

واقع الثقافة التأمينية في الجزائر وسبل دعمها

ولاية تبسة نموذجاً

أ. براهيم خالد

جامعة تبسة

الملخص:

دراسة واقع الثقافة التأمينية لدى الفرد الجزائري، وتبيان أهم محدداتها، والتي اعتمدنا في ذلك على أداة الاستبيان، إذ تبين لنا أن مستوى الثقافة التأمينية لدى أفراد العينة متدني، ومن أهم الأسباب عدم تناسب مبلغ التعويضات مع الخسائر المحققة، ضعف برامج التسويق المعتمدة، تدني مستوى المعيشة، وجهل أفراد العينة بالجانب الشرعي للتأمين إلا أنه يؤكدون بشدة أنهم يفضلون المنتجات التأمينية التي تتوافق مع الشريعة، وعلى هذا الأساس قدمنا مجموعة من التوصيات كسبل لدعم ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري.

الكلمات المفتاحية: التأمين، الثقافة التأمينية، الجزائر.

Summary:

Studying the reality of insurance culture among Algerian individual and to identify the most important determinants which we have adopted in this questionnaire tool; it shows us that the level of insurance culture among low respondents, the most important reasons for the discrepancy between the amount of damages with unrealized losses, the weakness of the approved marketing programs, the low level of living, the ignorance of the sample side of insurance but he strongly assert that they prefer insurance products that comply with the law, and on this basis we made a series of recommendations as a means to support the insurance culture among Algerian individual .

Keywords: risk, insurance, insurance culture, Algeria .

مقدمة:

لا يمكن لصناعة التأمين أن تتطور في بيئة تغيب عنها الثقافة التأمينية لدى أفرادها، رغم أهمية التأمين في إدارة الأخطار التي تحيط بنا والتي نعتبرها جزءاً من حياتنا إلا أن الفرد في المجتمعات العربية وعلى وجه الخصوص في المجتمع الجزائري مزال ينظر إلى التأمين على أنه مسؤولية الدولة، وذلك نظراً للتشبع بالإيديولوجية الاشتراكية، ورغم انفتاح السوق الجزائري وولوج شركات تأمين خاصة أجنبية منافسة للشركات الوطنية والتي أغلبها تابع للدولة المحتكرة للسوق، إلا أن هذا لم يساهم في رفع مستوى ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري، والتي تحدها مجموعة من العوامل كتأخر سداد التعويضات وعدم تناسبها مع حجم الخسائر المحققة، كذلك ضعف البرامج التسويقية والتي لم تستطع الوصول إلى الفرد

للتعريف بمنتجاتها وتقديمها بأسعار تنافسية، وهذا بالإضافة إلى تدني مستوى معيشة الفرد الجزائري في ظل تآكل دخوله من طرف معدل التضخم المرتفع، والذي بالكاد تجده يصارع على توفير لقمة العيش، حتى الجانب الشرعي فهو مغيب في أذهان الكثير من الأفراد الذين لا يعرفون نظرة الشرع للتأمين، مع أنهم يؤكدون وفق هذه الدراسة على أنهم يفضلون المنتجات التأمينية التي تتوافق مع الشريعة الإسلامية، رغم ما سبق فقد أثبتت الدراسة أن الفرد الجزائري يعي ويلم بأهمية التأمين كوسيلة ضرورية لتفادي الخسائر التي تنتج عن تحقق الخطر ويعتبر هذا الأخير جزء من حياته، إلا أن هذا لا يكفي لكي ننقل من الوعي التأميني إلى مستوى الثقافة التأمينية أي ممارسة التأمين فكراً وعملاً.

*** الإشكالية:** ما هو مستوى ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري في ظل محدداتها، وما السبيل لدعمها؟

*** الأسئلة الفرعية:** من أجل الإجابة على الإشكالية قمنا بتجزئتها إلى أسئلة فرعية كمايلي:

- ✓ ما هو مستوى ثقافة التأمين الفرد الجزائري؟
- ✓ ما هي محددات الثقافة التأمينية لدى الفرد الجزائري؟
- ✓ ما السبيل لدعم ثقافة تأمين الفرد الجزائري؟

