

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي الطور الثاني  
في ميدان علوم الاقتصادية، وعلوم تسيير ، وعلوم تجارية  
فرع: علوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك

بعنوان

## تأثير المتغيرات الداخلية في تحسين أداء المالي لشركات التأمين -دراسة حالة شركة التأمين Saa بمنطقة ورقلة - خلال الفترة الممتدة (2013-2016)

من إعداد الطالبة : أمينة محمة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : .....

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د/يوسف كـودية (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا  
د/ أمينة مخلفي (أستاذ محاضر"أ"، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا  
د/محمد شـيخي (أستاذ محاضر"أ" جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

# الإهداء

الحمد لله الذي عجزت عن إدراك كونه عقول العارفين والكمال الذي قصرت عن ثنائه ألسنة  
الواصفين والقدرة التي وجلت من رهبتها قلوب الخائفين والعظمة التي عنت لعزتها وجوه  
الطائعين والعاكفين والعلم الذي لم يدركه احد من العالمين  
الى ... صاحب الفردوس الأعلى وسراج الأمة المنير وشفيعها النذير البشير محمد  
(صلى الله عليه وسلم)

من الجميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح فيحصل عليه ولكن من الأجل أن يتذكر من كان السبب  
في ذلك

إلى من أثقلت الجفون سهرًا وحملت الفؤاد هَمًّا ، وجاهدت صبرًا وشغلت البال فكري ،  
إلى التي رفع الله من مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها  
\*\*\* أمي الغالية \*\*\*

إلى مرشدي إلى طريق النور إلى من منحني الإرادة وله الفضل في تعليمي  
إلى من سهر الليالي و نسي الغوالي وظل سندي العالي  
وحمل همّي غير مبالي ، إلى من كان ذرع احتمي به من شر الزمان  
الذي تحمّل عبء الحياة حتى لا أحسّ بالحرمان  
\*\*\* أبي الغالي \*\*\*

إلى من تحلو بالإخاء ، وتميزوا بالوفاء والعطاء  
أخواني و أخواتي  
إلى كل من حمل لواء العلم والمعرفة.

\*\*\* أمينة \*\*\*

# الشكر

قال تعالى: « ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمتها علي و على ووالدي و أن أعمل صالحا ترضاه» صدق الله العظيم

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم: " اللهم أنفعني بما علمتني و علمني ما ينفعني و زدني علما " صدق رسول الله

فالحمد لله أوله و آخره

يسعدني أن أتقدم بالشكر والتقدير والامتنان و عرفان بالجميل إلى الأستاذة المشرفة

\*\* مخلفي أمينة \*\*

كما أتقدم بالشكر إلى كل عمال الشركة الوطنية للتأمين SAA لتسهيل عملي من خلال توفير الوثائق اللازمة خاصة المؤطر

\*\* مسعودي أحمد طارق \*\*

وأتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ

\*\* باسيان عبد المالك \*\*

و إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد، راجية من الله أن أكون قد أصبت أكثر مما أخطأت و أن يستفاد مما بذلت من مجهود، أملا مني أن أكون قد أعطيت الموضوع بعضا من حقه، وأسأل الله أن يعلمني ما ينفعني، و ينفعني بما علمني.

فالحمد لله

نسأله المزيد من التوفيق و النجاح.

## المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين الأداء المالي ومعرفة المتغيرات الداخلية المؤثرة فيه ، تم بذلك بإستخدام مؤشر الربحية لكونه من أهم مؤشرات النسب المالية ، أجريت هذه الدراسة في شركة الوطنية للتأمين Saa بمنطقة ورقلة خلال الفترة الممتدة بين (2013-2016) ومن تم إستخدام برنامج spss22 لدراسة الأثر بين كل من متغيرات الداخلية والأداء المالي .

توصلت دراستنا إلى جملة من النتائج ومنها أن الأداء المالي يساهم في معرفة وضعية المالية للشركة وبالتالي التعرف على نقاط القوة والضعف لها، وهذا ما إتضح لنا من خلال مؤشر الربحية بحيث العائد على الأصول في تناقص مما يعني أن الشركة في حالة غير جيدة ونفس الشيء بالنسبة لمؤشر العائد على حقوق الملكية .  
كما توصلت الدراسة الإحصائية ان هناك علاقة بين بعض المتغيرات الداخلية والأداء المالي للشركة.  
**الكلمات المفتاحية :** متغيرات داخلية ، تكنولوجيا ، عاملين ، إدارة ، حجم الشركة ، أداء المالي ، ربحية .

## Résumé:

Cette étude a été réalisée dans la compagnie d'assurance nationale Saa dans la région de Ouargla entre (2013-2016) et l'utilisation du programme d'étude spss22. L'effet entre les variables internes et la performance financière.

Notre étude a atteint un certain nombre de résultats, notamment que la performance financière contribue à la connaissance de la situation financière del'entreprise et en identifie les forces et les faiblesses, comme en témoignel'indice de rentabilité, ce qui signifie que l'entreprise n'est pas bonne. Rendement des capitaux propres.

L'étude statistique a également révélé qu'il existe une relation entre certaines variables internes et la performance financière de l'entreprise.

**Mots clés:** variables internes, technologie, personnel, gestion, taille de l'entreprise, performance financière, rentabilité.

