة المستمرة و العمل على كشف الانحرافات، وبالتالي هي معيار مناسب لتقييم أداء العاملين في المنظمة.

تهتم الرقابة بقياس الأداء ومقارنته بتلك المعايير التي تم تحديدها للخطة، ثم تصحيح الانحرافات السلبية وتدعيم الانحرافات الايجابية.[3]

تشمل الرقابة جميع المستويات الإدارية وذلك بهدف رفع مستوى الأداء، وتحقيق أهداف المنظمات بأعلى جودة وأقل تكلفة.

---

[1]- السعيد بلوم، **أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم إنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص46.

[2]- فاطمة مساعد ألشمري، **استخدام نظام المحاسبة المسؤولية كأداة للرقابة وتقويم الأداء**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد و الإدارة، جدة 2018، ص16.

[3]- شرفاوي عائشة، **محاضرات في مقياس مدخل لإدارة الأعمال**، جامعة أكلي محند اولحاج البويرة، كلية العلوم اقتصادية وعلوم التسيير ،2017، ص105.

إن الرقابة على الأداء تسهم بشكل فعال في ترشيد اتخاذ القرارات، لأنها تمد صانعي القرارات بالمعلومات اللازمة حول مدى ملائمة السياسات، والبرامج لتحقيق الأهداف المرغوبة والمحددة مسبقا، وملاءمتها لظروف العمل، ومستويات العاملين، وما إذا كانت تلك القرارات تحتاج إلى تعديل أو تغيير وفقا للظروف التي تعمل فيها المنظمة.

إن المنظمات على اختلاف أنشطتها تسعى دائما إلى تطوير برامجها من أجل تقديم أفضل أداء، وبالتالي فإن أفضل وسيلة لتقييم أدائها بموضوعية، الاعتماد على البيانات والمعلومات من الواقع العملي حيث يتم من ذلك خلال الرقابة الإدارية الفعالة على الأداء نظرا لقدرتها على تقديم التصور الشامل الحقيقي لأداء المنظمة في مختلف وحداتها الإدارية. يعتبر تقييم الأداء من متممات عملية الرقابة، ولا يجوز الاعتقاد أن عملية تقييم الأداء منفصلة عن العملية الرقابية في ملازمة لكل جزئيات الرقابة وهي أساساتخاذ القرارات التصحيحية.[1]

هناك علاقة وطيدة بين الرقابة والأداء الوظيفي، إذ تسهم كل منهما في تعزيز وتنمية الرقابة الإدارية حيث تعتبر عنصرا إداريا فاعلا في زيادة الأداء داخل المنظمة.

[1]- نزار عوني اللبدي، **تنمية الأداء الوظيفي والإداري**، دار دجلة ناشرون وموزعون، ط1، عمان، الأردن،2015، ص151.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

سنقوم في هذا المبحث بعرض لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا سواء متعلقة بالمتغير الأول وهو أنظمة الرقابة أو المتغير الثاني وهوأداء شركات التأمين أو متعلقة بالمتغيرين معا في أن واحدسيتم ترتيب الدراسات العربية من الأحدث إلى الأقدم.

المطلب الأول: الدراسات العربية:

من بين أهم الدراسات التي تناولت موضوع أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين نجد:

1- دراسة بعنوان:" تقويم وتطوير الرقابة على أداء مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة حالة لعينة من جامعات قسنطينة، لمحمد دهان، مريم زغاشو، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد99،صادرة79-95 ، سنة 2018.[1]

الإشكالية: مامدى فعالية الدور الرقابي الذي تقوم به مختلف الأجهزة الرقابية على أداء مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟ وكيف يمكن تطويره؟

أهداف الدراسة:

- تقييم مدى فعالية مختلف أنماط الرقابة المطبقة على أداء الجامعات الجزائرية.

- التعرف على واقع العمل الرقابي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، والبحث عن آليات عمل جديدة منشأنها الرفع من مستوى العمليات الرقابية الموقعة على أدائها، لتمكينها من الالتحاق بالركب لما شهدته الساحة العالمية من تطور في هذا المجال.

منهج الدراسة: قام الباحث بدراسة ميدانية عن طريق الاعتماد على الاستبيان كأداة منهجية، حيث تم تحليل إجابات 100 موظف إداري يعملون في : جامعة قسنطينة 2 عبدالحميد مهري، جامعة قسنطينة 1 وجامعة الأمير عبدالقادر.

[1] محمد دهان، مريم زغاشو، تقويم وتطوير الرقابة على أداء مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، دراسة حالة لعينة من جامعات قسنطينة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية عدد99، 2018.

نتائج الدراسة:

– ان العملية الرقابية تمارس استنادا للقانون المعمول به في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية والقوانين ذات الصلة، وذلك بمتوسط عام قدره 3.72.

– هناك تحسن مستمر في مستوى الأداء بهذه المؤسسات بمتوسط عام يقدرب 3.54 .

– من الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقابة على هذا النوع من المؤسسات نجد : غموض أهدافها، نقص التوجيه، والتوعية بأهمية العملية الرقابية لدى الجهاز التنفيذي.

2– دراسة بعنوان: " أثر تطبيق حوكمة الشركات على أداء شركات المساهمة العامة الأردنية. رسالة استكملا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، لعمر عيسى فلاح لمناصري، سنة 2013."[1]

الإشكالية: مامدى تأثير قواعد حوكمة الشركات على أداء شركات الخدمات والمساهمة العامة الأردنية؟

أهداف الدراسة:

– معرفة أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على أداء شركات الخدمات المساهمة العامة الأردنية.

– الوقوف على مدى تطبيق قواعد حوكمة الشركات عن طريق مقارنة إفصاحات شركات الخدمات الواردة في التقارير السنوية مع متطلبات الإفصاح الصادرة عن هيئة الأوراق المالية .

منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم استخدام استبيان الإفصاح عن مدى تطبيق القواعد الإرشادية لحوكمة الشركات الصادرة عن هيئة الأوراق المالية كمؤشر لتطبيق قواعد حوكمة الشركات.

نتائج الدراسة:

– توصلت أن مجموعة قواعد الحوكمة المتعلقة بالإفصاح والشفافية قد احتلت مرتبة الأولى من حيث التطبيق، تم تأتي مجموعة قواعد الحوكمة المتعلقة بحقوق المساهمين في مرتبة الثانية والمتعلقة بمجلس الإدارة في المرتبة الثالثة أما المتعلقة بالهيئات العامة في مرتبة الأخيرة.

[1] -عمر عيسى فلاح مناصري،أثر تطبيق حوكمة الشركات على أداء شركات المساهمة العامة الأردنية. رسالة استكملا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، سنة 2013.

– لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق قواعد حوكمة الشركات ككل على أي من مؤشرات الأداء لشركات المساهمة الأردنية كالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية والعائد للسهم الواحد لأن مجموعة قواعد الحوكمة المتعلقة بحقوق المساهمين تساهم وترتبط بالمتغير في العائد على الأصول والعائد على السهم الواحد.

3– دراسة بعنوان:" تطوير إجراءات التدقيق الداخلي لضبط الأداء المالي والإداري في شركات التأمين العاملة في فلسطين،رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل. لمحمد حسن أبوعلي، سنة2012."[1]

الإشكالية: ماهي وسائل تطوير إجراءات التدقيق الداخلي وقدرتها على ضبط الأداء المالي والإداري في شركات التامين العاملة في فلسطين في ظل معايير الممارسة المهنية للتدقيق الداخلي ؟

أهداف الدراسة:

– الوقوف على إجراءات وأنظمة الرقابة والضبط الداخلي المطبقة على شركات التأمين.

– الوقوف على دور لجان التدقيق في شركات التامين وقياس العلاقة بين القيام بالواجبات الممنوحة لها حسب القانون ومدى تأثير أداء تلك اللجان في إنجاح عملية التدقيق الداخلي.

– إلقاء الضوء على فعالية هذا النظام من خلال تحديد نقاط القوة والضعف نحو تطبيقه.

منهج الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضيتها قام الباحث بإجراء بعض المقابلات ، بالإضافة إلى استبانه تم توزيعها على عينة الدراسة البالغ عددها 50 فرد، حيث تم استرداد 41 استبانه ، وقد قام الباحث باستخدام برنامج التحليل الإحصائي(SPSS) في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

نتائج الدراسة:

– افتقار وعدم وجود قانون يلزم شركات التأمين بضرورة تكوين دوائر تدقيق داخلي ضمن هيكلها الإداري.

– نقص في تطوير إجراءات التدقيق التي تهدف إلى متابعة ما توصلت إليه عملية التدقيق من نتائج وتوصيات حيث لا تكتمل هذه العملية إلا بتنفيذ نتائجها وتوصياتها من قبل إدارة الشركة.

[1] – محمد حسن ابوعلي، تطوير إجراءات التدقيق الداخلي لضبط الأداء المالي والإداري في شركات التأمين العاملة في فلسطين، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، سنة2012.

– عدم شمول فروع شركات التامين من الضفة الغربية إلى قطاع غزة للقيام بالإجراءات التفصيلية للتدقيق الداخلي للعمليات سواء بالتدقيق على أساس العينات أو التدقيق الشامل.

4– دراسة بعنوان:" أثر هيكل نظام الرقابة الداخلية وفق الإطار COSO على تحقيق أهداف الرقابة، دراسة حالة المنظمات الأهلية في قطاع غزة ، الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، لعبد السلام خميس بدوي، سنة2011.[1]

الإشكالية: ما هو أثر هيكل نظام الرقابة الداخلية وفقا لإطارCOSO على تحقيق أهداف الرقابة في المنظمات الأهلية في قطاع غزة؟

أهداف الدراسة:

– التعرف على أثر عناصر هيكل نظام الرقابة الداخلية وفق الإطار COSOعلى تحقيق أهداف الرقابة في المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزة.

– التعرف على مدى تطور بناء هياكل أنظمة الرقابة الداخلية في هذه المنظمات.

منهج الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع(99) استبانه على عينة الدراسة وتم استرداد (80) استبانه منها أي ما نسبته (80 %)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي أسلوب المسح الشامل.

نتائج الدراسة:

– وجود اهتمام كبير من قبل المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزة بأنظمة الرقابة الداخلية.

– أهمية توفر الآليات اللازمة للقيام بالأنشطة الرقابية في المنظمات الأهلية وذلك لأهمية هذا الأمر في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية باعتبارها جوهر عملية الرقابة.

– يوجد أثر هام لعناصر الرقابة مجتمعة في تحقيق أهداف الرقابة.

[1] - عبد السلام خميس بدوي ،أثر هيكل نظام الرقابة الداخلية وفق الإطار COSO على تحقيق أهداف الرقابة، دراسة حالة المنظمات الأهلية في قطاع غزة ، الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة ، سنة2011

5- دراسة بعنوان: " تقييم الأداء في شركة التأمين حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم تسيير تخصص إدارة الأعمال، لحسين حساني. سنة 2007."[1]

الإشكالية: تمثلت في: ما هي مؤشرات قياس الأداء في شركات التأمين في الجزائر ؟

أهداف الدراسة:

- الإلمام بمعايير قياس الأداء وكيفية تطبيقها.

- التعرف على آليات القطاع التأميني المستخدم في تحسين الأداء وتطبيقاتها.

- معرفة موقع الجهاز التأميني الجزائري من خلال الشركة الوطنية للتامين من معايير تقييم الأداء الخاصة بقطاع التأمينات لمحاولة تصحيح النقائص وتدعيم الايجابيات.

منهج الدراسة: لمعالجة إشكالية هذا البحث اعتمد علىالمنهج الوصفي التحليلي. إذ حاول معرفة ومعالجة الأداء نظريا في المرحلة الأولى، أما المرحلة ثانية كيفية تطبيق هذا المفهوم على شركات التأمين من حيث معايير الأداء الخاصة بهذا النوع من المؤسسات والقيام بدراسة حالة لمعرفة وتقييم تجربة الشركة الوطنية للتأمين في هذا المجال.

نتائج الدراسة:

- إعادة تنظيم جهاز رقابي للتأمينات من خلال إنشاء لجنة مستقلة للإشراف على التأمين.

- لتحسين أداء قطاع التأميني وبصفة خاصة أداء الشركة الوطنية للتأمين مشروط بالإصلاح الكامل للمحيط المالي والتأميني في الجزائر.

- إن الشركة الوطنية للتأمين لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب في الأداء أقل شيء في مايخص بعض مواردها.

[1] - حسين حساني، تقييم الأداء في شركة التأمين حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم تسيير تخصص إدارة الأعمال، سنة 2007.

6- دراسة بعنوان:" أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية " دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات و الجرارات بالسوناكوم(SONACOME) بالمدية، رسالة مكملة نيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية .السعيد بلوم. سنة2007. [1]

الإشكالية: تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول السؤال الرئيسي التالي: هل تساهم أساليب الرقابة بأنواعها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية ؟

أهداف الدراسة :

- معرفة العلاقة الحقيقية الموجودة بين أساليب الرقابة بمختلف أنواعها والأداء داخل المؤسسة أي الكشف عن الظاهرة المدروسة.

- تشخيص كل أساليب الرقابة المطبقة في المؤسسة الاقتصادية والتي تساهم في نجاح وتقديم المؤسسة وكشف الأخطار والانحرافات بداخلها ومحاولة تصحيحها أو التقليل منها.

- محاولة تنبيه المسؤولين بالقطاع الصناعي إلى أهمية العملية الرقابية في تحسين فعالية وأداء المؤسسة و ذلك باستغلال النتائج التي يتم التوصل إليها ميدانيا.

منهج الدراسة: اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي وأستخدم أدوات جمع البيانات التي شملت الملاحظة والمقابلة، حيث تم تمثيل العينة الطبقية التي عددها 16 فرد بنسبة 15% من كل طبقة للوصول إلى نتائج دقيقة وصادقة.

نتائج الدراسة:

- إن الرقابة عملية ديناميكية تتصف بالحركية فهي تحاول تقييم الأداء في كل وقت و زمن.

- إن الرقابة من العمليات الإدارية الهامة و التي لايمكن الاستغناء عليها في أي مؤسسة اقتصادية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه.

[1] - السعيد بلعوم،أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية " دراسة ميدانية بمؤسسة المحركات و الجرارات بالسوناكوم ' SONACOME' بالمدية، رسالة مكملة نيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية، سنة2007

– إن العملية الرقابية تعتمد على وسيلة التفتيش والتحريات الادارية أكثر من الوسائل الاخرى المتمثلة في الاشراف والمتابعة والمراجعة وهذا يؤثر على مردودية وأداء العمال والموظفين داخل المؤسسة.