*** الفرضيات:** قمنا بالإجابة على هذه الأسئلة واعتبرناها كفرضيات لبحثنا والتي كانت كالتالي:

- ✓ لا يوجد مستوى كاف من ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري؛
- ✓ إن الجهل بوجود التأمين وأهميته في إدارة الأخطار من أسباب امتناع الأفراد على اقتناء السلع التأمينية؛
- ✓ تدني الثقافة التأمينية للفرد ترجع للظروف الاجتماعية والدينية؛
- ✓ إن ضعف جودة الخدمة لشركات التأمين ساهمت في تدني مستوى الثقافة التأمينية للفرد؛
- ✓ إن الاعتماد على برامج تسويقية قادرة على الوصول للمستهلك والتعريف بالخدمات التأمينية وأهميتها وعرض أسعار تنافسية يعد سببا في نشر الثقافة التأمينية لدى الأفراد.

*** أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ معرفة مستوى الثقافة التأمينية لدى الفرد الجزائري؛
- ✓ معرفة العوامل التي تقف وراء تحديد مستوى الثقافة التأمينية للفرد؛
- ✓ اقتراح مجموعة من السبل لدعمها الثقافة التأمينية للفرد الجزائري.

*** المنهج المعتمد في الدراسة:** ويتمثل فيمايلي:

سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليل العلاقات بينها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وذلك لإيجاد التكرارات والنسب المئوية وكذلك المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار ثبات الاستبيان اعتمادا على معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا.

*** حدود الدراسة:** وهي الحدود الزمنية والمكانية والبشرية وهي كالتالي:

- ✓ الحدود المكانية : ولاية تبسة
- ✓ الحدود الزمنية : سنة 2015
- ✓ الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة على الأفراد المعنيين بخدمات التأمين دون الامتداد إلى العاملين في شركات التأمين.

*** أدوات البحث:** متمثلة في الأدوات التالية:

- ✓ كتب ودوريات للتعريف بمفردات الدراسة؛
- ✓ الاستبيان للجانب التطبيقي للدراسة؛
- ✓ برنامج spss نسخة 20 لتحليل معطيات الدراسة.

*** دراسات سابقة:** وهي تلك الدراسات التي لها علاقة بموضوعنا ومن أهمها الدراسات التالية: كريمة شيخ, 2010/2009, بعنوان: إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري, حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤدية إلى نقص ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري, وقياس درجة اهتمام الفرد الجزائري بالخدمات التأمينية, معرفة العناصر التسويقية المناسبة لتنمية ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري, ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة :

- ✓ المجتمع الجزائري لا يملك وعي تأميني ويقتني فقط المنتجات التأمينية الإجبارية؛
- ✓ إهمال شركات التأمين لنشر الوعي التأميني هو السبب في تدني مستوى الثقافة التأمينية في أوساط المجتمع الجزائري؛
- ✓ القانون هو الذي يفرض ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري.

بيشاري كريم, 2012, بعنوان: محاولة تحديد العوامل التي تقف وراء عد إقبال الفرد الجزائري على التأمين التجاري, وهدفت الدراسة إلى تحديد أسباب تدني مستوى ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري, ومن أهم نتائج هذه الدراسة مايلي:

- ✓ تأخر إجراءات التعويض وعدم تناسبها مع الضرر؛
- ✓ الشكوك حول مشروعية التأمين؛
- ✓ يرى الباحث أن هناك تباين في مواقف أفراد العينة باختلاف خصائصهم الديموغرافية.

كمال رزيق, 2011, بعنوان : التأمين التكافلي كحل لمشكلة غياب ثقافة التأمين في الوطن العربي – بالرجوع إلى حالة الجزائر – وهدفت الدراسة إلى محاولة استعمل التأمين التكافلي كوسيلة لتجاوز غياب ثقافة التأمين في الجزائر, ومن أهم نتائج هذه الدراسة هي:

- ✓ الوعي التأميني ليس هدفا في ذاته وإنما هو وسيلة لتحريك رغبة الأفراد طوعية في اقتناء الخدمات التأمينية لأهميتها في إدارة الأخطار التي تهددهم؛
- ✓ ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري متدنية نظرا لأن معظم الخدمات التأمينية المقنتاة إجبارية بقوة القانون؛

✓ يعتبر التأمين التكافلي كحل لمشكلة غياب ثقافة التأمين لدى المجتمع الجزائري نظرا لتمسكه بدينه لشريحة كبيرة من المجتمع.