## قائمة المحتويات

الصفحة	العناوين
III	الإهداء.....
IV	الشكر.....
V	الملخص.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الأشكال.....
X	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة عامة.....
01	الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة.....
03	المبحث الأول: الأسس النظرية للتأمين والمتغيرات الداخلية والأداء المالي.....
19	المبحث الثاني: محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.....
25	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حالة شركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة .....
27	المبحث الأول: طريقة وأدوات جمع المعطيات.....
31	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.....
50	الخاتمة.....
53	المراجع.....
56	الملاحق.....
87	الفهرس.....

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
3	معنى كلمة الخطر في لغة التامين	الجدول 1-1
4	تعريف حول مصطلح الخطر	الجدول 2-1
5	أشكال الخطر	الجدول 3-1
9	تعريف حول التامين	الجدول 4-1
19	الدراسات السابقة باللغة العربية	الجدول 5-1
20	الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	الجدول 6-1
21	موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	الجدول 7-1
21	مقارنة بين لدراسة الحالية من الدراسات السابقة	الجدول 8-1
26	الوكالات التابعة للمديرية الجهوية SAA بورقلة	الجدول 1-2
29	درجات مقياس ليكرت الخماسي	الجدول 2-2
30	مؤشرات الربحية	الجدول 3-2
30	العائد على إجمالي الاصول	الجدول 4-2
31	العائد على حقوق الملكية	الجدول 5-2
32	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة	الجدول 6-2
32	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول 7-2
33	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب العمر	الجدول 8-2
34	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي	الجدول 9-2
35	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	الجدول 10-2
36	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الإختصاص العلمي	الجدول 11-2
37	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف الربحية	الجدول 12-2
38	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف الحصة السوقية	الجدول 13-2
38	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف النمو في حجم الاعمال	الجدول 14-2
39	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف توسع في الأنشطة التأمينية الجديدة	الجدول 15-2

40	عبارات المتغير التابع (الأداء المالي)	الجدول 2-16
41	عبارات المتغير المستقل (تكنولوجيا)	الجدول 2-17
42	عبارات المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء)	الجدول 2-18
43	عبارات المتغير المستقل (علاقة بين العاملين و الإدارة )	الجدول 2-19
44	عبارات المتغير المستقل (حجم الشركة )	الجدول 2-20
45	علاقة بين متغيرات الداخلية ومؤشرات الأداء المالي للشركات التأمين	الجدول 2-21
45	علاقة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا ) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين	الجدول 2-22
46	علاقة بين المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء ) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين	الجدول 2-23
46	علاقة بين المتغير المستقل (العلاقة بين العاملين والإدارة) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين	الجدول 2-24
47	علاقة بين المتغير المستقل (حجم الشركة ) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين	الجدول 2-25

## قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
7	أنواع الأخطار	الشكل 1-1
14	الخبرة الإدارية المعاصرة	الشكل 2-1
18	العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع	الشكل 3-1
31	العائد على إجمالي الاصول	الشكل 1-2
32	العائد على حقوق الملكية	الشكل 2-2
33	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الجنس	الشكل 3-2
34	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب العمر	الشكل 4-2
35	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي	الشكل 5-2
36	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	الشكل 6-2
37	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الإختصاص العلمي	الشكل 7-2
37	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف الربحية	الشكل 8-2
38	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف الحصة السوقية	الشكل 9-2
39	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف النمو في حجم الاعمال	الشكل 10-2
40	التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف توسع في الأنشطة التأمينية الجديدة	الشكل 11-2

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الجدول
54	هيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين Saa بمنطقة ورقلة	الملحق (1)
55	الميزانية المالية جدول حسابات النتائج لشركة الوطنية للتأمين saa لسنوات 2013-2016	الملحق (2)
70	قائمة أساتذة المحكمين وإستمارة الإستبيان	الملحق (3)
73	نتائج البرنامج الإحصائي spss22	الملحق (4)

# المقدمة

أولا : توطئة :

مما لا شك فيه أنه لم يكن التأمين نشاطا حديث العهد بل نشأ قديما مع فكرة التعاون، وتطور بتقدم حياة الإنسان إلى أن وصل إلى الصورة التي هو عليها في عصرنا الحديث، زيادة على اعتباره وسيلة للحماية من الخطر، فهو يؤثر إيجابيا في العديد من المتغيرات الاقتصادية، مما يساهم في دفع عجلة التنمية. ويحصل الأداء المالي للشركات عموما ، وشركات التأمين على وجه الخصوص، على درجة كبيرة من حيث الارتباط الوثيق بين أداء الشركة وقدرتها على انجاز الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وذلك من خلال مقدار العائدات المالية للشركة، أو استخدامها الأمثل للموارد، الأمر الذي يمكن الشركة من التطور ومنافسة غيرها من الشركات.