7– دراسة بعنوان:" الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء، دراسة تطبيقية على المراقبين الجمركيين بجمرك مطار الملك خالد الدولي، رسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم العلوم الإدارية.بالسعودية لأحمد بن صالح بن هليل الحربي، سنة 2003."[1]

الإشكالية: ما علاقة الرقابة الإدارية بكفاءة الأداء المراقبين الجمركيين بجمرك مطار الملك خالد بالرياض؟

أهداف الدراسة:

– بحث علاقة الرقابة الإدارية بكفاءة الأداء، من خلال التعرف على أساليب وأدوات الرقابة الإدارية على نشاط جمرك مطار الملك خالد بالرياض.

– الكشف عن مدى فعالية مايستخدم من أساليب رقابية، ثم التعرف على معوقات تطبيق الرقابة الفعالة.

– تقديم الاقتراحات، والتوصيات وآليات تنفيذها لتفعيل النشاط الرقابي بجمرك مطار الملك خالد الدولي، لرفع مستوى أداء المراقبين الجمركيين.

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي في تحقيق الدراسة، اقتصرت الدراسة على العاملين في مجالا لمراقبة والتفتيش في أعمال الجمارك. كما استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وقد استخدمت الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية، والتكرارات، والمتوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط بيرسون.

نتائج الدراسة:

– عدم فعالية غالبية الأساليب والأدوات الرقابية بجمرك مطار الملك خالد الدولي في رفع مستوى أداء المراقبين الجمركيين.

– تدني متابعة الأداء بجمرك مطار الملك خالد الدولي للكشف المستمر عن سير العمل للتأكد من أنه يسير وفق الخطط الموضوعة.

[1] - أحمد بن صالح بن هليل الحربي، الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء، دراسة تطبيقية على المراقبين الجمركيين بجمرك مطار الملك خالد الدولي، رسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم العلوم الإدارية.بالسعودية، سنة 2003

– إن تنمية ووعي المديرين والعاملين بأهداف الرقابة الإدارية وأهميتها و أساليبها يمثل أحد متطلبات الرقابة الإدارية الفعالة.

المطلب الثاني:الدراسات باللغة الأجنبية:

سوف نتناول في هذا المطلب بعض الدراسات الأجنبية التي تناولت هذا الموضوع وهي كالتالي:

1– دراسة: RafitroharsonMandaniaina Michaelالتدقيق الداخلي وأداء الشركة: حالة جيراما، أطروحة الماجستير في علوم الإدارة، جامعة أنتاناناريفو، تخصص المالية وحوكمة الشركات ،2016[1].

الإشكالية: تمحورت إشكالية الدراسة حول : كيف يؤثر التدقيق الداخلي على أداء الشركة؟

المنهج: اعتمد الباحث على أداة المقابلة بطرح مجموعة من الأسئلة، والملاحظة بإتباع سلوكيات الأفراد أو الشركة.وتعلقت الدراسة الميدانية بدراسة شركة JIRAMA. الأساليب المستخدمة للحصول على المعلومات هي من خلال المستندات والوثائق.

الأهداف:

– العلاقة الموجودة بين التدقيق الداخلي والرقابة الداخلية.

– تبيين أن ضعف نظام الرقابة الداخلية له تأثير سلبي على مراقبة الأنشطة.

– تحديد ومراقبة المخاطر داخل الشركة.

النتائج:

– دراسة نظام الرقابة الداخلية ودراسة تنظيم التدقيق الداخلي، المتعلقة بعمليات البيع والشراء.

[1] - RafitroharsonMandaniaina Michael Internal Audit and Company Performance: The Case of Gerama, Mémoire de Master en Sciences de Gestion, Université d'Antananarivo, Finance and Corporate Governance, 2016.

– تحسين أداء الشركة من خلال العمليات الإدارية المختلفة، بما في ذلك التحكم بشكل أفضل في أنشطة الشركة. هذا يفترض بعد ذلك وجود نظام رقابة داخلي فعال.

– بالنسبة ل JIRAM حقق التدقيق الداخلي هدفه فيما يتعلق بالأداء المتعلق بالعمليات الداخلية. وبالتالي ، أدى التدقيق الداخلي إلى تحسين أداء الشركة من خلال من أجل تعزيز الرقابة على أنشطتها.

2– دراسة:TukurGarba ، تنوع مجلس إدارة الشركة والأداء المالي لشركات التأمين في نيجيريا، قسم الاقتصاد، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عثمان و دانفوديو، سوكوتوبيلكيسو عليو أبو بكر، المجلة الاقتصادية والمالية الآسيوية، عدد4 صادرة 257– 277 ، سنة 2014.[1]

المنهج: استخدم الباحث جمع وتحليل البيانات لهذه الدراسة، و تتألف من طريقة جمع البيانات، وتقنية أخذ العينات، وتحديد حجم العينة، وقياس المتغيرات، وطريقة تحليل البيانات، ومواصفات النموذج، واختبارات التشخيص التي أجريت.

الأهداف:

هدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التحقيق في العلاقة بين تنوع مجلس الإدارة والأداء المالي لشركات التأمين في نيجيريا، مع إشارة محددة إلى كيفية تأثير التنوع بين الجنسين والتنوع العرقي وحجم المجلس وتكوين مجلس الإدارة والعضوية الأجنبية على الأداء المالي لشركات التأمين المدرجة في البورصة النيجيرية.

النتائج:

تكشف نتائج هذه الدراسة أن التنوع بين الجنسين والمديرين الأجانب لهم تأثير إيجابي على أداء شركات التأمين. لكن النتائج تشير إلى وجود علاقة سلبية وهامة بين تكوين مجلس الإدارة وأداء شركات التأمين في نيجيريا. هذه النتائج لها انعكاسات على أن زيادة عدد المديرات والمديرات الأجنبيات في مجالس إدارة شركات التأمين في نيجيريا ستعزز أدائها ولكن زيادة نسبة المدراء الخارجيين في مجلس الإدارة ستقلل من الأداء.

[1] - Tukur Garba, Diversity of Company's Board of Directors and Financial Performance of Insurance Companies in Nigeria, Asian Economic and Financial Review, Issue 4, Year 2014

3- دراسة: Prof. Valeed A. Ansari & Mr. WubshetFolaالسلامة المالية والأداء لشركات التأمين على الحياة في الهند.جامعة علي غرة الإسلامية، الهند،المجلة الدولية للبحوث (IJR) المجلد1، الإصدار 8،، ISSN 2348-6848 ، سبتمبر 2014.[1]

المنهج: استخدم الباحث في هذه الدراسة نموذج كرا ميل لفحص السلامة المالية وأداء شركات التأمين على الحياة، بمساعدة الأدوات الإحصائية، وجمع البيانات الأولية، حيث استندا على البحث الكمي.

الأهداف:

- فحص السلامة المالية والأداء المالي لشركات التأمين على الحياة في الهند على أساس معايير نموذج كاراميل.

- عمل تحليل إحصائي للنسب مقارن للسلامة المالية والأداء لشركات التأمين على الحياة العامة والخاصة.

- مسح معايير التأمين التنظيمية والإشرافية في ضوء معايير كاراميل.

النتائج:

- لم تجد هذه الدراسة أدلة كافية على الاختلاف بين العائد على الأصول وأقساط الأعمال الجديدة (NBP) في شركات التأمين على الحياة الخاصة والعامة.

- كان هناك فرق كبير بين كفاية رأس المال وجودة الأصول وكفاءة الإدارة والأرباح والربحية ومواقع السيولة في شركات التأمين على الحياة الخاصة والعامة.

- لم تجد هذه الدراسة أدلة كافية على الاختلاف بين العائد على الأصول وأقساط الأعمال الجديدة (NBP) في شركات التأمين على الحياة الخاصة والعامة.

[1] - Prof Valeed A Ansari & Mr WubshetFola Financial Safety and Performance of Life Insurance Companies in India. Ali Ghara Islamic University, India, International Journal of Research (IJR) Volume 1, September 2014.

المطلب الثالث: تمييز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من أجل المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة قمنا بتحديد مجموعة من النقاط التي تساعدنا للوصول إلىأهمالفروقات بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة ونلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.

المجال	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
الإشكالية	تمحورت إشكالية الدراسة حول: إلى أي مدى تساهم أنظمة الرقابة في أداء شركات التأمين في الجزائر؟	تناولت مختلف الدراسات السابقة مدى تأثير وفعالية أنظمة الرقابة وأساليبها على أداء المؤسسات بمختلف أنواعها.
الهدف	التعرف على كيفية تفعيل الرقابة على شركات التأمين الجزائرية. تبيان العلاقة الكامنة بين الرقابة والأداء.	هدفت مختلف الدراسات السابقة إلى توضيح أثر الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي والأداء المالي بصفة الحصر.
المنهجية	اعتمدنا في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي والتحليل في الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من عمال مؤسسة التأمين CACHبولاية غرداية.	غلب على معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي وبعض النماذج والمؤشرات لتحقيق أهداف الدراسة .
فترة ومكان الدراسة	أجريت هذه الدراسة على عمال شركة التأمين CASHبولاية غرداية في الفترة من مارس إلى ماي سنة 2020.	اختلفت الدراسات السابقة من حيث الفترة إذ أن كل دراسة كانت في فترة مختلفة عن الأخرى أما في ما يخص المكان فتعددت الدول والمؤسسات التي طبقت عليها الدراسة
مجتمع الدراسة	شمل مجتمع الدراسة عمال شركة التأمين CASH.	تنوع مجتمع الدراسة المعتمد في الدراسات السابقة حيث شملت المؤسسات

		الاقتصاديةوالتعليمية والعاملين فيها.
الجانب التطبيقي والميداني	تم اعتماد الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع المعلومات وتنظيمها وتحليل نتائجها.	اعتمدت اغلب الدراسات على أسلوب تحليل الجداول والبيانات و النسب كما اعتمد بعضها على أداة المقابلة والاستبيان للإجابة عن التساؤلات وتحليل النتائج.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام بالحيثيات النظرية للموضوع عموما وتطرقنا للمفاهيم المتعلقة أنظمة الرقابة والأداء حيث قمنا بتوضيح الإطارالمفاهيمي للرقابة، عناصرها وأساليبها ومقوماتها ،كما تطرقنا إلى مفاهيم حول التأمين وشركات التأمين وطرق ومعايير تقييم الأداء في مؤسسات التأمين ، كماتطرقنا إلى العلاقة بين أنظمة الرقابة ومعايير الأداء في شركات التأمين، كما تم التطرق في دراستنا إلى الدراسات السابقة الغربية، العربية، الوطنية التي لها صلة بالموضوع، فأغلب الدراسات التي تطرقنا لها كانت تعالج أحد متغيري دراستنا الحالية إلا دراسة واحدة عالجت دور أنظمة الرقابة في رفع الأداء في حين خلصت هذه الدراسات السابقة التي تطرقت لمتغيري الدراسة سواء التابع أو المستقل إلى نتائج معظمها ترى أن أنظمة الرقابة داخل المنظمة وبين المنظمات والجمعيات لها دور في تحقيق أهدافها وتحقيق مصالحها من خلال رفع الأداء في المنظمة، وهذا ماسنتناوله في الفصل الثاني المتعلق بالجانب التطبيقي الميداني من خلال دراستنا لشركات التأمين بولاية غرداية.

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية لأثر أنظمة الرقابة على أداء شركة التأمين CASH غرداية.

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية التي يدور مضمونها حول أنظمة الرقابة وأداء شركات التأمين، وكذا الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع ، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم دراسته نظريا على إحدى المؤسسات الجزائرية وهي شركة التأمين للمحروقات **CASH** ،وسيتم التطرق أولا الى تعريف المؤسسة محل الدراسة وفي النقطة الثانية الى الاطار النهجي للدراسةوتحليل النتائج وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول : تقديم عام لشركة التأمينCASHبغرداية .

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية .

المبحث الأول: تقديم عام لشركة التأمين CASHبغرداية

سنحاول من خلال هذا المبحث توضيح طبيعة الدراسة الميدانية من خلال إعطاء لمحة موجزة حول عينة من شركة التأمين CASHبمدينة غرداية، ومن ثم سوف نوضح الإطار المنهجي للدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، وكذا سنقوم بعرض بناء وفحص صدق وثبات أداة الدراسة.

المطلب الأول: التعريف بالشركة محل الدراسة.

سنقوم من خلال هذا المطلب بالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة قصد أخذ فكرة عامة حول نشاط المؤسسة.

1- تعريف شركة التأمين CASH:

شركة التأمين للمحروقات Compagnie D'assurances Hydrocarbure، والمعروفة باختصار بإسم" CASH" أنشأت سنة 1999 وهي شركة ذات أسهم (رأس مال عمومي) بشراكة كل من سونطراك64 %، نفطال18% ، CAAR 12%، .CCR 6% يقع مقرها الاجتماعي ب54 نهج الإخوة بوادو، بمراد رايس الجزائر العاصمة ، رأس مالها يقدر ب7.8مليار دينار جزائري.

2- الشبكة التجارية:

-03 مديريات جهوية.

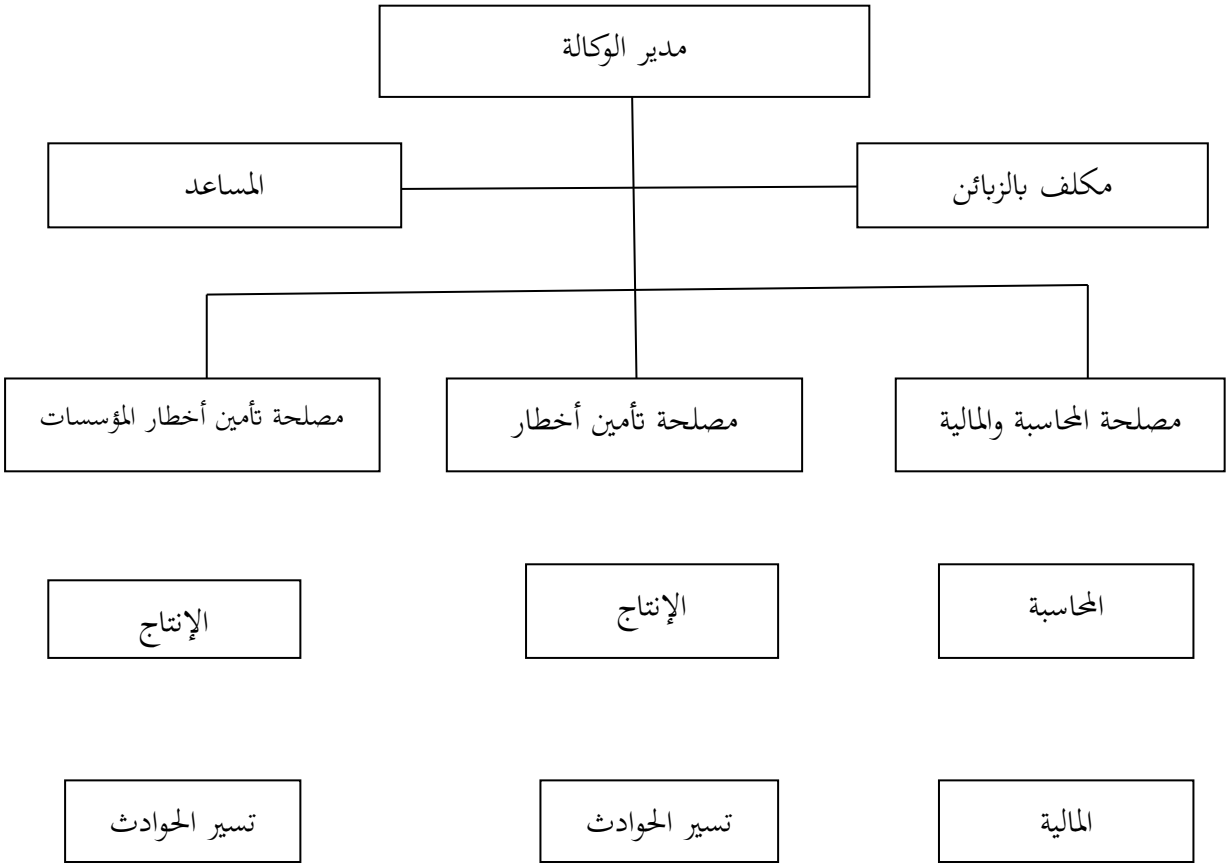
-17 وكالة مباشرة.