* التعريف بمفردات الدراسة:

1- الخطر: يمكن توضيح مفهوم الخطر من خلال النقاط التالية:

1-1 تعريف الخطر: يعرف على انه "الخسارة المادية المحتملة في الثروة أو الدخل نتيجة لوقوع حادث معين"¹, ويمكن اعتباره "عدم التأكد من وقوع خسارة معينة"².

1-2 تعريف إدارة الأخطار: "وهي الإدارة التي تعني بشكل نظامي ومستمر بادراك وتحديد وتقديم وتقييم العوامل التي تهدد أصول وقدرات وأهداف المنظمة وسمعتها ومحاولة السيطرة عليها لتجنب الأزمات مستقبلا للمنظمات"³, وهناك سياسات لإدارة الأخطار والتي نجد منها سياسة تخفيض الخطر عن طريق الفرز والتنويع, وطريقة تجميع الأخطار, وسياسة تأمين الأخطار.⁴

2- التأمين: سنوضح مفهوم التأمين واهم أنواعه من خلال التالي:

1-2 تعريف التأمين كتنظيم: التأمين هو عبارة عن " وسيلة اجتماعية يشترك فيها جمع كبير من الناس بنظام مساهمة عادل يتحقق فيه تخفيف أو إزالة أنواع من المخاطر أو الإضرار الاقتصادية بين أفرادهم"⁵, كذلك يمكن أن نعرفه على انه " تحويل أعباء المخاطر من المؤمن لهم إلى المؤمن, وتعويض من يتعرض منهم للضرر أو الخسارة من قبل المؤمن"⁶, ويمكن اعتبار " التأمين نظام يقلل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المستأمن وذلك عن طريق نقل عبء مخاطر معينة إلى المؤمن, والذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها"⁷.

2-2 تعريف التأمين كعقد: يُعرّف التأمين على انه " نظام تعاقدى يقوم على أساس المعاوضة, غايته التعاون على ترميم أضرار المخاطر الطارئة بواسطة هيئات منظمة تزاوّل عقودها بصورة فنية قائمة على أسس وقواعد إحصائية"⁸.

¹ حربي محمد عريقات, سعيد جمعة عقل, التأمين وإدارة الخطر - النظرية والتطبيق - دار وائل للنشر والتوزيع, الأردن, الطبعة الأولى, 2008, ص 11.

² إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه, مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي, دار النهضة العربية للطباعة والنشر, بيروت, 1988, ص 14.

³ زيد منير عبوي, إدارة التأمين والمخاطر, دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع, الأردن, الطبعة الأولى, 2006, ص 21.

⁴ عبد احمد ابوبكر, إدارة أخطار شركات التأمين, دار الصفاء للنشر والتوزيع, عمان, الاردن, الطبعة الاولى, 2011, ص 237.

⁵ أبو المجد حرك, من اجل تأمين إسلامي معاصر, دار الهدى للنشر والتوزيع, مدينة نصر, الطبعة الأولى, 1993, ص 17.

⁶ المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني, المحاسبية في شركات التأمين, المملكة العربية السعودية, 2008, ص 02.

⁷ عاطف عبد المنعم, وآخرون, تقييم وإدارة المخاطر, مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث, جامعة القاهرة, الطبعة الأولى, 2008, ص 50.

⁸ أبو المجد حرك, مرجع سابق, ص 17.

3- أهم أنواع التأمين: وتتمثل في الأنواع التالية:

3-1 التأمين على الحياة: وهو عبارة عن عقد بين شخص وشركة التأمين على مقدار معين من المال ولمدة محددة من الزمن¹، حيث "يغطي التأمين على الحياة حالة الوفاة، أي أن شركة التأمين تقوم بدفع التأمين إلى المستفيدين لدى وفاة الشخص المؤمن عليه ويغطي أيضا حالات العجز، أي أن تقوم شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين المؤمن عليه أو أجزاء منه في حالة إصابة الشخص المؤمن له بعجز كلي أو جزئي"².

3-2 التأمين على المسؤولية: كل شخص طبيعي أو معنوي مسؤول أمام القانون عن أي تصرف يضر الآخرين يصدر عنه، أو عن الأشخاص المسؤولة عن تصرفاتهم، كما أنه مسؤول عن الأضرار التي تسببها ممتلكاته للآخرين³.