وفي ضوء أهمية الأداء المالي للشركات، فإن الحاجة تظهر لدراسة عوامل من الممكن أن تؤثر في مستويات هذا الأداء نذكر منها : التكنولوجيا ، حجم الشركة ، أسلوب تعامل العاملين مع العملاء ، طبيعة العلاقة بين الإدارة والعاملين.. إلخ، ونتيجة لذلك فقد جاءت هذه الدراسة للكشف عن اثر المتغيرات الداخلية في تحسين الأداء المالي، وقدرتها على توليد الأرباح . لذلك سوف نقسم هذه الدراسة إلى فصلين ، بحيث الفصل الأول تحت عنوان الإطار النظري والدراسات السابقة والفصل الثاني تحت عنوان الدراسة الميدانية حالة شركة الوطنية للتأمين بورقلة .

ثانيا: إشكالية الدراسة

يمكن طرح و صياغة الإشكالية الرئيسية لهذا الدراسة على النحو التالي:

- كيف تؤثر المتغيرات الداخلية في تحسين أداء المالي للشركات الوطنية للتأمين خلال الفترة الزمنية 2013-2016 ؟

و للتعلم أكثر في هذا الموضوع نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أسس النظرية لنشاط التأمين والمتغيرات الداخلية والأداء المالي لشركات التأمين الجزائرية ؟
- ما هي علاقة المتغيرات الداخلية بالأداء المالي للشركات التامين الجزائرية ؟

ثالثا: فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية هناك علاقة جوهرية بين متغيرات الداخلية ومؤشرات الأداء المالي للشركات التأمين الجزائرية.

ولفهم الدراسة و التعمق فيها أكثر في الدراسة قمنا بإقتراح فرضيات فرعية :

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (التكنولوجيا ) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التامين .

الفرضية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (علاقة العاملين مع العملاء ) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التامين .

الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (علاقة الإدارة مع العاملين ) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التامين .

الفرضية الرابعة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (حجم الشركة ) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التامين .

## رابعاً: مبررات إختيار الموضوع :

- الميول الشخصي للبحث في هذا الموضوع.
- ضعف الإهتمام بالمتغيرات الداخلية للشركات .

## خامساً: أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية تحسين الأداء المالي في شركات التأمين من خلال ربطها بالمتغيرات الداخلية المؤثرة فيه ، و قد قمت بإجراء هذه الدراسة من منطلق قناعات الآتية :

- 1- أهمية الدور التي تلعبه شركات التأمين في دعم الاقتصاد الوطني الجزائري، ودفع عجلة تقدمه الأمر الذي يتطلب الاهتمام بالمتغيرات الداخلية و ذلك لزيادة قدرتها في تحسين أدائها المالي .
- 2- إن الأهمية النظرية لهذا البحث تتمثل بدراسة العلاقة بين متغيرات الداخلية لشركات التأمين ومستوى الأداء بحيث جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على بعض جوانب الداخلية التي تُساهم في رفع مستوى أداء شركات التأمين، خصوصا أن هناك ندرة في دراسة متغيرات الداخلية في أداء شركات التأمين في السوق الجزائرية .
- 3- أهمية القوائم المالية و دورها في إمداد المسيرين في الشركة بمعلومات تمكنهم من تقييم وضع شركات التأمين في الجزائر .
- 4- تخدم هذه الدراسة شركات التأمين في الجزائر بما تقدمه من نتائج وتوصيات الأمر الذي يمكن الاستفادة منه في بلورة أسس سليمة تساعد تلك الشركات في تطوير نظمها وتحقيق أهدافها.

## سادساً: أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذا البحث إلى دراسة أثر بعض المتغيرات الداخلية على الأداء شركات التأمين الجزائرية و المتمثلة في (تكنولوجيا المستخدمة ، طبيعة العلاقة بين الإدارة والعاملين ، حجم الشركة ، أسلوب التعامل بين العاملين والعملاء ) على المؤشرات من الاداء المالي والمتمثلة في "الربحية" ، إبراز أهمية إستخدام المعلومات الواردة في القوائم المالية لمعرفة الوضع المالي للشركات التأمين الجزائرية .
- إبراز العلاقة بين المتغيرات الداخلية في تحسين الاداء المالي للشركات التأمين الجزائرية .

## سابعاً: حدود البحث :

## ✓ البعد الموضوعي للدراسة:

لقد ركزت الدراسة على المتغيرات الداخلية التالية : تكنولوجيا المستخدمة، خبرة العاملين، العلاقة بين الإدارة والعاملين، حجم الشركة، أسلوب تعامل العاملين مع العملاء، وذلك لأنها تعد من أهم المتغيرات التي تؤثر في أداء شركات التأمين الجزائرية ، أيضا قمنا بإلقاء الضوء على القوائم المالية للشركات التأمين باعتبارها مصدر مهم فيها والذي من خلاله ندرك مدى تأثيرهما في مساهمة إنعكاس خلفية أو صورة للشركات التأمين.

## ✓ البعد الزمني والمكاني :

فبعد الزمني يقتصر على دراسة البيانات الأولية الإستبيان (2017-2018) أما البيانات الثانوية والمتمثلة في

تحليل المالي من (2013-2016)، أما البعد المكاني محل الدراسة : شركة الوطنية التأمين Saa بمنطقة ورقلة .