- 04 وكالة غير مباشرة.

أنشأت شركة CASH غرداية سنة 2007 والتي يقع مقرها في المركز التجاري Mourkibounoara، صندوق البريدي رقم54، سيدي عباز،غرداية الجزائر. تقوم بعملية اكتتاب عقود التأمين والتسيير وتعويض المتضررين في ملفات التعويض.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

الشكل رقم (03) : الهيكل التنظيمي للوكالة التأمين CASH غرداية



المصدر: WWW.cashassurances.dz

المطلب الثالث: أهداف المؤسسة

يمكن توضيح أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال النقاط الموالية :

-تعزيز الصورة العامة لشركة التأمين ؛

- زيادة الحصة السوقية ؛

- إنشاء مؤسسة مرنة موجهة نحو العملاء؛

- إنشاء نظام معلوماتي على أساس التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؛

- ممارسة جميع فروع التأمين لجميع مجالات النشاط.

- تدعيم سياسة التسويق لجعل لجعل سمعة الشركة في نمو دائم تتماشى مع الأهداف المحددة في كل مرحلة، ممن اجل تلبية افضل لاحتياجات المؤمن لهم.

- تطبيق سياسة التوظيف باعطاء الأولوية للكفاءات التقنية وكذلك ضمان التدريب لموظفيها من اجل تحسين خبرتهم.

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية

تبقى نتائج أي دراسة مرهونة بالخطوات الإجرائية التي يتخذها الباحث في دراسته الميدانية، وفي هذا المبحث سنتطرق لهذه الإجراءات من خلال تحديد منهج ومجتمع الدراسة ، أداة الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة، صدق وثبات أداة البحث ، وهذا ضمن المطلب الأول، أما في المطلب الثاني فسنتطرق إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية .

المطلب الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة

سنقوم من خلال هذا المطلب عرض منهج الدراسة المستخدم، و مجتمع الدراسة و عينتها، و الأدوات المستخدمة في الدراسة و مصادر الحصول على المعلومات، و المعالجة الإحصائية المستخدمة و فحص صدق أداة الدراسة و إثباتها.

الفرع الأول: طريقة الدراسة

تعتبر طريقة الدراسة الإطار الذي سنقوم من خلاله بجمع المعلومات المناسبة وتنظيمها للوصول إلى النتائج المتوقعة من هذه الدراسة.

أولا: منهج الدراسة الميدانية :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي لمعالجة الجوانب النظرية من الدراسة، أما الجانب الميداني من الدراسة فقد استخدمنا أسلوب دراسة الحالة و الذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث و ظواهر و ممارسات موجودة متاحة للدراسة و القياس كما هي دون تدخل الطالبة في مجرياتها و يستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ثم يحللها، حيث تهدف هذه الدراسة إلى دراسة " أبعاد أنظمة الرقابة ودورها في أداء شركات التأمين بغرداية " من خلال جمع البيانات عن طريق أداة الاستبيان التي تم تصميمها لهذا الغرض (**أنظر الملحق رقم 01**).

ثانيا: مجتمع و عينة الدراسة

يبلغ العدد الإجمالي لعمال وموظفي شركة التأمين– بغرداية 50 عامل، بمختلف مستوياتهم الإدارية و بذلك فقد إخترنا في هذه الدراسة العينة القصدية الموظفين المتواجدون في المؤسسة أثناء الدراسة ووزعت عليهم إستبيانات الدراسة ب 40 إستمارة عن طريق التسليم المباشر لإستمارة الإستبيان للمستقصى و المقابلات الشفوية ، لتكون بذلك نسبة عينة الدراسة تقدر حوالي 80 % من المجتمع الهدف و قد تم إسترجاع 33 إستمارة، و عدد الإستمارات غير المسترجعة بلغت 7 والإستمارات المرفوضة بعدد 02 و كل ذلك يلخصه الجدول التالي :

الجدول التالي يوضح حصيلة إحصائية إستمارات الإستبيان :

جدول رقم (02):إحصائية استمارات الاستبيان

البيان	الاستبيان	
	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستمارات الموزعة	40	%100
عدد الإستمارات المسترجعة	33	%82.5
عدد الإستمارات غير المسترجعة	7	% 17.5
عدد الإستمارات المرفوضة	02	%5.0
عدد الإستمارات الصالحة	**31**	**%77.5**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الدراسة.

من خلال الجدول رقم (02)، يتضح لنا أن العدد الإجمالي للإستمارات الموزعة قدر بـ40 إستمارة، منها 33 إستمارة تم إسترجاعها وهو ما يمثل نسبة 5.82% من حجم العينة الإجمالي، في حين قدرت الإستمارات غير الصالحة للتحليل بـ 02 إستمارة مرفوضة أي ما يمثل نسبة0.5% والتي تبين أنها غير صالحة بسبب التناقض الملاحظ على مستوى الإجابات التي تحتويها مما يعني عدم جدية الشخص المستجوب وبالتالي تم إلغاءها ليصبح العدد الإجمالي للإستمارات الصالحة للإستعمال يقدر بـ 31 إستمارة تم الإعتماد على إجابات أفرادها للتوصل إلى النتائج المتوقعة من الدراسة .

الفرع الثاني: أداة الدراسة و مصادر الحصول على المعلومة

أولا: أداة الدراسة

تم الإعتماد في جمع المعلومات على إستمارةالإستبيان كأداة لإستقصاء و جمع آراء و إجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل الأبعاد المرتبطة بالدور الذي يلعبه أنظمة الرقابة في أداء شركات التأمين.

ثانيا: إعداد إستمارة الاستبيان

لمعالجة الجوانب التحليلية للموضوع فقد تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث وقد تم تصميمه خصيصا لهذا الغرض إعتمادا على بعض الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع دراستنا وقد شملت إستمارةالإستبيان على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة و أسئلتها ، بناءا على فرضيات الدراسة ومتغيراتها التابعة (أداء شركات التأمين) والمستقلة (الرقابة في شركات التأمين) ، للإجابة عنها من قبل المبحوثين ، ولقد قسم هذا الإستبيان إلى جزئين رئيسيين كما يلي:

الجزء الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وتشمل المتغيرات التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخدمة في العمل الحالي).

الجزء الثاني: يتضمن 25 فقرة تخص متغيرات الدراسة مقسمة على النحو التالي:

- **أنظمة الرقابة في شركات التأمين** (متغير مستقل): يتضمن (15) فقرة تقيس أبعاد أنظمة الرقابة وفعاليتها على أداء شركات التأمين وذلك من خلال:
  - البعد الأول: نظام الرقابة يحتوى على (10) فقرات.
  - البعد الثاني: فعالية نظام الرقابة يحتوي على (05) فقرات.
- **أداء شركات التأمين** (متغير تابع): يتضمن (10) فقرات تقيس درجة أداء شركات التأمين للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

حيث كانت جميع الأسئلة لها أجوبة محددة ومغلقة من أجل تسهيل المعالجة الإحصائية لها.

ثالثا: إجراءات الدراسة الميدانية

1- **الأساليب و البرامج الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الاستبيان :**

لغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 25. وهذا نظرا لملائمته لمثل هذه الدراسة ،ومحاولة الحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان وإستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **التوزيعات التكرارية والنسبية:** تم إعتماد هذين المؤشرين في كافة عباراتالإستبيان،لمعرفة توجه إجابات أفراد العينة بالنسبة إلى إجمالي العينة لكل متغير؛
- **الوسط الحسابي:** يعتبر من مقاييس النزعة المركزية الأوسع إستخداما ويتم إستخدام الوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن المتغير الواحد في الإستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة؛
- **الإنحراف المعياري:** مقياس من مقاييس التشتت التي تستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي؛
- **إختبار معامل ألفا كرونباخ:** لقياس ثبات فقرات الإستبيان؛
- **معامل الإرتباط "بيرسون"** : لمعرفة نوعية وإتجاه العلاقة التي تربط محاور الدراسة؛

- **إختبارات الفروقات** : لمعرفة الفروقات بين المتوسطات الحسابية لعينة الدراسة.

2-درجات الموافقة على إجابات الإستبيان : و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات، و هذا من أجل إبراز آراء أفراد العينة في مختلف الأسئلة الموجودة في الإستبيان لأجل تسهيل ترميز مختلف الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر : عز عبد الفتاح، **مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي بإستخدامIBM-SPSS** ، الطبعة 1 ، المجلد 1 ، دار خوارزم العلمية ، المملكة العربية السعودية، 2008 ، ص540 .

3- مقياس التحليل:

يستخدم هذا المقياس لتحديد طبيعة كل سؤال عند التحليل مرتفع أو منخفض عن طريق تحديد الفئة التي يقع فيها قيمة المتوسط الحسابي، ويتم حساب ذلك من خلال:

- حدود الفئات والتي تتم عن طريق حساب المدى لمقياس ليكرت المستخدم (الخماسي)

المدى = القيمة الكبرى – القيمة الصغرى = 5-1 = 4

- طول الفئة وهو عبارة عن المسافة المحسوبة بين درجة إجابة وأخرى والذي يحسب كالآتي:

طول الفئة = المدى/ عدد الأوزان = 5/4 = 0.8

بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، عير موافق إطلاقا) مقياس ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الخيارات، نقوم بحساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، وبذلك لحساب مجال المتوسط الحسابي حسب درجات الإجابات يتم إضافة طول الفئة للمجال الأول و يتم ذلك في كل مرة وصولا إلى آخر مجال، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04) : مقياس تحليل إجابات الإستبيان

مجال المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
[1 – 1.79]	منخفض جدا
[1.80 – 2.59]	منخفض
[2.60 – 3.39]	مرتفع إلى حد ما
[3.40 –4.19]	مرتفع
[4.20 – 5]	مرتفع جدا

المصدر:من إعداد الطالبة

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: إختبارات صدق وثبات النموذج الإحصائي

أولا– الصدق الظاهري : قبل عرض وتوزيع إستمارةالإستبيان تم طرحه على مجموعة من الأساتذة من جامعة غرداية متخصصين في الإدارة والتسيير(**أنظر الملحق رقم02**) من أجل التأكد من صحة العبارات ، طريقة صياغتها ،كذلك منهجية و شكل الإستبيان، وبعد الأخذ بعين الإعتبار مختلف النصائح و التوصيات قمنا بإعداد الشكل النهائي للإستبيان ومن ثمة توزيعه .

ثانيا– قياس معامل الثبات والصدق:

يعكس صدق وثبات الإستبيان مدى تجانس نتائج الدراسة، حيث يقصد بثبات أداة الدراسة أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبيان على نفس العينة في نفس الظروف، لذلك قمنا باستخدام معامل الثبات الذي يسمى" **آلفاكرونباخ** "للحكم على ثبات أسئلة الاستبيان والتأكد من مصداقيةالمستجوبين، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض وموثوقية النتائج، وعند تطبيق هذا المعامل يجب أن تكون قيمته أكبر من 0.60 حتى نستطيع الحكم بموثوقية النتائج، والجدول التالي يبين لنا اختبار ثبات وصدق الإستبيان.

الجدول رقم (05) : يوضح إختبار الثبات لمحاور الإستبيان

المتغيرات	عدد الأسئلة	قيمة معامل الثبات	معامل الصدق *
بعد نظام الرقابة	10	0.781	0.883
بعد فعالية نظام الرقابة	05	0.738	0.859
محور أنظمة الرقابة في شركات التأمين	15	0.843	0.918
محور أداء شركات التأمين	10	0.807	0.898
المحور الكلي للإستبيان	**25**	**0.903**	**0.950**

***معامل الصدق يتم حسابه عن طريق جذر معامل الثبات.**

المصدر :من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS .

من خلال الجدول الموضح أعلاه لإختبار معامل الصدق والثبات (آلفا كرونباخ) أنه تم حساب هذا المعامل لكل بعد من أبعاد الدراسة بالإضافة إلى كل المحاور المتعلقة بمتغيرات الدراسة (**أنظر الملحق رقم 03**) ، كما نلاحظ أن معامل الثبات الكلي للاستبيان مرتفع وموجب حيث بلغ (0.903) ، كما كانت معاملات الثبات للمحاور (الرقابة في شركات التأمين) و(أداء شركات التأمين) بنسبة (0.843) و(0.807) على التوالي حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60 %) ، وكذا الأبعاد المتعلقة بمحور أنظمة الرقابة قد تراوحت ما بين (0.738–0.781) ، وهذا ما يدل أن الإستبيان صالح للتطبيق على عينة الدراسة أي يمكن الإعتماد عليه في الدراسةالميدانية، حيث أن إستمارةإستبيان الدراسة لو تم توزيعها على نفس المجتمع في فترة لاحقة سيتم الحصول على نفس النتائج المتحصل عليها حاليا ، كما كانت نتائج معامل الصدق كلها مرتفعة جدا وخاصة بالمحور الكلي للإستبيان والتي بلغت 0.950 وهذا ما يعني أن إستبيان الدراسة يقيس ما وضع لأجله ، وبذلك فقد تم التأكد من صدق وثبات فقرات الإستبيان.

ثالثا–حساب صدق الإتساق الداخلي للمقياس

ويقصد بصدق الإتساق الداخلي لعبارات الاستبيان مدى إتساق جميع فقرات الإستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه(**أنظر الملحق رقم 04**)أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه .وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة.