3-3 التأمين على الممتلكات: وتشمل أنواع التأمين التي يكون موضوع التأمين فيها هي الممتلكات (أصول أو منقولات)، المملوكة لأشخاص أو المنشآت وهي متعددة ومن أهمها: التأمين على الحريق، التأمين على النقل، التأمين على السطو⁴.

4- الوعي التأميني: وهو الإدراك بأهمية التأمين وضرورته في إدارة الأخطار إلا أنه لا يرتقي إلى مستوى الثقافة التأمينية إلا بالممارسة.

5- الثقافة التأمينية: هي "الدراية الجيدة بكل ما يتعلق بمجال التأمينات فكرا وممارسة"⁵، لا يكفي فقط الوعي بأهمية التأمين كوسيلة لمدارات الأخطار وإنما يجب ممارسة التأمين حقيقة من خلال اقتناء هذه الخدمات والاستفادة منها.

* الدراسة الميدانية:

لكي نحدد واقع هذه الثقافة لدى الأفراد لا بد من قياسها وتحديد أهم العوامل المؤثرة فيها والتي نعتبرها كأبعاد لهذه الدراسة وتتمثل فيمايلي :

- ✓ مدى إدراك الأفراد لوجود الأخطار المهددة لأموالهم وأنفسهم وممتلكاتهم، وإن التأمين وسيلة مهمة وضرورية من أجل الإحاطة بهذه الأخطار وتجنب الخسائر الناتجة عن تحققها.
- ✓ الجوانب الدينية والاجتماعية كنظرة الأفراد إلى التأمين من الجانب الشرعي، ومستوى معيشة الأفراد؛
- ✓ الخدمة المقدمة من طرف شركات التأمين كالتأخر في تسديد التعويضات...

¹ عيسى عبده، التأمين بين الحل والتحريم، مكتبة الاقتصاد الإسلامي، الطبعة الأولى، 1978، ص 29.

² زيد منير عبدي، مرجع سابق، ص 45.

³ يوسف حجيم الطائي، سنان كاظم الموسوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازورني العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص 245.

⁴ كريمة عبد عمران، التأمين الإسلامي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص ص 34 35.

⁵ كمال رزيق، التأمين التكافلي كحل لمشكلة غياب الثقافة التأمين في الوطن العربي - بالرجوع إلى حالة الجزائر- مداخلة مقدمة الى الندوة الدولية حول: مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سطيف، 26/25/2011، ص 04.

✓ حجم برامج التسويق لدى شركات التأمين هل استطاعت أن تصل إلى اغلب شرائح المجتمع .

- نجد أن الثقافة التأمينية هي متغير تابع لهذه المحددات (متغيرات مستقلة).

حيث تم الاعتماد على الأسئلة المغلقة نعم أو لا للإجابة على الأسئلة المتعلقة بتحديد مستوى الثقافة التأمينية، واعتماد سلم ليكرت الخماسي للإجابة على عبارات أبعاد هذه الدراسة وذلك كالتالي: 5 موافق بشدة، 4 موافق، 3 محايد، 2 غير موافق، 1 غير موافق بشدة، وعلى هذا الأساس يكون مدى المتوسط الحسابي لاتجاهات أفراد الدراسة عن كل عبارات أبعاد هذه الدراسة كمايلي:

*من [1,00 - 1,79] دالاً على غير موافق بشدة؛

*من [1,8 - 2,59] دالاً على غير موافق؛

*من [2,6 - 3,39] دالاً على محايد؛

*من [3,4 - 4,19] دالاً على موافق؛

*من [4,20 - 5,00] دالاً على موافق بشدة.

* **عينة الدراسة:** تم اختيار عينة عشوائية تكونت من 400 شخص من المجتمع ولاية تبسة، فقد تم توزيع الاستثمارات على أكبر بلديات الولاية (تنسبة، الشريعة، بئر العاتر، الونزة)، وتم استرجاع 333 أي بنسبة 83,25٪، وألغيت 12 استثمار، واعتمدت 321 استثمارة للتحليل الإحصائي.