**ثامنا: منهجية الدراسة :**

من أجل دراسة الإشكالية والإجابة على الأسئلة المطروحة ، ونظرا لطبيعة الموضوع تم الإعتماد في دراستنا هذه على النظريات العامة وذلك من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري للدراسة وإبراز المفاهيم المرتبطة بالموضوع، بالإضافة إلى الاعتماد على منهج دراسة الحالة وذلك لربط الجانب النظري بالواقع العملي من خلال تصميم الإستبيان لجمع البيانات الأولية وإختبار فرضيات البحث وبالتالي إستخدام مسح إحصائي لعينة عشوائية كما تم الإعتماد أيضا على طريقة الثانوية من خلال القيام بتحليل بعض المؤشرات الأداء المالي للشركات التامين الجزائرية.

**تاسعا: صعوبات الدراسة**

هناك العديد من الصعوبات التي تواجهنا خلال الدراسة منها

- قلة الدراسات السابقة الخاصة بالمتغيرات الداخلية .
- صعوبة الحصول على الوثائق الضرورية من طرف الشركة .

**عاشرا: مرجعية الدراسة :**

فترة التربص التي قمنا التي بما من أجل هذه الدراسة كانت من 18مارس 2018 إلى غاية 18أفريل 2018.

**حادية عشرة: هيكل الدراسة :**

قد قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين :

جانب نظري وجانب تطبيقي حيث يتكون الفصل النظري من مبحثين ، ويضم المبحث الأول الأسس النظرية للتأمين والمتغيرات الداخلية والأداء المالي ، والمبحث الثاني يضم الدراسات السابقة والدراسة الحالية. أما الجانب التطبيقي فقد إعتمدنا فيه على دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين بمنطقة ورقلة وقسمنا الفصل هذا إلى مبحثين ، الأول تحت عنوان طريقة وأدوات جمع المعطيات أما المبحث الثاني كان تحت عنوان تفسير ومناقشة المعطيات.

# الفصل الأول

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد :

لطالما حظي موضوع تحسين الأداء المالي للمؤسسة باهتمام العديد من المفكرين والمسيرين من أجل تحديد مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الرئيسية وإدارة مواردها بكفاءة ، هذا الأمر الذي جعلنا نلقي الضوء على بعض جوانب المتغيرات الداخلية التي تساهم في رفع مستوى أداء شركات التأمين، لهذا سنعالج في هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة والذي يضم ضمن مبحثين أساسيين، المبحث الأول تحت عنوان الأسس النظرية للتأمين والمتغيرات الداخلية والأداء المالي من خلال التطرق إلى التعريف والأهمية والتقسيمات بالنسبة للخطر والتأمين فمن ثم تحديد أهم المتغيرات الداخلية المتمثلة في (التكنولوجيا،علاقة العاملين مع العملاء، علاقة الإدارة مع العاملين، حجم الشركة ) المؤثرة فيه ومن ثم سنتناول مفاهيم حول الأداء المالي ، أما المبحث الثاني تحت عنوان محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فسيتم التطرق إلى محل هذه الدراسة من الدراسات السابقة .

### المبحث الأول : الأسس النظرية للتأمين والمتغيرات الداخلية والأداء المالي

مما لاشك فيه أن الخطر يعتبر من أهم المواضيع التي يجب التطرق إليها عند التحدث عن التأمين لذلك سوف نتطرق في هذا الفصل لمبحثين أساسيين، المبحث الأول بعنوان الأسس النظرية للتأمين والمتغيرات الداخلية والأداء المالي والذي ينقسم إلى مطلبين ، فالمطلب الأول بعنوان ماهية الخطر والتأمين حيث يعد الخطر العنصر الأهم لنشوء فكرة التأمين أما المطلب الثاني تحت عنوان مفاهيم أساسية حول المتغيرات الداخلية والأداء المالي .

### المطلب الأول : ماهية الخطر والتأمين

#### الفرع الأول : ماهية الخطر

- **مفهوم الخطر** : يتعرض الإنسان منذ عصور القديمة لأخطار عديدة ينتج عنها إما خسارة مالية أو تصيب الإنسان نفسه وأسرته وآخرون ، يتميز الإنسان عن غيره من الكائنات بأن له مقدرة على التفكير واتخاذ القرارات في كل عمل يقوم به خلال حياته، سواء كانت هذه القرارات تتصل بحياته الخاصة أو العامة المتعلقة بوظيفته وعمله أو علاقاته مع أفراد المجتمع. فعدم معرفة الإنسان لما يحدث في المستقبل، وعدم تمكنه من معرفة نتائج قراراته مسبقاً، يجعلانه في مركز لا يحسد عليه من ناحية عدم معرفته لنتائج الأعمال التي يمارسها أو يفكر في ممارستها من يوم لآخر وعلى سبيل المثال من السهل على الطالب أن يقرر اختيار إحدى الكليات دون الأخرى ولكن من الصعب عليه أن يعرف مقدماً نتيجة دراسته في الكلية التي اختارها أو نتيجة تخرجه منها بالنسبة للوظائف التي سوف تكون مقترحة أمامه إذا قدر له النجاح.

كذلك التاجر الذي يقرر استثمار أمواله في تجارة معينة يصعب عليه معرفة نتيجة أعماله في نهاية العام من ناحية، كما يصعب عليه مقارنة هذه النتيجة بنتائج الأعمال الخاصة بالاستثمارات الأخرى من ناحية ثانية.