أولا : بالنسبة للمحور الأول

الجدول رقم (06) : يوضح الإتساق الداخلي بين البعد الأول والعبارات الخاصة به

العبارات	معامل الإرتباط	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	النتيجة
العبارة 1	0.687**	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 2	0.643**	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 3	0.610**	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 4	0.239	0.196	-	غ. دال إحصائيا
العبارة 5	0.696**	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 6	0.385*	0.033	0.05	دال إحصائيا
العبارة 7	0.722**	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 8	0.702**	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 9	0.520**	0.003	0.01	دال إحصائيا
العبارة 10	0.571**	0.001	0.01	دال إحصائيا

** **إرتباط عند مستوى دلالة إحصائية 0.01(ذو إتجاهين)** ، * **إرتباط عند مستوى دلالة إحصائية 0.05(ذو إتجاهين)**.

المصدر : من إعداد الطالبةاعتمادا على مخرجات برنامج spss .

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن جميع الفقرات ترتبط مع البعد الأول (أنظمة الرقابة) أي أن فقراته دالة إحصائيا ، فيما عدا العبارة رقم 04التي لا ترتبط مع هذا البعد إرتباطا معنويا ، كما نجد أن مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط لكل فقرة من فقراته أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمد (0.05) أو (0.01) في جميع فقرات المحور أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الأول، صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (07) : يوضح الإتساق الداخلي بين البعد الثاني والعبارات الخاصة به

العبارات	معامل الإرتباط	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	النتيجة
العبارة 11	**0.776	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 12	**0.558	0.001	0.01	دال إحصائيا
العبارة 13	**0.796	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 14	**0.596	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 15	**0.795	0.000	0.01	دال إحصائيا

** إرتباط عند مستوى دلالة إحصائية 0.01(ذو إتجاهين) ، * إرتباط عند مستوى دلالة إحصائية 0.05(ذو إتجاهين).

المصدر : من إعداد الطالبةاعتمادا على مخرجات برنامج spss .

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن جميع الفقرات ترتبط مع البعدالثاني(فعالية نظام الرقابة) أي أن فقراته دالة إحصائيا ، حيث أن مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط لكل فقرة من فقراته أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمد (0.01) في جميع فقرات البعد أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الأول، صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

ثانيا: بالنسبة للمحور الثاني

الجدول رقم (08) : يوضح الإتساق الداخلي بين المحور الثاني والعبارات الخاصة به

العبارات	معامل الإرتباط	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	النتيجة
العبارة 1	**0.673	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 2	**0.547	0.001	0.01	دال إحصائيا
العبارة 3	*0.356	0.049	0.05	دال إحصائيا
العبارة 4	**0.728	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 5	*0.365	0.044	0.01	دال إحصائيا
العبارة 6	**0.604	0.000	0.05	دال إحصائيا
العبارة 7	**0.801	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 8	**0.619	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 9	**0.716	0.000	0.01	دال إحصائيا
العبارة 10	**0.672	0.000	0.01	دال إحصائيا

** إرتباط عند مستوى دلالة إحصائية 0.01(ذو إتجاهين) ، * إرتباط عند مستوى دلالة إحصائية 0.05(ذو إتجاهين).

المصدر : من إعداد الطالبةاعتمادا على مخرجات برنامج spss .

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه بأن جميع الفقرات ترتبط مع المحورالثاني(أداء شركات التأمين) أي أن فقراته دالة إحصائيا كما نجد أن مستوى الدلالة الإحصائية لمعامل الارتباط لكل فقرة من فقراته أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمد (0.05) أو (0.01) في جميع فقرات المحور أي يوجد ارتباط معنوي ومنه تعتبر فقرات المحور الثاني، صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

رابعا– إختبار ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي

لغرض التحقق من موضوعية نتائج هذه الدراسة فقد قمنا بإجراء إختبار التوزيع الطبيعي" **Kolmogorov–Smirnov** "وذلك قصد التحقق من خلو بيانات الدراسة من المشاكل الإحصائية التي قد تؤثر سلبا على نتائج إختبار فرضيات الدراسة ، ففي حالة وجود توزيع غير طبيعي فقد ينتج عن هذا إرتباط غير حقيقي بين متغيرات الدراسة (المتغير التابع ، المتغير المستقل) ، لذا يشترط هذا الإختبار توفر التوزيع الطبيعي في البيانات قصد القدرة على التنبؤ بالظاهرة محل الدراسة وإعطائها تفسيرا دقيقا .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بإختبار التوزيع الطبيعي سيمينوفكملغروف و الجدول التالي يوضح لنا ذلك :

الجدول رقم (09) : يوضح التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات	قيمة الإختبار	مستوى المعنوية	النتيجة
1	أنظمة الرقابة	0.089	0.200	يتبع التوزيع الطبيعي
1–1	نظام الرقابة	0.102	0.200	يتبع التوزيع الطبيعي
2–1	فعالية نظام الرقابة	0.160	0.041	لايتبع التوزيع الطبيعي
2	أداء شركات التأمين	0.097	0.200	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر : من إعداد الطالبةإعتمادا على مخرجات برنامج **Spss** .

بالنظر إلى معطيات الجدول أعلاه ، والذي يوضح لنا نتائج إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة ، فإنه عند مستوى دلالة ($\alpha > 0.05$) يتضح أن توزيع جميع متغيرات الدراسة كانت طبيعية (**أنظر الملحق رقم 05**) ، بإعتبار أن نسب التوزيع الطبيعي لكل الإجابات كانت أكبر من (0.05) وهو المستوى المعتمد إحصائيا في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة ، ماعدا البعد الثاني من المحور الأول الذي ظهرت نتيجته بأنه لا يتبع توزيعا طبيعيا، وبإعتبار أن معظم بيانات الدراسة تتبع توزيعا طبيعيا ، سنقوم بإستخداماالإختبارات التي تتلاءم مع هذا التوزيع.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

لقد تمت دراسة خصائص أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية (**أنظر الملحق رقم 06**) التالية:

أولا – المتغيرات الشخصية:

1- متغير الجنس

يوضح الجدول التالي نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

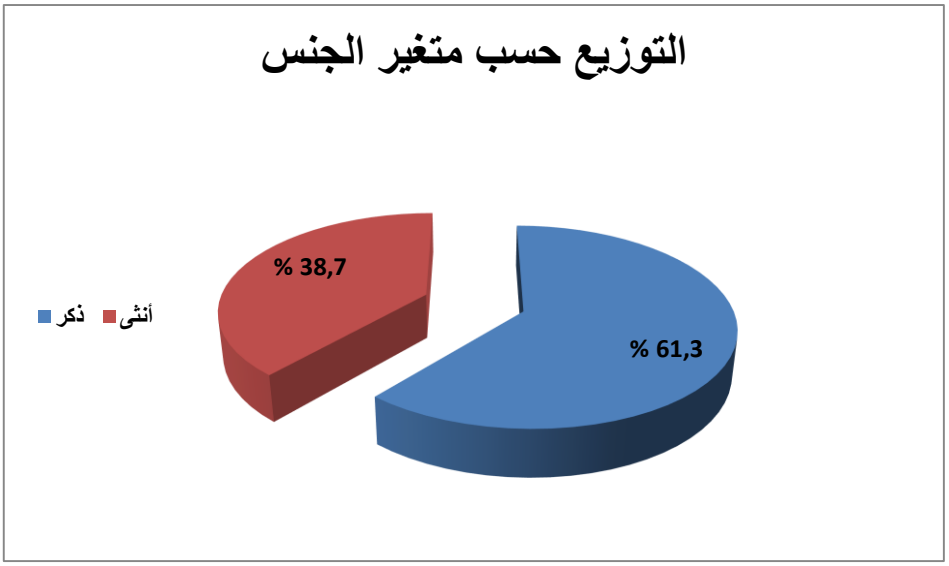
الجدول رقم (10) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	**19**	**%61,3**
أنثى	**12**	**%38,7**
المجموع	**31**	**%100**

المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS .

يبين لنا الجدول أعلاه التكرارات لأفراد العينة المدروسة وذلك حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة كانوا ذكورا بنسبة تمثل 61.3% أي ما يمثل19ذكر من إجمالي أفراد العينة، في حين أن نسبة الإناث بلغت 38.7% أي ما يعادل12 أنثى ، وهذا ما يدل على أنه بالمؤسسة محل الدراسة نسبة الذكور الموظفين أكثر من نسبة الإناث وقد يكون بسبب المتطلبات الوظفية المعتمدة بالمؤسسة ، والشكل الموالي يوضح لنا ذلك:

الشكل رقم (04) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel و SPSS .

2- متغير العمر:

يوضح الجدول التالي نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

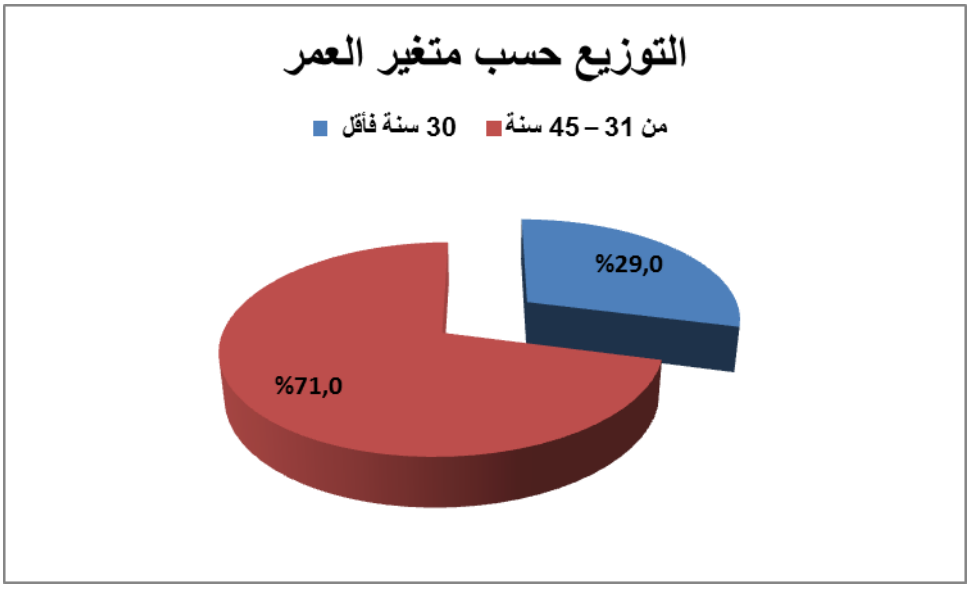
الجدول رقم (11) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الفئة العمرية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
30 سنة فأقل	9	%29,0
من 31 – 45 سنة	22	%71,0
المجموع	**31**	**%100**

المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر ، وهي مقسمة إلى عدة فئات عمرية، ومن خلال النتائج المتحصل عليها تم ظهور فئتين فقط من أصل ثلاث فئات عمرية ، حيث نلاحظ أن الفئة العمرية التي شهدت أكثر تكرار هي الفئة الثانية حيث بلغت نسبة تكرارها 71.0 % أي ما يمثل 22 من إجمالي أفراد العينة ، أما الفئة الأولى فقد تحصلت على أقل نسبة تكرار و التي بلغت 29.0% وهو ما يمثل 9 أفراد ، ، وبهذا يمكن القول بأن نسبة الفئة الشبابية بالمؤسسة لها مكانة بارزة في بيئة المؤسسة الداخلية مما يشكل لها نقاط قوة من خلال الإعتماد على هاته الطاقات الفاعلة ، وما يعود أيضا لسياسة التوظيف المنتهجة من طرف المؤسسة أو لعراقة عمر المؤسسة و يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (05) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel و SPSS .

3- متغيرالمؤهل العلمي:

يوضح الجدول التالي نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي:

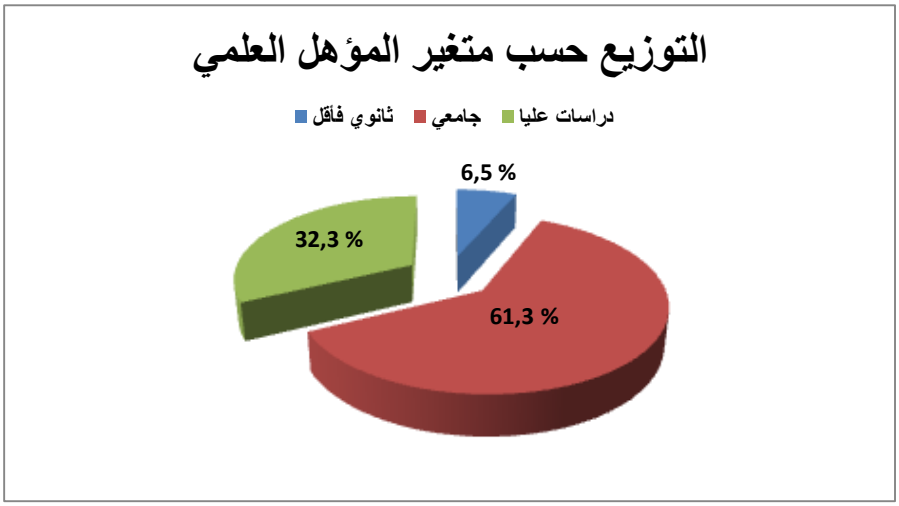
الجدول رقم (12) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي فأقل	**2**	**%6,5**
جامعي	**19**	**%61,3**
دراسات عليا	**10**	**%32,3**
المجموع	**31**	**%100**

المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS .

يبين لنا الجدول الموضح أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، حيث كانت أغلبية العينة من الحاصلين على شهادات جامعية وذلك بنسبة قدرها 61.3%أي ما يمثل 19فرد من إجمالي أفراد العينة، ثم تليها نسبة الحاصلين على الدراسات العليا لتبلغ 32.3 %، أما الحاصلين مستوى ثانوي فأقل فقد بلغو فرادين فقط أي بنسبة 6.5%، وبهذا يمكن القول بأن أغلب موظفي المؤسسة محل الدراسة كانوا من الحاصلين على الشهادات العلمية وبالأخص الشهادات الجامعية وهذا ما يمكننا من الإطمئنان إلى أن عينة الدراسة ستتمكن من فهم الأسئلة وبالتالي الحصول على نتائج معبرة أكثر للواقع العملي، بالإضافة إلى أن المؤسسة تعمل على توظيف ذوي الشهادات الجامعية للرفع من مستوى كفاءة العاملين داخل المؤسسة، و الشكل التالي يوضح لنا ذلك :

الشكل رقم (06) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel .

ثانيا– المتغيرات الوظيفية:

1– متغير الوظيفة الحالية :

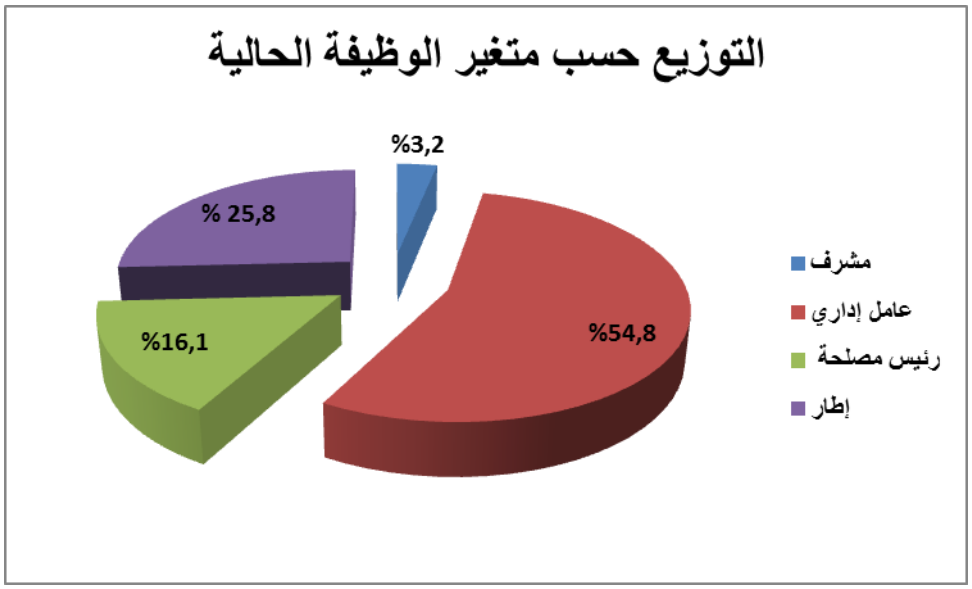
الجدول رقم (13) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
مشرف	1	%3,2
عامل إداري	17	%54,8
رئيس مصلحة	5	%16,1
إطار	8	%25,8
المجموع	**31**	**%100**

المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS .

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا توزيع التكرارات المطلقة والنسب المئوية حسب متغير الوظيفة الحالية موزعة إلى أربعة وظائف، حيث شهدت الوظيفة الثالثة (عمال إداريين) أكثر تكرارا وذلك لبلوغها نسبة 54.8% أي ما يمثل 17 فردا من إجمالي أفراد العينة المدروسة ، أما الوظيفة الأولى (مشرف) فقد كانت أقل نسبة تكرار لبلوغهما مقداره3.2% أي ما يمثل 1فرد واحد فقط، ليكون بهذه العينة المدروسة عدد كبير جدا من الموظفين الإداريين الذين ينفذون إجراءات العمل من خلال دورهم الفعال في تنفيذ و تحقيق أهداف المؤسسة محل الدراسة وهذا لا يخلو أن تتم هذه الأعمال دون بقية الوظائف الأخرى التي لها دور متكامل ومشترك فيما بينها، والشكل التالي يوضح لنا أكثر نتائج ذلك :

الشكل رقم (07) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة حالية



المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel و SPSS .

2- متغير الوظيفة الحالية:

يوضح الجدول التالي نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة:

الجدول رقم (14) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة

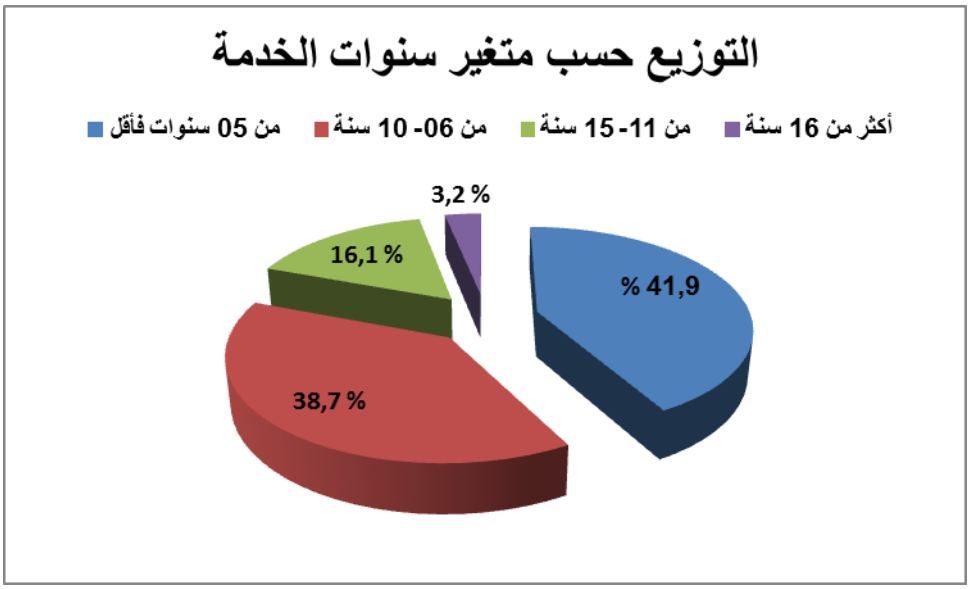
الفترة الزمنية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
من 05 سنوات فأقل	13	%41,9
من 06- 10 سنة	12	%38,7
من 11- 15 سنة	5	%16,1
أكثر من 16 سنة	1	%3,2
المجموع	**31**	**%100**

المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS .

يوضح لنا الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة في العمل الحالي والتي كانت موزعة عبر فئات زمنية، حيث نلاحظ أن الفئتين الأولى و الثانية كانتا متقاربتين لنسب التكرار و يمثلان الفئتين أكثر تكرارا بنسبة 41.9% للفترة الأولى و38.7 % للفترة الثانية ، أما الفترة أقل تكرار فقد كانت من نصيب الفئة الرابعة بحصولها على نسبة تكرار 3.2% ، وبهذا فإن للمؤسسة

محل الدراسة موظفين ذوي أقدمية مهنية مقبولة على العموم تمكنهم من المعرفة الجيدة بإجراءات وظروف العمل وكذا الحلول لبعض صعوبات ومعوقات العمل بالمؤسسة بالإضافة إلى إمكانية إعتماد المؤسسة على مساهمتهم في نقل خبراتهم للموظفين الجدد، وهذا يرجع أيضا إلى أن المؤسسة ليست حديثة التكوين ،كما أن هذا لا يعني أن المؤسسة لا تشجع الخبرات البسيطة فهي تطمع ضمن إستراتيجياتها لأن يكونوا هم الفعالين مستقبلا ، ويمكن توضيح نتائج ذلك من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (08) التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة



المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel و SPSS .

الفرع الثالث :النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول محاور الاستبيان

سيتم التطرق من خلال هذا الفرع إلى المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لتحديد مستوى إجابات المستجوبين حول فقرات الإستبيان (**أنظر الملحق رقم 07**) .

أولا – المحورالأول: أنظمة الرقابة

1- النتائج المتعلقة بالبعد الأول:نظام الرقابة

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة البعد الأول من المحور الأول من الإستبيان :

الجدول رقم (15) : النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد المركزية

1- نظامالرقابة					
الرقم	**العبارة**	**المتوسط الحسابي**	**الإنحراف المعياري**	**مستوى الإجابة**	**الترتيب**
01	يتم اعتماد نظام رقابي خاص في مؤسستكم.	4.06	0.89	مرتفع	5
02	هناك رقابة دورية على مؤسسات التأمين.	3.97	0.79	مرتفع	6
03	تستعين مؤسستكم بخبراء مختصين في إعداد النظام الرقابي.	3.68	1.10	مرتفع	9
04	يسمح نظام الرقابة بتقليل مخاطر المؤسسة.	4.39	0.55	مرتفع جدا	3
05	الرقابة المطبقة في المؤسسة كافية.	3.16	1.15	مرتفع إلى حد ما	10
06	يجب توفر الكفاءة والمؤهل العلمي والخبرة في الشخص القائم بالعملية الرقابية.	4.55	0.56	مرتفع جدا	1
07	في حالة اكتشاف الانحراف يتم تصحيحها فورا.	3.84	0.89	مرتفع	8
08	إشراف هيئات الرقابة على الأعمال يؤدي إلي زيادة جودة أداء مؤسسة التأمين.	4.39	0.55	مرتفع جدا	2
09	يتم حماية حقوق المؤمن لهم عن طريق هيئات الإشراف والرقابة.	4.23	0.61	مرتفع جدا	4
10	يتمتع المكلفون بالرقابة بصلاحية الوصول للوثائق والسجلات الخاصة بعملية التأمين.	3.90	0.79	مرتفع	7
المجموع العام للبعد الأول		**4.01**	**0.47**	**مرتفع**	-

المصدر :من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج Excel و SPSS .

يتضح من خلال الجدول أعلاه آراء أفراد عينة الدراسة حول البعد الأول (نظام الرقابة) من محور الرقابة (**أنظر الملحق رقم 07**) ، حيث نلاحظ أن فقرات هذا البعد تراوحت مستويات الإجابة به بين درجة (مرتفع إلى حد ما) ودرجة (مرتفع جدا) وقد بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد بـ 4.01 وهو يوافق درجة إجابات مرتفعة حول عبارات هذا البعد ،كما بلغت قيمة الإنحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.47 وهي قيمة مقبولة أي عدم وجود إنحراف كبير بين إجابات المبحوثين، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (3.16-4.55) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (05) و الفقرة رقم (06) على التوالي ،

أما الإنحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (0.55-1.15) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (04) والفقرة رقم (05) على التوالي ، وعلى العموم يمكن القول بأن أنظمة الرقابة بالمؤسسة محل الدراسة تستخدم بمستوى عالي من خلال وجود ضوابط رقابية ومجموعة من من الوسائل والأساليب الرقابية من قبل الإدارة العليا للمؤسسة كالحرص على توفر الجانب العلمي والعملي للقائم بعملية الرقابة من خلال وجود بعض المتطلبات الضرورية لممارسة هذه المهام قصد تحقيق مستوى عال من الجودة للخدمات المقدمة من طرف المؤسسة .

2- النتائج المتعلقة بالبعد الثاني :فعالية أنظمة الرقابة

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة البعد الثاني من المحور الأول من الإستبيان :

الجدول رقم (16) : النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات بعد الرسمية

2- فعالية نظام الرقابة					
الرقم	**العبارة**	**المتوسط الحسابي**	**الإنحراف المعياري**	**مستوى الإجابة**	**الترتيب**
11	تهدف الرقابة إلى رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة .	**4.39**	**0.66**	مرتفع جدا	**2**
12	تعتبر الرقابة البعدية عنصرا هاما في مجال تصحيح أخطاء مؤسسات التأمين.	**4.16**	**0.82**	مرتفع	**4**
13	تعمل الرقابة على الأداء في ترشيد القرارات.	**4.13**	**0.92**	مرتفع	**5**
14	تساعد الرقابة الصارمة في تحسين الأداء في المؤسسة.	**4.55**	**0.56**	مرتفع جدا	**1**
15	للرقابة دور فعال في تحقيق التكامل بين الأداء الفعال وتصحيح الانحرافات.	**4.39**	**0.71**	مرتفع جدا	**3**
المجموع العام		**4.32**	**0.52**	**مرتفع جدا**	**-**

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يبين لنا الجدول أعلاه آراء أفراد عينة الدراسة حول البعد الثاني من المحور الأول (فعالية أنظمة الرقابة) ، حيث نلاحظ أن جميع فقرات هذا البعد شهدت أراء موجبة (**أنظر الملحق رقم 07**) وذلك بحصولها على درجة ما بين (مرتفع) و(مرتفع جدا) ، حيث بلغ المتوسط حسابي العام لهذا البعد على قيمة تساوي 4.32 وهو يوافق درجة مرتفع جدا وفق مقياس التحليل ، كما بلغت قيمة الإنحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.52 ، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (4.13 -4.55) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (14) و الفقرة رقم (13) على التوالي ، أما الإنحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا البعد ما بين (0.56-0.92) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (14) والفقرة رقم (13) على التوالي ، وعليه يمكن القول بأن أنظمة الرقابة في المؤسسة محل الدراسة تحقق الأهداف المرسومة من خلال الإعتماد على التقارير المالية والإلتزام بالقوانين والنظام الداخلي للمؤسسة وهذا للوصول قدر الإمكان إلى حماية أصول المؤسسة والعمل بشكل منظم وكفء وكذا إعداد معلومات مالية وغير مالية موثوقة وفي الوقت المناسب.

3- النتائج المتعلقة بأبعاد المحور الأول :

الجدول رقم (17) : المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمحور أنظمة الرقابة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	إتجاه الإجابة	الترتيب
البعد الأول	4.01	0.47	مرتفع	2
البعد الثاني	4.32	0.52	مرتفع	1
المحور الأول	**4.11**	**0.44**	**مرتفع**	-

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS .

الجدول الموضح أعلاه يبين لنا ترتيب الأبعاد المختلفة للرقابة في المؤسة محل الدراسة ، حيث نلاحظ أن المحور الأول والمتمثل في عبارات المتغير المستقل من الدراسة تحصل على متوسط حسابي عام يقد بـ 4.11 وهو ما يعكس درجة إجابات مرتفة حول عبارات هذا المحور، كما تحصل البعد الثاني على أكبر متوسط حسابي بقيمة تساوي 4.32 و على إنحراف معياري بقيمة تساوي 0.52 ، أما البعد الأول فقد تحصل على متوسط حسابي بقيمة تساوي 4.01 و بإنحراف معياري يساوي 0.47، وبالتالي

يمكن القول على العموم بأنه لدى أنظمة رقابة تتضمن مجموعة من الوسائل والسياسات والإجراءات تعمل بكفاءة فعالية لأجل تحقيق أهداف المؤسسة والمحافظة على نشاطها الخدمي وتحقيق جودة عالية من الخدمات ، وهذا حسب آراء أفراد عينة الدراسة .