* **ثبات صدق أداة القياس:** تم استخدام معامل الاتساق الداخلي **كرونباخ ألفا** لقياس ثبات أداة القياس (19 استثمارة)، وتم إيجاد معامل الثبات الإجمالي لمقياس الدراسة اعتمادا على برنامج spss نسخة 20، حيث بلغ (70,07٪) وهو يفوق الحد الأدنى المطلوب (60,00٪)، وهي درجة كافية من الاعتمادية ويمكن الحكم من خلالها على ثبات مقياس الدراسة .

* **خصائص العينة:**

1- حسب متغير الجنس: وتتمثل فيمايلي:

الجدول رقم (01): توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس.

البيان	الجنس	
	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	190	59,2٪
إناث	131	40,8٪
المجموع	321	100٪

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة موزعة بين الجنسين بشكل متناسب حيث يمثل فئة الذكور نسبة 59,2٪، وفئة الإناث نسبة 40,8٪. وتعبّر هذه النسبة على مشاركة المرأة للحياة العملية وتحملها المخاطر الناتجة عن ذلك.

2- حسب متغير العمر: وتتمثل فيمايلي:

الجدول رقم (02): توزيع أفراد الدراسة حسب متغير العمر.

العمر	البيان	
	التكرار	النسبة المئوية
35 - 20	184	57,3٪
50-35	105	32,7٪
أكثر من 50 سنة	32	10٪
المجموع	321	100٪

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أعلى نسبة كانت لفئة الشباب وان هذه الفئة الأكثر إقبال على الحياة والأكثر مخاطرة حيث بلغت 57,3٪، وبلغت فئة المرحلة الناضجة 32,7٪، أما فئة أكثر من 50 سنة فقد بلغت 10٪ وهي فئة يقل فيها المخاطرة والمغامرة وبالتالي يقل عنصر الخطر.

3- حسب متغير المستوى التعليمي: وتتمثل فيمايلي:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	البيان	
	التكرار	النسبة المئوية
أقل من الثانوي	53	16,5٪
ثانوي	67	20,9٪
جامعي	169	52,6٪
دراسات عليا	32	10٪
المجموع	321	100٪

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المستوى الجامعي يغلب على أفراد هذه العينة أي بنسبة 52,6٪ و 10٪ دراسات عليا أي إجمالاً نسبة 62,6٪ من الطبقة المثقفة، ومستوى أفراد العينة الأخرى بين 20,9٪ ثانوي و 16,5٪ أقل من الثانوي.

4- حسب متغير المهنة: وتتمثل فيمايلي:

الجدول رقم (04): توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المهنة.

المهنة	البيان	
	التكرار	النسبة المئوية
موظف في القطاع العام	117	36,4%
موظف في القطاع الخاص	31	9,7%
أعمال حرة	57	17,8%
طبيب, محامي, مهندس.	24	7,5%
طالب جامعي	56	17,4%
بدون عمل	36	11,2%
المجموع	321	100%

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مهنة أفراد العينة موزعة كأعلى نسبة على القطاع العام بنسبة 36,4% وعلى الأعمال الحرة بنسبة 17,8%, والطلاب الجامعيين بنسبة 17,4%, أما الفئة العاملة في القطاع الخاص فمثلت نسبة 9,7%, وكان الأطباء والمحامين والمهندسين نسبة منخفضة بلغت 7,5%, أما الفئة العاطلة عن العمل فمثلت نسبة 11,2%.

*** تحليل معطيات الدراسة: وذلك كمايلي:**

1- معرفة درجة الثقافة التأمينية لدى الفرد الجزائري والمتعلقة بالفرضية الأولى والتي نصت على ان: لا يوجد مستوى كاف من ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري.

الجدول رقم (05): معطيات متعلق بمستوى الثقافة التأمينية.

هل أنت مشترك في:	نعم		لا	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
التأمين على السرقة	37	11,5%	284	88,5%
الضمان الاجتماعي	306	95,3%	15	4,7%
التأمين على الحياة	42	13,1%	279	86,9%
التأمين على السيارات (التأمين الجزئي, التأمين الشامل..)	129	40,2%	192	59,8%
التأمين على البطالة	43	13,4%	278	86,6%
التأمين على الكوارث الطبيعية	41	12,8%	280	87,2%
التأمين على السفر	44	13,7%	277	86,3%
التأمين على الحريق	43	13,4%	278	86,6%
تأمينات إجبارية أخرى (الزامية من طرف الدولة)	120	37,4%	201	62,6%
تأمينات اختيارية أخرى (اختيارية بمحض إرادتك)	46	14,3%	275	85,7%