وينشأ عن عدم معرفة الإنسان لنتائج قراراته حالة معنوية تجعله يشك دائماً في صحة أية قرارات يريد اتخاذها، مما يترتب عليه أن يحجم في بعض الأحيان عن اتخاذ القرار أو يفكر أكثر من مرة في إتخاذها مما يترتب عليه بالمثل تأخير فرص النجاح والربح أو ضياعها ضياعاً تاماً. وبالإضافة إلى طبيعة تكوين الإنسان التي تؤدي إلى عدم معرفته لنتائج قراراته مسبقاً هذه هناك طبيعة وجود ظواهر متعددة تؤثر على حياة الإنسان وعلى دخله وممتلكاته تأثيراً ضاراً، ويترتب على وجود تلك الظواهر في حياة الإنسان مشكله فيما إذا كانت تتحقق أو لا تتحقق خلال مدة اتخاذ وتنفيذ قراراته المتعددة، فظاهرة الوفاة التي تلاحق البشر جميعاً وظاهرة الحريق التي تلاحق ممتلكات الأفراد وظاهرة السرقة والسطو التي تتعرض لها بعض المنقولات يترتب على وجودها في حياة الإنسان أن يحجم في بعض الأحيان عن إتخاذ القرار أو يفكر ويتردد في إتخاذها.

ومحاولة اتخاذ الفرد القرارات بالرغم من طبيعة تكوينه وبالرغم من وجود الظواهر الطبيعية الضارة هذه مما يؤدي إلى عدم معرفته النتائج التي تترتب عليها القرارات تضعه في مأزق يجب أن يمارسه كل لحظة أن يمارسه كل لحظة من أيام حياته، وبالرغم من جميع الإمكانيات المتاحة للإنسان وخاصة التوقعات الخاصة والعامة.<sup>1</sup>

#### - **تعريف الخطر** : هناك عدة تعريفات حول الخطر ونذكر منها مايلي :

يقصد بالخطر لغويًا : "الإشراف على الهلاك وهناك مسببات للهلاك" .

1- شريف محمد العمري ، محمد محمد عطا ، **الأصول العلمية والعملية للخطر و التأمين** ، ط 1 ، كلية المجتمع ، جامعة الملك سعود ، 2012، ص5-ص6.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

لذلك لقد اختلف رجال القانون والاقتصاد والإحصاء في تعريف الخطر حيث يوجد بعضهم من عرف الخطر بأنه :  
 " الشك في نتيجة مستقبلية غير مرغوبة"، " الخسارة المادية المحتملة نتيجة لوقوع حادث معين"  
 ومفهوم الخطر في مجال التأمين هو "حادث مستقبل محتمل الوقوع لا يتوقف على إرادة أي من الطرفين."  
 لكن كلمة خطر في لغة التأمين تمتد إلى ابعد من ذلك وتحمل معاني متشعبة ومتفرعة لذلك سوف نقوم بعرض مختلف المعاني الخاصة بكلمة الخطر في الجدول رقم (1-1) كما يلي :

الجدول رقم (1-1) يوضح لنا معنى كلمة الخطر في لغة التأمين

تعريف	كلمة خطر في لغة التأمين
فالحريق سبب وهلاك الممتلكات نتيجة، والحوادث الشخصية سبب والعجز نتيجة، لذلك نقول خطر، الحريق، خطر السرقة.	الخطر كسبب لنتيجة
على سبيل المثال فإن ترك المفاتيح سهوا في باب السيارة يزيد من احتمال السرقة، فهنا يكون الخطر مرتفع بمعنى أن درجة الخطر عالية أو احتمال حدوث السرقة كبير.	الخطر كاحتمال
حيث أن كلمة الخطر تشير أيضا إلى الشيء موضوع التأمين، كالسفينة، الطائرة، السيارة، المصنع والآلة).	الخطر بمعنى كلمة ممتلكات أو أشياء
عندما نقول تحمل فلان الخطر فذلك لا يعني أنه سيشمل الحريق أو العاصفة على كتفيه، ولكن المقصود هو فلان سيتحمل النتائج المستقبلية غير المرغوب فيها، سيتحمل الخسارة.	الخطر كخسارة

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مرجع شريف محمد العمري ، محمد محمد عطا، مرجع سابق، ص6.

ومما سبق نستخلص أن معنى كلمة الخطر في لغة التأمين أو بمعنى آخر الخطر التأميني هو : " الحادثة المحتملة الوقوع يعني غير المحققة وغير المستحيلة والتي ينجم عنها خسارة مادية"، وهذا ما جعل الخطر التأميني يتصف بعدة صفات تمثل فيما يلي :

- إن حدوث هذه الأخطار يعرض الإنسان لخسارة مادية أو معنوية أو الاثنين معا.
- إن الأخطار التأمينية ذات طبيعة احتمالية غير مستحيلة أي أن وقوعها وعدم وقوعها أمر غير مؤكد.
- إن الأخطار التأمينية قد تكون عرضية أي مفاجئة .
- إن الأخطار التأمينية مستقبلية يعني ألا يكون الخطر قد وقع ولم يعد له وجود .
- إن الخطر التأميني محدد وذو طبيعة موصوفة، يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو في حال خطر الحريق لكن ليس ثابتا وقد يكون متغيرا يعني يتزايد أو يتضاءل احتمال الخطر كاحتمال الوفاة التي تتزايد كلما تقدم المؤمن على حياته في السن<sup>2</sup>.