ثانيا – المحور الثاني : أداء شركات التأمين

يوضح الجدول التالي النتائج التي تم التوصل إليها حول أسئلة المحور الثاني من الإستبيان المتعلقة بأداء العاملين

الجدول رقم (18) : النتائج المتعلقة بإتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني

أداء شركات التأمين					
الرقم	**العبارة**	**المتوسط الحسابي**	**الإنحراف المعياري**	**إتجاه الإجابة**	**الترتيب**
01	يوجد تنسيق بين العمليات والأنشطة المختلفة في مؤسسة التأمين.	3.74	0.96	مرتفع	10
02	تعمل المؤسسة على الرفع من درجة رضا وولاء الزبون من خلال تقديم خدمات ذات جودة.	4.23	0.71	مرتفع جدا	5
03	توفر مؤسسة التأمين تحفيزات ومكافآت للموظفين لزيادة الكفاءة.	4.06	0.85	مرتفع	7
04	تسعى مؤسسة التأمين لتوسيع أفاق التحديث والتطوير في تقديم الخدمات.	4.03	1.20	مرتفع	8
05	لتطوير الأداء يجب اختيار مسيرين يتمتعون بالخبرة والأقدمية في التسيير.	4.23	1.12	مرتفع جدا	6
06	يتم تقييم أداء مؤسسة التأمين وفق معايير داخلية و خارجية.	4.42	1.19	مرتفع جدا	3
07	لضمان الحفاظ على استمرارية مؤسسة التأمين يجب تحسين فعاليتها ومردوديتها.	4.48	1.09	مرتفع جدا	1
08	تقوم الدولة بتوظيف إطارات مسيرة لمؤسسة التأمين.	3.97	1.08	مرتفع	9

09	التحكم في الأخطار يؤدي إلى ضمان أداء مالي جيد.	4.29	1.29	مرتفع جدا	4
10	يساهم تقييم الأداء في معرفة نقاط القوة والضعف لمؤسسة التأمين.	4.45	0.57	مرتفع جدا	2
المجموع العام لمحور أداء شركات التأمين		**4.19**	**0.59**	**مرتفع**	**-**

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss.

يبين لنا الجدول توجهات آراء أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني (**أنظر الملحق رقم 07**) الذي يمثل المتغير التابع من متغيرات الدراسة (أداء شركات التأمين) ، حيث نلاحظ أن جميع فقرات هذا البعد شهدت أراء موجبة وذلك بحصولها على درجة من (مرتفع) و درجة (مرتفع جدا) ، حيث بلغ المتوسط حسابي العام لهذا المحور على قيمة تساوي 4.19 وهو يوافق درجة إجابات مرتفعة وفق مقياس التحليل حول عبارات هذا المحور ، كما بلغت قيمة الإنحراف المعياري الكلية لذات البعد 0.59 ، في حين تراوحت قيمة المتوسط الحسابي بين الفقرات ما بين (3.74- 4.48) والذي كان من نصيب الفقرة رقم (01) و الفقرة رقم (07) على التوالي ، أما الإنحراف المعياري فقد تراوحت قيمته بين فقرات هذا المحور ما بين (0.57-1.29) ، والذي كان من نصيب الفقرة رقم (10) والفقرة رقم (09) على التوالي ، ما يمكننا بالقول بأنه من خلال النتائج الإيجابية المتحصل عليها لمحور أداء شركات التأمين ، فإن الأداء المحقق بالمؤسسة محل الدراسة يعكس مدى قدرة إدارة المؤسسة على التحكم في عنصرين رئيسيين وهما الكفاءة والتي يقصد بها الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة بالمؤسسة ، والفعالية والتي تبرز مدى الوصول إلى الأهداف المرجوة ، وهذا ما يقيس أدء المؤسسة محل الدراسة بأنه مقبول وذو مستوى مرتفع .

الفرع الرابع : إختبار فرضيات الدراسة

لغرض إختبار فرضيات الدراسة التي تم صياغتها سابقا فقد تم إستخدام إختبار (T) للعينة الواحدة ، إختبار معامل الإرتباط بيرسون، إختبار (T) للعينة المستقلة، إختبار التباين الأحادي ANOVA لهذا الغرض ، وهذا ما سيتم توضيحه لاحقا (**أنظر الملحق رقم 08**).

- **الفرضية الأولى:** تنص الفرضية بأنه "تعتمد شركات التأمين على أنظمة الرقابة تعمل بفعالية لزيادة مستوى الأداء".

لغرض الإجابة على الفرضية أعلاه قمنا بإستخدام **إختبار العينة الواحدة** (OneSample t-test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الإستجابة قد وصلت حسب آراء أفراد العينة المدروسة إلى درجة الموافقة إلى حد ما (وهو ما يقابل درجة **3** حسب مقياس تحليل الإجابات) أم لا و النتائج موضحة من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (19) : نتائج إختبار (T) للعينة الواحدة

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة (T)	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
العبارة 11	4.39	0.667	11.57	0.000	دال إحصائيا
العبارة 12	4.16	0.820	7.88	0.000	دال إحصائيا
العبارة 13	4.13	0.922	6.28	0.000	دال إحصائيا
العبارة 14	4.55	0.568	15.17	0.000	دال إحصائيا
العبارة 15	4.39	0.715	10.79	0.000	دال إحصائيا
بعد فعالية أنظمة الرقابة	4.32	0.523	14.07	0.000	دال إحصائيا

المصدر : من إعداد الطالبة إعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول الموضح أعلاه لإختبار (T) للعينة الواحدة والإحصاء الوصفي لفقرات البعد الثاني (فعالية أنظمة الرقابة) لمحور المتغير المستقل نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لآراء أفراد العينة حول فقرات هذا البعد كانت إيجابية والتي تراوحت ما بين (4.13 – 4.55) ، كما بلغت قيمة المتوسط الحسابي لذات البعد 4.32 أي ما يقابل درجة " مرتفع جدا " ، أما قيمة (T) المحسوبة الكلية للبعد بلغت 14.07بمستوي إحتمالية تساوي 0.000 ، وبما أن الإختبار ذو طرفين نقارنها بالقيمة 0.025 =2/ α لذا فيمكن

القول بأنه يتم قبول الفرضية البحثية (البديلة) التي تؤكد أن إجابات المبحوثين كانت في إتجاه الإجابة على أنه "تعتمد شركات التأمين على أنظمة الرقابة تعمل بكل فعالية لزيادة مستوى الأداء" ، **وبهذا يتم قبول الفرضية الأولى**.

- **الفرضية الثانية : تنص الفرضية بأنه** "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى أنظمة الرقابة وبين أداء شركات التأمين في الجزائر و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة".

لإختبار هذه الفرضية سيتم إجراء إختبار معامل الإرتباط من خلال الكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين المتغيرين (**أنظمة الرقابة وأداء شركات التأمين**) ،ونستعمل في ذلك معامل الإرتباط بيرسون (Pearson) في العينة محل الدراسة.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية بإختبار الإرتباط بطريقة بيرسون الجدول التالي يوضح لنا نتائج ذلك :

الجدول رقم (20) : يوضح قيمة معامل الارتباط بين أنظمة الرقابة وأداء شركات التأمين.

حجم العينة	قيمة معامل الإرتباط	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية	النتيجة
31	0.644	0.000	0.01	وجود إرتباط

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول الموضح أعلاه لقيمة معامل الإرتباط بين المتغير التابع (أداء شركات التأمين) والمتغير المستقل (أنظمة الرقابة) نلاحظ مستوى الدلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية الإحصائية 0.01 والتي ميزت بعلامة ** (مخرجات برنامج SPSS) للدلالة على أنها دالة إحصائيا (**أنظر الملحق رقم 06**) عند ذلك المستوى ، كما نلاحظ وجود علاقة بين هذين المتغيرين حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط بيرسون 0.644 ، هذا ما يمكن القول عنه بشكل عام توجد علاقة طردية (موجبة) و قوية إلى حد ما بين المحور المشكل لأبعاد أنظمة الرقابة ومحور أداء شركات التأمين بالمؤسسة محل الدراسة ، وما يعكس دلالة هذه النتيجة لطبيعة العلاقة و مستوى قوتها إلى العملية التكاملية بين الأليات والوسائل والإجراءات المعتمدة من طرف المؤسسة التي تعتبر كمدخلات لنظامها الرقابي و مستوى التطبيق الفعال لها للوصول إلى الأهداف والنتائج المرجوة ، إلا أنه قد توجد بعض العوامل والظروف التي قللت من قيمة معامل الإرتباط أي بفارق يقدر بـ (1-0.644) = 0.356 والتي تعود إلى عوامل أخرى غير ظاهرة بنموذج الدراسة والتي على العموم قد ترجع للبيئة التي تعمل فيها المؤسسة.

الفرضية الثالثة: التي تنص بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء شركات التأمين في الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية " الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخدمة "

- للتحقق من هذه الفرضية سنقوم بإجراء إختبار T للعينات المستقلة (Independent t-test) بالنسبة لمتغير الجنس وفقا للمعطيات الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (21) : إختبار (T) لمتوسط لآراء المبحوثينحول تعزى إلى متغير الجنس .

المحور	النوع الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
أداء شركات التأمين	ذكر	19	4.11	0.50	-1.107	0.277
	أنثى	12	4.30	0.40		

المصدر : من إعداد الطالبة بناءا على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسطات أراء المبحوثين (حودل أداء شركة التأمين) تبعا لمتغير الإناث بلغت أعلى قيمة عند بـ 4.30بإنحراف معياري 0.40 بينما بلغ متوسط الذكور 4.11 بإنحراف معياري 0.50. ، وطبقا لإختبار ليفين لتساوي التباينات بين المجموعتين (أنظر الملحق) فقد جاءت نتيجة إختبار T على الترتيب 1.107- بمستوى دلالة إحصائية كمايلي : 0.277 وكلها كانت أكبر من مستوى المعنوية الإحصائية المعتمدة (0.05) ، وعليه تقرر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسط إجابات المبحوثين تبعا لمتغير الجنس ، أي عدم وجود إختلاف من وجهة نظر كل من الإناث والذكور حول أداء شركة التأمين حسب أفراد العينة محل الدراسة .

- وللتحقق من صحة هذه الفرضية بالنسبة للمتغيرات الشخصية والوظيفية الأخرى تم إستخدامإختبار التباين الأحادي **تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA** لتحديد الفروق بين متوسطات درجات إجابات الأفراد وفقا للجدول الآتي.

الجدول رقم (22) تحليلالتباين الأحادي

المتغير	البيان	العدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة F	مستوى الدلالة
العمر	30سنة فأقل	9	3.92	0.59	4.546	0.042
	من 31 إلى 45 سنة	22	4.30	0.37		
	المجموع	31	4.19	0.47		
المؤهل العلمي	ثانوي	2	4.00	0.56	0.796	0.461
	جامعي	19	4.13	0.39		
	دراسات عليا	10	4.34	0.59		
	المجموع	31	4.19	0.47		
مجال الوظيفة الحالية	مشرف	1	4.30		1.824	0.167
	عامل إداري	17	4.01	0.44		
	رئيس مصلحة	5	4.40	0.31		
	إطار	8	4.41	0.54		
	المجموع	31	4.19	0.47		
سنوات الخدمة	من 5 سنوات فأقل	13	4.02	0.58	1.150	0.347
	من6إلى 10سنوات	12	4.25	0.36		
	من 11 إلى 15 سنة	5	4.44	0.32		
	16 سنة فأكثر	1	4.44			
	المجموع	31	4.19	0.08		

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل التباين أحادي الإتجاه ومنه نلاحظ أنه :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين تبعا لمتغير العمر ، حيث كانت قيمة إحتمالية (F) تساوي0.042 وهي أقل من مستوى المعنوية الإحصائية (0.05) ، ومنه يوجد إختلاف ذو دلالة إحصائية لدى إجابات المبحوثين ؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين تبعا لمتغير الوظيفة الحالية ، حيث كانت قيمة إحتمالية (F) تساوي 0.461 وهي أكبر من مستوى المعنوية الإحصائية (0.05) ، ومنه عدم وجود إختلاف ذو دلالة إحصائية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين تبعا لمتغير الوظيفة الحالية ، حيث كانت قيمة إحتمالية (F) تساوي 0.167 وهي أكبر من مستوى المعنوية الإحصائية (0.05) ، ومنه عدم وجود إختلاف ذو دلالة إحصائية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات المبحوثين تبعا لمتغير سنوات الخدمة ، حيث كانت قيمة إحتمالية (F) تساوي 0.347 وهي أكبر من مستوى المعنوية الإحصائية (0.05) ، ومنه عدم وجود إختلاف ذو دلالة إحصائية.

حيث نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معظم المتغيرات الشخصية والوظيفية وذلك لسبب تقارب قيمة المتوسطات إلخ ، إلا أنه بصفة عامة حول هذه الفرضية يمكن القول كإجابة عامة للفرضية الثالثة يتم رفض الفرضية البحثية التي تنص بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (عدم وجود تجانس) بين المتغيرات المدروسة على متغير أداء شركة التأمين محل الدراسة ، وهذه الفروق تعود لإختلاف الآراء حسبالفئات العمرية، **وبهذا يتم رفض الفرضية الثالث**

خلاصة الفصل

لقد كان للدراسة الميدانية دور هام في إبراز الجوانب غير الواضحة منالإطار النظري، وبهذا فقد حاولنا قدر الإمكان دراسةأهم الجوانب النظرية لموضوع الدراسة على أرض الواقع العملي ، إذ تطرقنا في بداية هذا الفصل إلى المؤسسة محل الدراسة، ثم أبرزنا مجتمع دراستنا والعينة التي أخذت منه ، بالإضافة إلى إبراز المنهجية والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة .حيث سمحت لنا هذه الدراسة بالتعرف على الخصائص النوعية للمتغيرات الشخصية والعامة لأفراد العينة ، ومعرفة إتجاهاتهم وآرائهم حول فقرات محاور الإستبيان التي كانت حول الأبعاد المتعلقة بأنظمة الرقابة وفعاليتها وأداء شركات التأمين بمؤسسة التأمينات ، ليتم التأكد بعدها بإستخدام إختبارات مناسبة حول صحة وثبات الأسئلة المتضمنة بالإستبيان من مدى توافقها مع أهداف هذه الدراسة ، وهو ما كان أمرا إيجابيا سمح لنا بمواصلة وإتمام هذه البحث ، كما تم إختبار فرضيات الدراسة التي تعتبر أساس دراسة حالة و التأكد من صحة هذهالفرضيات التي كانت تراودنا قبل إجراء هذه الدراسة ، ليتم بعدها التوصل إلى إثبات فرضيات ورفض أخرى ومعرفة أسباب ذلك ، ما مكننا بصورة عامة من الإطلاع وفهم موضوع الدراسة إلى حد ما بجانبيه النظري والتطبيقي والتمكن من الوصول إلى حل إشكالية الدراسة التي تم طرحها في بداية الدراسة.

الخاتمة

أولا: خلاصة عامة

لقد أتاحت هذه الدراسة معرفة جوانب حول أنظمة الرقابة وأبعاده المتنوعة من جهة وأداء شركات التأمين من جهة أخرى حيث يعتبر أنظمة الرقابةكآلية حيوية لمساعدة مدراء المؤسسة محل الدراسة في صياغة وتحقيق أهداف المؤسسة بكل كفاء وفعالية ، خاصة إذا تم تصميمها بطريقة مرنة تتناسب مع حجم ونشاط المؤسسة ومختلف التغيرات الداخلية والخارجية ، ومن أجل إنجاز المهام بالمؤسسة بكل كفاءة وفعالية يتطلب ذلك وجود مجموعة من الوسائل والآليات والنظم الداخلية الموجهة وفق نشاط وأهداف المؤسسة .