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة مشتركين بنسب مرتفعة في التأمينات الإجبارية كالضمان الاجتماعي حيث وصلت إلى 95,3% والتأمين على السيارات بنسبة 40,2% وتأمينات إجبارية أخرى بنسبة 37,4% وهي خدمات إجبارية بقوة القانون , أما الخدمات التأمينية الاختيارية والتي تعكس مستوى الثقافة التأمينية لدى الأفراد لم تتجاوز في أحسن أحوالها 15% حيث كانت التأمين على الحياة بنسبة 13,1% والتأمين على البطالة بنسبة 13,4% وعلى السرقة بنسبة 11,5% وعلى الحريق بنسبة 13,4% أما التأمينات الاختيارية الأخرى فكانت بنسبة 14,3%, وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى والتي نصت على انه لا يوجد مستوى كاف من ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري, والسؤال الذي يبقى مطروح لماذا مستوى الثقافة التأمينية متدني لدى الفرد الجزائري, سنعمل على الإجابة على هذا السؤال من خلال تحليل معطيات أبعاد هذه الدراسة.

2- تحليل بيانات البعد الأول (الوعي والإدراك بأهمية التأمين كوسيلة لإدارة الأخطار), والمتعلقة بالفرضية الثانية والتي تنص على إن الجهل بوجود التأمين وأهميته في إدارة الأخطار من أسباب امتناع الأفراد على اقتناء السلع التأمينية؛

الجدول رقم (06): معطيات متعلقة ببعد الوعي والإدراك بأهمية التأمين كوسيلة لإدارة الأخطار

رقم	العبرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	اتجاه العبرة	أهمية العبرة
01	الخطر موجود في حياتنا وهو يهددنا في ممتلكاتنا وأموالنا وأنفسنا	4,43	0,819	موافق بشدة	01
02	بالإمكان الحماية من الأخطار التي تهددنا بالتأمين عليها لدى شركات التأمين	3,54	1,078	موافق	04
03	التأمين وسيلة ادخار	3,16	1,232	محايد	05
04	التأمين وسيلة مهمة وضرورية في حياتنا	3,97	1,039	موافق	02
05	احتاج إلى الخدمات التأمينية لتحوط من بعض الأخطار	3,77	0,993	موافق	03
/	المجموع	3,77	0,670	موافق	/

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبرة رقم 01 هي الأولى من حيث الأهمية حيث يتفقون عليها بشدة أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي 4,43 وبتجانس مقبول حيث بلغ الانحراف المعياري 0,819, وأما الاتجاه العام لهذا البعد فكان حول موافق بمتوسط حسابي 3,77 وانحراف معياري قدر 0,670 مما يعكس التجانس الكبير للإجابات حول عبارات هذا البعد, ونستطيع القول أن أفراد العينة يدركون بأهمية التأمين وضرورته كوسيلة لإدارة الأخطار التي تهددهم, ورغم هذا الوعي بأهمية التأمين إلا أن الثقافة التأمينية متدنية, وهو يثبت عدم صحة الفرضية الثانية والتي نصت على إن الجهل بوجود التأمين وأهميته في إدارة الأخطار من أسباب امتناع الأفراد على اقتناء السلع التأمينية.

3- تحليل بيانات البعد الثاني (الجوانب الاجتماعية والدينية), والمتعلقة بالفرضية الثالثة والتي تنص على أن الثقافة التأمينية للفرد ترجع للظروف الاجتماعية والدينية.

الجدول رقم (07): معطيات متعلقة بالجوانب الاجتماعية والدينية للفرد.

رقم	العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	اتجاه العبارة	أهمية العبارة
06	التأمين يتعارض مع الشرع	3,18	1,114	محايد	03
07	إذا كانت هناك خدمات تأمينية تتوافق مع الشريعة الإسلامية سأعمل على الاستفادة منها	4,36	0,799	موافق بشدة	01
08	مستوي المعيشي لا يسمح لي باقتناء خدمات التأمين	3,42	1,149	موافق	02
09	الاعتماد على العائلة والروابط الاجتماعية في تعويض الخسائر الناتجة عن تحقق الخطر	3,16	1,222	محايد	04
/	المجموع	3,52	0,555	موافق	/

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العبارة رقم 07 هي الأولى من حيث الأهمية حيث يوافقون عليها بشدة أفراد عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي بلغ 4,36 وانحراف معياري 0,799 مما يبين تجانس كبير حول إجابات أفراد العينة، وأما الاتجاه العام لهذا البعد فكان حول موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,52 بانحراف معياري 0,555 وهي تبين التجانس الكبير للإجابات حول عبارات هذا البعد، وهذا يثبت لنا صحة الفرضية الثالثة والتي نصت على أن تدني الثقافة التأمينية للفرد ترجع للظروف الاجتماعية والدينية.