فقد عرف البعض الخطر بأنه :

2- أسماء حذباوي ، الحاجة للنهوض بقطاع التأمين و ضرورة تجاوز المعوقات -دراسة سوق الجزائرية - ، ملكرة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد ، جامعة مسيلة ، 2012، ص10-ص11.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

- " إحتمال وقوع خسارة . " وهل خسارة مادية أم معنوية ؟ ويعتمد على حجم الخسارة وقوة الخطر.<sup>3</sup>
- ومما سبق ذكره سوف نقوم بعرض تعاريف حول مصطلح الخطر كما هو الحال في الجدول رقم (1-2) :
- الجدول رقم (1-2) يوضح لنا تعاريف حول مصطلح الخطر

تعريف	إسم الكاتب أو الباحث	تعريف الخطر
1	عبد الله حسن مسلم	"ظاهرة أو حالة معنوية تلائم الشخص عند اتخاذ القرارات في أثناء حياته اليومية، مما يترتب عليه حالة من الشك أو الخوف لعدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها الشخص بالنسبة لموضوع معين."
2	آخرون عرفوا	" الخسارة المادة المحتملة نتيجة لوقوع حادث معين . " ، فهذا تم تحديد الخسارة المادية للخطر."
3	وليامز وهاينز ( Williams and Heins )	" هو حالة من عدم التأكد."
4	البروفيسورنايت (Knight)	"إن الخطر حالة عدم التأكد الممكن قياسها ."
5	المصري، محمد رفيق.	عن " ضرر متوقع الحدوث مبني على الاحتمالات التي تتفاوت فيما بينها بين احتمالات متعلقة بالأشخاص مثل وفاة، مرض، عجز، أو احتمالات متعلقة بالملتمكات مثل حريق، تصادم ، سرقة، انهيار، تزوير، غرق سفن، إلى غير ذلك من الأخطار " <sup>4</sup> .

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مرجع حربي محمد عريقات -سعيد جمعة عقل ، التأمين وإدارة الخطر -النظرية و التطبيق- كلية العلوم الإدارية و المالية جامعة البتراء الخاصة ، ط1 ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان -الأردن ، 2008 ، ص 11.

ومن خلال جدول رقم (1-2) وبناء على ما سبق يمكن تبني التعريف التالي للخطر، الخطر: هو ظاهرة محتملة الحدوث تنطوي بشكل كبير على عدم التأكد وعلى مدى عدم التوافق بين ما هو محقق فعلا وما هو مخطط له، وهذه الحادثة ممكن أن تصيب شخصا ما أو ممتلكاته نتيجة وقوع حادث مفاجئ له.

2- أشكال الخطر : يوجد عدة أنواع لأشكال الخطر نقوم بتلخيص أهمها في الجدول التالي <sup>5</sup> :

### الجدول رقم (1-3) يوضح لنا أشكال الخطر

<sup>3</sup> - حربي محمد عريقات -سعيد جمعة عقل ، التأمين وإدارة الخطر -النظرية و التطبيق- ، ط1 ، دار وائل للنشر و التوزيع ، كلية العلوم الإدارية و المالية جامعة البتراء الخاصة، عمان -الأردن ، 2008 ، ص 11.

<sup>4</sup> - المصري، محمد رفيق، التأمين وإدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة . دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 1998، ص 11.

<sup>5</sup> - حربي محمد عريقات -سعيد جمعة عقل ، التأمين وإدارة الخطر -النظرية و التطبيق ، مرجع سابق ، ص 15.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

الرقم	أشكال الخطر	تعريف	مثال
1	الخطر النسبي	يمكن تبسيط الخطر النسبي بإستعراض الأعمال التجارية والظواهر الإقتصادية .	التصدير لسوق جديد ، تقديم سلعة جديدة للسوق ، تثبيت أسعار التجزئة.
2	الخطر المطلق	هو خطر النهائي .	بحرق مصنع ، نتج عنه خسارة أرباح ، أموال سرقت ... إلخ
3	الخطر الأساسي " العام	هو خارج إرادة الإنسان في تكوينه كما أن له تبعيات.	كأخطار الطبيعية ، زلال ، عواصف ، براكين ، إلى غير ذلك ..
4	الخطر المحدد	مرتبط بحدث فردي معين و مؤثراته تبدو محليا.	سرقة ممتلكات ، إنفجار سخان كل هذه الأخطار تعتبر محددة و يمكن حصرها .
5	الخطر الاخلاقي	الذي يبني على تصرفات الانسان و سلوكه و عاداته فهي أشياء و محسوسات ليس من السهولة بمكان التنبؤ بها دون ما معايير أو بوادر.	أن يتسبب الإنسان في إفتعال حريق في بيته و إخفاء كافة الأدلة التي تدينه.
6	الخطر المضطر	هو خطر التكراري .	حوادث السيارات.
7	الخطر الحاد	التمثل بحجم الخسارة الكبيرة نتيجة ضخامة.	مصنع كيمياويات شب به حريق و إنفجارات متلاحقة.

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مرجع حربي محمد عريقات - سعيد جمعة عقل مرجع سابق ، ص11.