كما قمنا في هذه الدراسة بمحاولة معرفة العلاقة التي تربط بين أنظمة الرقابة وتحقيق الأداء بالمؤسسة محل الدراسة وهذا ما أدى بنا إلى محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية من خلال معالجة هذا الموضوع مؤسسة **CASH** وذلك بهدف التوصل إلى إظهار ومعرفة كيف تساهم أنظمة الرقابة وفعاليتها على أداء شركات التأمين .

و من خلال ما تم تناولنه واستعراضه بالفصلين السابقين من هذه الدراسة قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية لها، و بعد معالجة هذا الموضوع بمؤسسة **CASH** فقد تم التوصل إلى جملة من النتائج والخروج بعدد من التوصيات والمقترحات سنقوم بعرضها في العناصر الموالية من هذه الدراسة .

ثانيا: النتائج العامة لإختبار فرضيات الدراسة :

- **بالنسبة للفرضية الأولى** : التي تنص " تعتمد شركات التأمين على أنظمة الرقابة تعمل بفعالية لزيادة مستوى الأداء"، فقد تم التوصل من خلال نتائج إختبار هذه الفرضية بأن الأنظمة الرقابية التي إعتمدتها المؤسسة محل الدراسة تعمل بكل كفاء وفعالية حسب إجابات المبحوثين ، وهذا في إطار تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة و حماية أصولها و التقليل من الإنحرافات الموجودة في نطاق العمل ، وهذا ما نجده مخطط له و متوافق مع الإستراتيجية والسياسة العامة للمؤسسة لتحقيق أفضل الخدمات الممكنة في مجال التأمينات والوصول إلى مستويات عليا من الأدء من خلال التقليل أو الحد من الإنحرافات ونقاط الضعف بالمؤسسة خاصة في ظل التغيرات التي تشهدها بيئة الأعمال اليوم ، **وبهذا يتم قبول الفرضية الأولى**.
- **بالنسبة للفرضية الثانية** : التي تنص بأنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى أنظمة الرقابة وبين أداء شركات التأمين في الجزائر وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد إرتباط معنوي بين أنظمة الرقابة المعتمدة بالمؤسسة محل الدراسة و بين أداء المؤسسة ، حيث تكمن هذه العلاقة في

مدى متانة أنظمة الرقابة التي تعتبر أساس الوصول إلى تحقيق المستويات المطلوبة من الأداء ، بإعتبار أنه كلما كانت الأنظمة الرقابية بالمؤسسة قوية كلما ساهم هذا الأمر في الوصول إلى تحقيق الأداء وفق المعايير المخطط لها .**وبهذا يتم قبول الفرضية الثانية** .

- **بالنسبة للفرضية الثالثة** :حيث تنص هذه الفرضية التي تنص "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء شركات التأمين في الجزائر تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية "الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، سنوات الخدمة "، وقد أظهرت نتائج إختبار هذه الفرضية وجود فروق ذات دلالة إحصائية أقل من مستوى المعنوية الإحصائية المحددة بـ (0.05) لمتغير العمر ، بينما كانت نتائج باقي المتغيرات الشخصية والوظيفية الأخرى بقيمة إحتمالية أكبر منمستوى المعنوية الإحصائية المحددة بـ (0.05) مما يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية من خلال تقارب وجهات النظر والمقاسة بالمتوسطات الحسابية لكل متغير ، مما يوضح لنا بأن المؤسسة محل الدراسة لها مستوى من الأداء المحقق مقبول حسب آراء المبحوثين حسب النوع أو جنس الموظفين و حسب المؤهلات العلمية المتحصل عليها كافة المبحوثين وحسب الوظائف الحالية وسنوات الخدمة بها أي عدم وجود إختلاف في وجهات رأيهم فيما عدا أنه توجد فروق وإختلاف الآراء لأفراد العينة حسب متغير العمر ، وهذا ما قد يعود للوسائل الأدواتالمستخدمة في مجال الأعمال والرقابة عليها من حيث الحداثة و العصرنة مقارنة بسنوات ماضية التي كانت الأدوات والوسائل المستخدمة تبدو تقليدية أو غير عصرية نوعا ما. **وعليه يتم رفض الفرضية الثالثة** .

ثالثا: التوصيات

و في ضوء النتائج المتوصل إليها خلال الدراسة فقد خلصت مجموعة من التوصيات و المتمثلة أساسا فيما يلي:

- حرص الإدارة العليا بالمؤسسةبتوثيق إجراءات الرقابة و تبسيط فهمها لكافة الموظفين قصد تطبيقها بكل سهولة؛
- ضرورة إعتماد و تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة لدى إدارة المؤسسة محل الدراسة خاصة في مجال إدارة المخاطر وحماية الأنظمة الرقابية؛
- ضرورة إعتماد مؤشرات مالية وغير مالية لقياس مستوى الأداء بالمؤسسة والتعرف على جوانب القوة والضعف بالأنظمة الرقابية.

رابعا: آفاق الدراسة

من خلال هذه الدراسة معالجة إشكالية بحثنا الرئيسية و التي تصبو إلى التعرف على الأنظمة الرقابية و دورها على أداء شركات التأمين أدت إلى ظهور العديد من جوانب الغموض التي مازالت بحاجة إلى البحث و الدراسة. قد تكون دراستنا هذه بداية مهمة لبحوث مستقبلية،ففي الختام قد لفت انتباهنا عدة مواضيع للبحث في هذا المجال التي يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية تكمل مختلف زوايا هذا البحث كالآتي:

- دراسة حول إستخدام تطبيقات أنظمة الرقابة الإلكترونية على فاعلية صنع القرار؛
- دراسة حول دور تطبيق مبادئ الحكم الراشد في تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية للمؤسسة ؛
- دور التأهيل العلمي والمهني للمدقق الداخلي في تعزيز آليات الرقابة الداخلية بالمؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

أولا– المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. إبراهيم أحمد عبد النبي حمودة، **الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين**،كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 1993.
2. بلخضر مخلوف، **النصوص القانونية والتنظيمية**. دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2004.
3. زيد منير عبوي، **إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها**. ط1، دار الشروق والتوزيع، عمان، 2009.
4. عائشة يوسف الشميلي، **الإدارة الإستراتيجية الحديثة**، ط1، دار النشر والتوزيع،القاهرة، 2017.
5. عائشة يوسف الشميلي، **برنامج تحسين الأداء**، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر،2007.
6. عبد الله جوهر، **الإدارة العامة وإدارة الأعمال**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2013.
7. عز عبد الفتاح، **مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام IBM–SPSS** ، الطبعة 1 ، المجلد 1 ، دار خوارزم العلمية ، المملكة العربية السعودية، 2008.
8. عز عادل فلاح، **التأمين مبادئه وأنواعه**. ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008.
9. كامل أحمد ابو ماضي، **بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقييم الأداء في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية**، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، غزة، فلسطين، 2008.
10. ممدوح حمزة أحمد وناهد عبد الحميد، **إدارة المخاطر والتأمين**، مطبعة القاهرة، مصر، 2003.
11. منير إبراهيم هندي، **إدارة المنشآت المالية**، توزيع منشآت المعارف، الإسكندرية، 1994.
12. نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار دجلة ناشرون وموزعون، ط1،عمان ، الأردن،2015.
13. هشام جبر، **إدارة الخطر والتأمين**، الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، رام الله، فلسطين، 2012.
14. يونس عواد وأخرون، **الإدارة الاستراتيجية**، منشورات جامعة دمشق، كلية العلوم اقتصادية، سوريا،2016 .

البحوث الجامعية:

15. بوسفط أمال، **الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين أداء العمال**، مذكرة ماجستير، علوم اجتماع، كلية العلوم إنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2016 .

16. حسن حساني، **تقييم الأداء في شركات التأمين،حلة الشركة الوطنية للتأمين SAA**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2007.

17. السعيد بلوم، **أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية**، رسالة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم إنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.

18. عاصم قاسم حسن أبوعرة، **مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القدس، 2018.

19. فاطمة مساعد ألشمري، **استخدام نظام المحاسبة المسؤوليةكأداة للرقابة وتقويم الأداء**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد و الإدارة، جدة 2018.

20. فراس دوداح، **شركات التأمين في الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص قانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2009.

21. فطيمة يحياوي، **دور هيئات الإشراف والرقابة على النشاط التأميني**، مذكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة المسيلة،2012.

22. محمد عبد العزيز الصافي، أثر **إعادة التأمين على أداء شركات التأمين**، أطروحة دكتورة، تخصص فلسفة في التأمين، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان، 2014.

23. نوري الحمدي، **نظام الإنذار المبكر مقترح لتقييم أداء شركات التأمين السورية**،أطروحة دكتورة في الإحصاء، جامعة حلب، 2013.

المقالات والمدخلات العلمية:

24. بن دخان رتيبة، **الرقابة على التأمين في التشريع الجزائري**، مجلة الدراسات القانونية والسياسة،جامعةمنتوري، قسنطينة1، المجلد 5، العدد 1، جانفي2019.

25.سعد الله أمال، **التأمين الرقابة على قطاع التأمين في تشريع الجزائري**، دفاتر السياسة والقانون، مجلة العلوم إنسانية، كلية الحقوق، جامعة طاهري محمد، بشار، العدد15، 2016.

26.سليمة طبابية، **تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستعمال النسب المالية**، مجلة العلوم اقتصادية، جامعة قالمة، 2009.

27.علوان حميد، **نظم الإشراف والرقابة على نشاط التأمين ودورها في تنظيم قطاع التأمين "التجربة الجزائرية"**، مجلة الحقوق والعلوم إنسانية، المجلد الأول، العدد19، أوت 2014.

28.صبرينة شراقة، **دور الرقابة والإشراف في تنمية قطاع التأمين في الجزائر**.مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.

محاضرات:

29.شرفاوي عائشة، **محاضرات في مقياس مدخل لإدارة الأعمال**، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، كلية العلوم اقتصادية وعلوم التسيير ،2017.

النصوص التشريعية والقانونية:

30.المادة 224 من الأمر 07/95 المتعلق بالتأمينات.

المواقع الإلكترونية:

31. WWW.casha ssurances.dz

ثانيا – المراجع باللغة الأجنبية :

Les Livers:

32.B.Doriath, **controle de gestion**, Donad, paris, 2008

Mémoire:

33. Rafitroharson Mandaniaina Michael, **Audit interne et performance de l'entreprise: le cas de Gerama**, mémoire de maîtrise en sciences de gestion, Université d'Antananarivo, Toros 2016.

Review:

34. Philipe Loino, **Méthodesetpratiqurs de la performance**, le pilotage par les processus et les competences, etition d'organisation, paris, 2001.

35. Tukur Graba, **Corporate Board Diversity and financial performance of insurance companies in Nigeria**, Asin Economic and financial Review, 4(2), 2014.

36. Prof. Valeed A. Ansari & Mr. Wubshet Fola, **Financial Soundness and Performance ofLife Insurance Companies in India**, International Journal of Research (IJR) Vol-1, Issue-8, September 2014.

الملاحق

الملحق رقم 1: إستمارةإستبيان الدراسة (الجزء1)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

الاستبيان

أخي الكريم، أختي الكريمة: تحية طيبة وبعد:

يمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب الهامة في البحث، ويهدف إلى دراسة **دور أنظمة الرقابة على أداء شركات التأمين في الجزائر**. في إطار الحصول على شهادة الماستر، ونظراً لما تملكونه من معارف وخبرات تمارسونها في هذا المجال، نأمل أن تتكرموا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان، بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

للعلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.

نشكركم مسبقاً على حسن تعاونكم ومساهمتكم القيمة في إثراء هذه الدراسة.

من إعداد الطالبة:

بن عمارة خديجة

الملحق رقم 1: إستمارة إستبيان الدراسة (الجزء2)

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية

1- الجنس : ذكر ○ أنثى ○

2- العمر : 30 سنة فأقل ○ من 31 الى 45 سنة ○ 46 سنة فأكثر ○

3- المؤهل العلمي: ثانوي فأقل ○ جامعي ○ دراسات عليا ○

4- الوظيفة الحالية: مشرف ○ *رئيس مصلحة* ○

عامل إداري. ○ *إطار* ○

5- سنوات الخدمة في العمل الحالي:

من 5 سنوات فأقل ○ من 6 إلى 10سنوات ○

من11 إلى 15 سنة ○ 16 فأكثر ○

الجزء الثاني : متغيرات الدراسة

المحور الأول : أنظمة الرقابة.

البعد الأول : نظام الرقابة						
رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يتم اعتماد نظام رقابي خاص في مؤسستكم.					
02	هناك رقابة دورية على مؤسسات التأمين.					
03	تستعين مؤسستكم بخبراء مختصين في إعداد النظام الرقابي.					
04	يسمح نظام الرقابة بتقليل مخاطر المؤسسة.					
05	الرقابة المطبقة في المؤسسة كافية.					
06	يجب توفر الكفاءة والمؤهل العلمي والخبرة في الشخص القائم بالعملية الرقابية.					
07	في حالة اكتشاف الانحراف يتم تصحيحها فورا.					
08	إشراف هيئات الرقابة على الأعمال يؤدي إلي زيادة جودة أداء مؤسسة التأمين.					
09	يتم حماية حقوق المؤمن لهم عن طريق هيئات الإشراف والرقابة.					
10	يتمتع المكلفون بالرقابة بصلاحية الوصول للوثائق والسجلات الخاصة بعملية التأمين.					

الملحق رقم 1: إستمارةإستبيان الدراسة (الجزء3)

البعد الثاني: فعالية نظام الرقابة						
رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	تهدف الرقابة إلى رفع مستوى الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة .					
12	تعتبر الرقابة البعدية عنصرا هاما في مجال تصحيح أخطاء مؤسسات التأمين.					
13	تعمل الرقابة على الأداء في ترشيد القرارات.					
14	تساعد الرقابة الصارمة في تحسين الأداء في المؤسسة.					
15	للرقابة دور فعال في تحقيق التكامل بين الأداء الفعال وتصحيح الانحرافات.					

المحور الثالث: أداء شركات التأمين.