4- تحليل بيانات البعد الثالث (المتعلق بشركات التأمين وجودة الخدمة المقدمة)، والمتعلقة بالفرضية الرابعة والتي تنص على إن ضعف جودة الخدمة لشركات التأمين ساهمت في تدني مستوى الثقافة التأمينية للفرد.

الجدول رقم (08): معطيات متعلقة بجودة خدمات شركات التأمين.

رقم	العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	اتجاه العبارة	أهمية العبارة
10	شركات التأمين تتأخر في تسديد التعويضات	4,10	0,975	موافق	02
11	قيمة التعويضات لا تتناسب مع حجم الخسائر	4,14	0,920	موافق	01
12	خدمات التأمين لا تتوافق مع رغباتي وإمكانياتي	3,58	1,085	موافق	03
13	لا أثق في شركات التأمين	3,37	1,108	محايد	04
/	المجموع	3,79	0,754	موافق	/

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن العبارة رقم 11 يتفقون عليها أفراد العينة وتأتي في المرتبة الأولى من حيث الأهمية وذلك بمتوسط حسابي 4,14 وانحراف معياري قدر 0,975 أي تجانس مقبول للإجابات، وأما الاتجاه العام لهذا البعد فقد كان حول موافق بمتوسط حسابي 3,79 وانحراف معياري 0,754 أي بتجانس مرتفع حول إجابات عبارات هذا البعد،

وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة والتي نصت على أن إن ضعف جودة الخدمة لشركات التأمين ساهمت في تدني مستوى الثقافة التأمينية للفرد.

5- **تحليل بيانات البعد الرابع (حجم برامج التسويق المعتمدة من طرف شركات التأمين) والمتعلقة بالفرضية الخامسة** والتي تنص على اعتماد على برامج تسويقية قادرة على الوصول للمستهلك والتعريف بالخدمات التأمينية وأهميتها وعرض أسعار تنافسية يعد سببا في نشر الوعي التأميني لدى الأفراد.

الجدول رقم (09) : معطيات متعلقة بحجم ببرامج التسويق المعتمد من طرف شركات التأمين.

رقم	العبارة	متوسط حسابي	انحراف معياري	اتجاه العبارة	أهمية العبارة
14	لا اعرف معظم شركات التأمين الناشطة في محيطي	3,64	1,083	موافق	03
15	ليس لديه دراية بالخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين	3,55	1,080	موافق	04
16	لم أصادف إعلانات لشركات التأمين حول خدماتها التأمينية في مختلف وسائل الإعلام	3,77	1,120	موافق	01
17	وسطاء التأمين غير قادرين على إقناع العميل بخدماتهم	3,74	1,055	موافق	02
/	المجموع	3,67	0,748	موافق	/

المصدر: من إعداد الباحث بعد إخراج المعطيات من برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبارة رقم **16 متفقون** عليها أفراد عينة الدراسة وهي تأتي في **المرتبة الأولى** من حيث الأهمية وذلك بمتوسط حسابي **3,77** وانحراف معياري قدر **1,120** أي بتشتت مقبول، أما الاتجاه العام لهذا البعد فقد كان حول موافق بمتوسط حسابي **3,67** وانحراف معياري قدر **0,748** أي بتجانس كبير في الإجابات حول عبارات هذا البعد، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الخامسة والتي نصت على أن إن الاعتماد على برامج تسويقية قادرة على الوصول للمستهلك والتعريف بالخدمات التأمينية وأهميتها وعرض أسعار تنافسية يعد سببا في نشر الثقافة التأمينية لدى الأفراد.