### 3- تقسيمات الخطر<sup>6</sup>: وقسم الباحثون الأخطار وفق الغرض من أبحاثهم وذلك تنوعت طرق تقسيم الأخطار ، وبناء

على ذلك يمكن تصنيفها إلى عدة مجموعات كمايلي :

المجموعة الأولى : من حيث نتائجها :

أ/ أخطار غير اقتصادية (معنوية): وهي الأخطار التي يكون اثرها معنوي فقط ولا ينتج عنها خسائر مادية ، ولا يترتب على عدم تحققها أي أرباح مادية مثل وفاة شخص عزيز او مثل وفاة احد الفنانين المشهورين ، وهذا النوع من الأخطار لا تقبله شركات التأمين لعدم امكانية قياسها .

ب/ أخطار اقتصادية : وهي الأخطار التي ينتج خسارة مادية وهي التي يمكن تقييمها وحسابها بوحدات من النقود ، مثل تعرض بعض الممتلكات لخطر الحريق أو السرقة الذي ينتج عنه خسارة مادية يمكن قياسها كميًا وتقييمها نقديًا ، وتجدر الإشارة هنا أن الأخطار الاقتصادية والتي غالبًا ما تكون محلاً للتأمين يمكن تقسيمها إلى الأنواع الآتية :

- أخطار المضاربة : يقصد بأخطار المضاربة تلك الأخطار التي يتسبب في نشأتها الإنسان بنفسه ولنفسه ، وأن كان لا

يعلم بنتائج تحققها مقدماً ، فقد ينتج عن تحققها ربحاً أو خسارة ، وعادة ما يقبل الأفراد أو المنشآت على مثل هذه

الأخطار بمحض إيرادتهم ، فأسعار الأسهم أو السندات في البورصة تتغير صعوداً وهبوطاً ، وبالتالي فإن المستثمر الذي

6- عيد احمد ابو بكر - وليد إسماعيل السيفو ، إدارة الخطر و التأمين ، دار اليازوري للنشر و الطباعة ، الأردن ، ص32-ص42.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

يشتري عددا من الأسهم نجده يحقق خسارة في حالة هبوط أسعار الأسهم التي يحملها ، و نجده يحقق ربحاً في حالة ارتفاع أسعار هذه الأسهم ، وبالتالي فإن التغير في الأسعار بصفة عامة يعتبر من أخطار المضاربة.ولذلك فإن أخطار المضاربة تخرج عن دائرة التأمين لاستحالة قياسها كميًا.

- **أخطار البحتة** : هي أخطار ينتج عن تحقق مسبباتها خسارة مادية فقط ولا تنطوي على أي فرص للربح ، حيث أن وقوعها يؤدي إلى وجود خسارة مادية بالنسبة للأشخاص والممتلكات ، وكما أن ما يرتكبه الأشخاص من أخطار قد تسبب وقوع خسارة مادية تصيب الغير تعتبر أيضا من الأخطار البحتة أيضاً .

**المجموعة الثانية : من حيث سبب نشأتها :**

**الأخطار العامة** : الأخطار العامة هي تلك الأخطار التي تصيب نتائج وأثار تحققها تتمثل في خسائر مادية جسيمة في الأشخاص والممتلكات على نطاق واسع ، أي أن هذه الأخطار لا تصيب شخصا بعينه فقط بل هي عامة في تأثيرها ، ويمكن تقسيم هذه الأخطار إلى ثلاثة أنواع هي :

- الأخطار العامة الاقتصادية : مثل الأخطار الناتجة عن البطالة والكساد الاقتصادي وتقلبات الأسعار.
- الأخطار العامة السياسية والاجتماعية : وهي تلك الأخطار الناجمة عن الحروب والثورات وحوادث التطرف والشغب والإضرابات، والإرهاب.
- أخطار الكوارث الطبيعية : مثل الزلازل والبراكين والفيضانات والسيول والعواصف.

ويلاحظ أن هذه الأخطار العامة لا يمكن منعها أو تجنبها ، ونظرا لجسامة الخسائر المالية التي تصيب الأشخاص والممتلكات ، لذلك نجد أنها تستبعد من دائرة التأمين .

**الأخطار الخاصة** : وهي نوع من الأخطار التي يتسبب في نشأتها الأفراد وتقع الخسائر المتحققة عنها على عدد من الأفراد وهي تصيب الأفراد في ممتلكاتهم أو أشخاصهم مثل خطر المرض والسرقة والحريق والوفاة . وهذا النوع من الأخطار تقبله شركات التأمين لانه لا يقع على جميع الأفراد في وقت واحد.

**المجموعة الثالثة : من حيث طبيعة الشيء الواقع عليه الخطر**<sup>7</sup> ويتم تقسيم الأخطار من حيث طبيعة الشيء الواقع عليه الخطر إلى ثلاثة أنواع وهي :

أ- **أخطار الأشخاص** : وهي الأخطار التي لو تحققت مسبباتها تصيب الشخص ذاته ويتأثر فيها شخصا سواء بوفاته او اصابته جسديا مثل المرض والإصابة والعجز والوفاة .