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يوجد تنسيق بين العمليات والأنشطة المختلفة في مؤسسة التأمين.					
02	تعمل المؤسسة على الرفع من درجة رضا وولاء الزبون من خلال تقديم خدمات ذات جودة.					
03	توفر مؤسسة التأمين تحفيزات ومكافآت للموظفين لزيادة الكفاءة.					
04	تسعى مؤسسة التأمين لتوسيع أفاق التحديث والتطوير في تقديم الخدمات.					
05	لتطوير الأداء يجب اختيار مسيرين يتمتعون بالخبرة والأقدمية في التسيير.					
06	يتم تقييم أداء مؤسسة التأمين وفق معايير داخلية و خارجية.					
07	لضمان الحفاظ على استمرارية مؤسسة التأمين يجب تحسين فعاليتها ومردوديتها.					
08	تقوم الدولة بتوظيف إطارات مسيرة لمؤسسة التأمين.					
09	التحكم في الأخطار يؤدي إلى ضمان أداء مالي جيد.					
10	يساهم تقييم الأداء في معرفة نقاط القوة والضعف لمؤسسة التأمين.					

الملحق رقم 2: قائمة الأساتذة المحكمين لإستمارةالإستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	عمر حميدات	أستاذة محاضرة من الدرجة "أ"	جامعة غرداية
02	علي بن ساحة	أستاذ محاضر من الدرجة "أ"	جامعة غرداية
03	حجاج مراد	أستاذ محاضر من الدرجة "أ"	جامعة غرداية
04	طبي عائشة	أستاذ محاضر من الدرجة "أ"	جامعة غرداية

الملحق رقم (03) : إختبار معامل ثبات محاور الإستبيان (آلفا كرونباخ)

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,781	10

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,738	5

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,807	10

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	25

الملحق رقم (04) : معاملات الإرتباط لفقرات أبعاد ومحاور الدراسة

Corrélations

		س1_1	س1_2	س1_3	س1_4	س1_5	س1_6	س1_7	س1_8	س1_9	س1_10	البعد_الأول
س1_1	Corrélation de Pearson	1	,708**	,292	-,186	,571**	,388*	,471**	,283	,094	,104	,687**
	Sig. (bilatérale)		,000	,111	,317	,001	,031	,007	,123	,616	,578	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_2	Corrélation de Pearson	,708**	1	,404*	,179	,440*	,114	,319	,179	,151	,048	,643**
	Sig. (bilatérale)	,000		,024	,335	,013	,540	,080	,335	,417	,798	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_3	Corrélation de Pearson	,292	,404*	1	,317	,484**	-,292	,214	,317	,159	,230	,610**
	Sig. (bilatérale)	,111	,024		,083	,006	,110	,247	,083	,393	,213	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_4	Corrélation de Pearson	-,186	,179	,317	1	-,048	,044	-,004	,038	,222	,163	,239
	Sig. (bilatérale)	,317	,335	,083		,797	,814	,982	,839	,231	,380	,196
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_5	Corrélation de Pearson	,571**	,440*	,484**	-,048	1	,064	,379*	,519**	,041	,127	,696**
	Sig. (bilatérale)	,001	,013	,006	,797		,733	,036	,003	,828	,496	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_6	Corrélation de Pearson	,388*	,114	-,292	,044	,064	1	,375*	,359*	,396*	,345	,385*
	Sig. (bilatérale)	,031	,540	,110	,814	,733		,038	,047	,028	,057	,033
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_7	Corrélation de Pearson	,471**	,319	,214	-,004	,379*	,375*	1	,594**	,369*	,541**	,722**
	Sig. (bilatérale)	,007	,080	,247	,982	,036	,038		,000	,041	,002	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_8	Corrélation de Pearson	,283	,179	,317	,038	,519**	,359*	,594**	1	,512**	,466**	,702**
	Sig. (bilatérale)	,123	,335	,083	,839	,003	,047	,000		,003	,008	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_9	Corrélation de Pearson	,094	,151	,159	,222	,041	,396*	,369*	,512**	1	,594**	,520**
	Sig. (bilatérale)	,616	,417	,393	,231	,828	,028	,041	,003		,000	,003
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س1_10	Corrélation de Pearson	,104	,048	,230	,163	,127	,345	,541**	,466**	,594**	1	,571**
	Sig. (bilatérale)	,578	,798	,213	,380	,496	,057	,002	,008	,000		,001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
البعد_الأول	Corrélation de Pearson	,687**	,643**	,610**	,239	,696**	,385*	,722**	,702**	,520**	,571**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,196	,000	,033	,000	,000	,003	,001	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		س1_11	س1_12	س1_13	س1_14	س1_15	البعد_الثاني
س1_11	Corrélation de Pearson	1	,187	,567**	,301	,723**	,776**
	Sig. (bilatérale)		,315	,001	,100	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31
س1_12	Corrélation de Pearson	,187	1	,192	,233	,288	,558**
	Sig. (bilatérale)	,315		,301	,207	,117	,001
	N	31	31	31	31	31	31
س1_13	Corrélation de Pearson	,567**	,192	1	,433*	,528**	,796**
	Sig. (bilatérale)	,001	,301		,015	,002	,000
	N	31	31	31	31	31	31
س1_14	Corrélation de Pearson	,301	,233	,433*	1	,281	,596**
	Sig. (bilatérale)	,100	,207	,015		,126	,000
	N	31	31	31	31	31	31
س1_15	Corrélation de Pearson	,723**	,288	,528**	,281	1	,795**
	Sig. (bilatérale)	,000	,117	,002	,126		,000
	N	31	31	31	31	31	31
البعد_الثاني	Corrélation de Pearson	,776**	,558**	,796**	,596**	,795**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	31	31	31	31	31	31

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		س1_2	س2_2	س3_2	س4_2	س5_2	س6_2	س7_2	س8_2	س9_2	س10_2	المحور_الثاني
س1_2	Corrélation de Pearson	1	,521**	,021	,355	,197	,521**	,471**	,306	,307	,325	,673**
	Sig. (bilatérale)		,003	,911	,050	,289	,003	,008	,095	,093	,075	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س2_2	Corrélation de Pearson	,521**	1	,302	,380*	,238	,155	,232	,065	,337	,106	,547**
	Sig. (bilatérale)	,003		,099	,035	,198	,406	,209	,728	,064	,572	,001
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س3_2	Corrélation de Pearson	,021	,302	1	,494**	-,143	-,116	,271	,137	,162	-,044	,356*
	Sig. (bilatérale)	,911	,099		,005	,442	,535	,140	,463	,384	,816	,049
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س4_2	Corrélation de Pearson	,355	,380*	,494**	1	,055	,348	,555**	,433*	,441*	,382*	,728**
	Sig. (bilatérale)	,050	,035	,005		,770	,055	,001	,015	,013	,034	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س5_2	Corrélation de Pearson	,197	,238	-,143	,055	1	,166	,317	-,044	,300	,298	,365*
	Sig. (bilatérale)	,289	,198	,442	,770		,373	,082	,814	,101	,104	,044
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س6_2	Corrélation de Pearson	,521**	,155	-,116	,348	,166	1	,423*	,394*	,406*	,473**	,604**
	Sig. (bilatérale)	,003	,406	,535	,055	,373		,018	,028	,024	,007	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س7_2	Corrélation de Pearson	,471**	,232	,271	,555**	,317	,423*	1	,394*	,483**	,751**	,801**
	Sig. (bilatérale)	,008	,209	,140	,001	,082	,018		,028	,006	,000	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س8_2	Corrélation de Pearson	,306	,065	,137	,433*	-,044	,394*	,394*	1	,522**	,445*	,619**
	Sig. (bilatérale)	,095	,728	,463	,015	,814	,028	,028		,003	,012	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س9_2	Corrélation de Pearson	,307	,337	,162	,441*	,300	,406*	,483**	,522**	1	,396*	,716**
	Sig. (bilatérale)	,093	,064	,384	,013	,101	,024	,006	,003		,027	,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
س10_2	Corrélation de Pearson	,325	,106	-,044	,382*	,298	,473**	,751**	,445*	,396*	1	,672**
	Sig. (bilatérale)	,075	,572	,816	,034	,104	,007	,000	,012	,027		,000
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
المحور_الثاني	Corrélation de Pearson	,673**	,547**	,356*	,728**	,365*	,604**	,801**	,619**	,716**	,672**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,049	,000	,044	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (05) : إختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		الأول_البعد	الثاني_البعد	الأول_المحور	الثاني_المحور
N		31	31	31	31
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	4,0161	4,3226	4,1183	4,1903
	Ecart type	,47686	,52327	,44612	,47354
Différences les plus extrêmes	Absolue	,102	,160	,089	,097
	Positif	,092	,151	,088	,092
	Négatif	-,102	-,160	-,089	-,097
Statistiques de test		,102	,160	,089	,097
Sig. asymptotique (bilatérale)		,200[c,d]	,041[c]	,200[c,d]	,200[c,d]

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

الملحق رقم (06) : جداول التكرارات المطلقة و النسبية (المتغيرات الشخصية)

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	19	61,3	61,3	61,3
	أنثى	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنةفأقل 30	9	29,0	29,0	29,0
	سنة 45 إلى 31 من	22	71,0	71,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

العلمي_المؤهل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانويفأقل	2	6,5	6,5	6,5
	جامعي	19	61,3	61,3	67,7
	دراساتعليا	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الحالية_الوظيفة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مشرف	1	3,2	3,2	3,2
	عاملإداري	17	54,8	54,8	58,1
	رئيسمصلحة	5	16,1	16,1	74,2
	إطار	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الخدمة_سنوات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنواتفأقل5 من	13	41,9	41,9	41,9
	سنوات 10 إلى 6 من	12	38,7	38,7	80,6
	سنة 15 إلى 11 من	5	16,1	16,1	96,8
	سنةفأكثر 16	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الملحق رقم (07) : جداول إتجاهات إجابات أفراد العينة حسب محور أبعاد أنظمة الرقابة

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س1_1	31	1	5	4,06	,892
س1_2	31	2	5	3,97	,795
س1_3	31	1	5	3,68	1,107
س1_4	31	3	5	4,39	,558
س1_5	31	1	5	3,16	1,157
س1_6	31	3	5	4,55	,568
س1_7	31	2	5	3,84	,898
س1_8	31	3	5	4,39	,558
س1_9	31	3	5	4,23	,617
س1_10	31	2	5	3,90	,790
الأول_البعد	31	2,90	4,90	4,0161	,47686
N valide (liste)	31				

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س1_11	31	3	5	4,39	,667
س1_12	31	2	5	4,16	,820
س1_13	31	1	5	4,13	,922
س1_14	31	3	5	4,55	,568
س1_15	31	2	5	4,39	,715
الثاني_البعد	31	3,00	5,00	4,3226	,52327
N valide (liste)	31				

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الأول_البعد	31	2,90	4,90	4,0161	,47686
الثاني_البعد	31	3,00	5,00	4,3226	,52327
الأول_المحور	31	3,13	4,93	4,1183	,44612
N valide (liste)	31				

Statistiques descriptive					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
س2_1	31	2	5	3,74	,965
س2_2	31	2	5	4,23	,717
س2_3	31	2	5	4,06	,854

س2_4	31	3	5	4,03	,706
س2_5	31	2	5	4,23	,669
س2_6	31	3	5	4,42	,620
س2_7	31	2	5	4,48	,724
س2_8	31	2	5	3,97	,875
س2_9	31	2	5	4,29	,824
س2_10	31	1	5	4,45	,810
الثاني_المحور	31	3,10	4,90	4,1903	,47354
N valide (liste)	31				

الملحق رقم (08) : نتائج إختبار الفرضيات

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
س1_11	31	4,39	,667	,120
س1_12	31	4,16	,820	,147
س1_13	31	4,13	,922	,166
س1_14	31	4,55	,568	,102
س1_15	31	4,39	,715	,128
الثاني_البعد	31	4,3226	,52327	,09398

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
س1_11	11,575	30	,000	1,387	1,14	1,63
س1_12	7,881	30	,000	1,161	,86	1,46
س1_13	6,820	30	,000	1,129	,79	1,47
س1_14	15,179	30	,000	1,548	1,34	1,76
س1_15	10,795	30	,000	1,387	1,12	1,65
الثاني_البعد	14,073	30	,000	1,32258	1,1306	1,5145

Corrélations

		الأول_المحور	الثاني_المحور
الأول_المحور	Corrélation de Pearson	1	,799**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	31	31
الثاني_المحور	Corrélation de Pearson	,799**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	

	N	31	31
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الثاني_المحور	ذكر	19	4,1158	,50801	,11654
	أنثى	12	4,3083	,40555	,11707

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
المحور_ الثاني	Hypothèse de variances égales	,196	,662	-1,107	29	,277	-,19254	,17396	-,54833	,16324
	Hypothèse de variances inégales			-1,166	27,250	,254	-,19254	,16519	-,53134	,14626

Descriptives

الثاني_المحور

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنةفأقل 30	9	3,9222	,59114	,19705	3,4678	4,3766	3,10	4,80
سنة 45 إلى 31 من	22	4,3000	,37922	,08085	4,1319	4,4681	3,60	4,90
Total	31	4,1903	,47354	,08505	4,0166	4,3640	3,10	4,90

ANOVA

الثاني_المحور

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,912	1	,912	4,546	,042
Intragroupes	5,816	29	,201		
Total	6,727	30			

Descriptives

الثاني_المحور

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
ثانويفأقل	2	4,0000	,56569	,40000	-1,0825	9,0825	3,60	4,40
جامعي	19	4,1316	,39589	,09082	3,9408	4,3224	3,30	4,80
دراساتعليا	10	4,3400	,59852	,18927	3,9118	4,7682	3,10	4,90
Total	31	4,1903	,47354	,08505	4,0166	4,3640	3,10	4,90

ANOVA

الثاني_المحور

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,362	2	,181	,796	,461
Intragroupes	6,365	28	,227		
Total	6,727	30			

Descriptives

الثاني_المحور

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
مشرف	1	4,3000	.	.	.	.	4,30	4,30
عاملإداري	17	4,0176	,44192	,10718	3,7904	4,2449	3,10	4,80
رئيسمصلحة	5	4,4000	,31623	,14142	4,0074	4,7926	4,00	4,80
إطار	8	4,4125	,54363	,19220	3,9580	4,8670	3,30	4,90
Total	31	4,1903	,47354	,08505	4,0166	4,3640	3,10	4,90

ANOVA

الثاني_المحور

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1,134	3	,378	1,824	,167

Intragroupes	5,593	27	,207		
Total	6,727	30			

Descriptives

الثاني_المحور

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنواتفأقل5 من	13	4,0231	,58332	,16178	3,6706	4,3756	3,10	4,90
سنوات 10 إلى 6 من	12	4,2500	,36307	,10481	4,0193	4,4807	3,80	4,80
سنة 15 إلى 11 من	5	4,4400	,32863	,14697	4,0319	4,8481	4,00	4,80
سنةفأكثر 16	1	4,4000	.	.	.	.	4,40	4,40
Total	31	4,1903	,47354	,08505	4,0166	4,3640	3,10	4,90

ANOVA

الثاني_المحور

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,762	3	,254	1,150	,347
Intragroupes	5,965	27	,221		
Total	6,727	30			