نتائج الدراسة: وتمثلت فيمايلي:

- ✓ مستوى ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري متدنية فهو يقبل إلا على اقتناء المنتجات التأمينية الإجبارية والتي يفرضها القانون، أما اشتراكاتهم في التأمينات الاختيارية لم تتجاوز 15%؛
- ✓ يدرك الفرد الجزائري أهمية التأمين كوسيلة لإدارة الأخطار المحيطة به وانه يحتاج إلى اقتناء هذه المنتجات التأمينية والاستفادة منها؛
- ✓ الفرد الجزائري يجهل نظر الشرع إلى التأمين، إلا انه يؤكد تفضيله للمنتجات التأمينية التي تتوافق مع الشرع؛
- ✓ مستوى المعيشي المتدني يعد سببا في عدم الإقبال على المنتجات التأمينية؛

- ✓ من الأسباب الرئيسية في تدني الثقافة التأمينية لدى الأفراد تعود إلى ضعف جودة الخدمات المقدمة وعلى رأسها التأخر في تسديد التعويضات وكذلك عدم تناسبها مع حجم الخسائر المحققة؛
- ✓ ضعف حجم البرامج التسويقية المعتمدة من طرف شركات التأمين، فهي لم تستطع الوصول إلى شرائح المجتمع والتعريف بمنتجاتها؛
- ✓ وسطاء التأمين غير قادرين على إقناع المستهلك بمنتجاتهم.

*** التوصيات:** اعتمادا على نتائج الدراسة فإننا نقدم مجموعة من التوصيات كسبل لدعم ثقافة التأمين لدى الفرد الجزائري:

- ✓ تشجيع الاستثمار الخاص في قطاع التأمين وكسر الجمود الذي تفرضه الشركات التابعة للدولة فهي تغيب مبدأ المنافسة للوصول إلى أكبر شريحة من المجتمع؛
- ✓ دعم الاستثمار في التأمين التكافلي لأبعاده الدينية (يتوافق مع الشرع) وأبعاده الاجتماعية (التبرع، التعاون) لأنه الأكثر توافقا مع قيم وعادات المجتمع الجزائري المسلم؛
- ✓ وضع خطة شاملة من طرف الدولة والجهات الفاعلة في قطاع التأمين (المجلس الوطني للتأمينات، شركات التأمين، الجامعة...) تعمل على تشخيص الواقع وتحديد الأسباب والعمل على إيجاد الحلول لمشكلة عدم إقبال أفراد المجتمع على اقتناء الخدمات التأمينية؛
- ✓ تفعيل دور هيئات الرقابة على جودة الخدمات التأمينية كالإسراع في تسديد التعويضات؛
- ✓ إقامة برامج توعية وتحسيس بأهمية التأمين؛
- ✓ تحسين مستوى معيشة الفرد لأن الحياة أولويات حيث لا يمكن الاشتراك في التأمين قبل توفير ضروريات المعيشة من مأكل وملبس ومسكن؛
- ✓ تبسيط إجراءات التأمين وتقريبها أكثر من مستوى فكر الفرد (اللغة، شروط العقد...)
- ✓ إقامة دورات تكوينية لوسطاء التأمين ورفع من قدراتهم التسويقية لمنتجاتهم التأمينية على إقناع المستهلك.

قائمة المراجع:

1. إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1988.
2. أبو المجد حرك، من أجل تأمين إسلامي معاصر، دار الهدى للنشر والتوزيع، مدينة نصر، الطبعة الأولى، 1993.
3. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، المحاسبة في شركات التأمين، المملكة العربية السعودية، 2008.
4. زيد منير عبدوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.
5. عبد احمد ابوبكر، إدارة أخطار شركات التأمين، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
6. عيسى عبده، التأمين بين الحل والتحرير، مكتبة الاقتصاد الإسلامي، الطبعة الأولى، 1978.

7. كريمة عيد عمران، التأمين الاسلامي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2014.
8. كمال رزيق، التأمين التكافلي كحل لمشكلة غياب الثقافة التأمين في الوطن العربي - بالرجوع إلى حالة الجزائر- مداخلة مقدمة الى الندوة الدولية حول: مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سطيف، 25/26/27 افريل/2011.
9. يوسف حجيم الطائي، سنان كاظم الموسوي، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازورني العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
10. حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر - النظرية والتطبيق - دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
11. عاطف عبد المنعم، وآخرون، تقييم وإدارة المخاطر، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة، الطبعة الأولى، 2008.