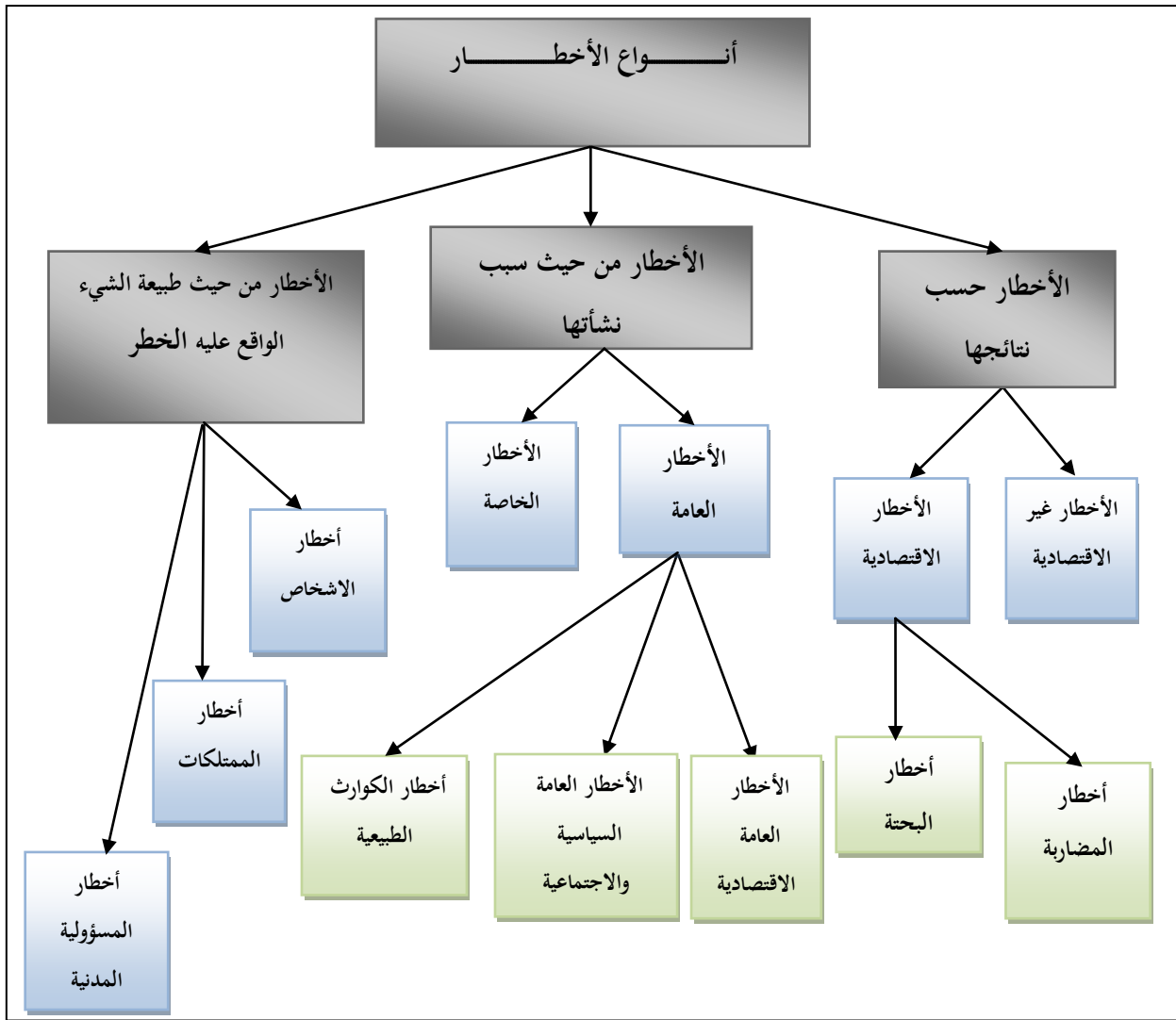
ب- **أخطار الممتلكات** : وهي الأخطار التي إذا تحققت مسبباتها كان تأثيرها واقعا على الممتلكات مثل الانفجار والحريق وانقلاب وتصادم السيارات والتي تؤدي إلى هلاك أو تلف الممتلكات .

ج - **أخطار المسؤولية المدنية** : وهي الأخطار التي إذا تحققت مسبباتها تصيب مسؤولية الشخص أمام القانون تجاه الغير في شخصهم أو ممتلكاتهم مثل إصابة العمل ومسؤولية أصحاب المهن والمسؤولية الناتجة عن حوادث السيارات تجاه الغير، والشكل رقم (1-1) التالي يوضح أنواع الأخطار :

الشكل رقم (1-1) يوضح لنا أنواع الأخطار

<sup>7</sup>- المصري ، مرجع سابق ، ص 13-14.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

5 - الطرق المختلفة لمجابهة الخطر: <sup>8</sup> من الصعب جدا حصر طرق مجابهة الخطر وإدارته وهذه الطرق تتطور وتزداد يوما بعد يوم، وتتغير من يوم لأخر ومن خطر لأخر ومن مجتمع لأخر. وسوف نذكر على سبيل المثال بعض طرق مجابهة الخطر فيما يلي: أ/ طريقة الوقاية والمنع: تستعمل هذه الطريقة كطريقة مساعدة بجانب كافة وسائل أو طرق مجابهة الأخطار الأخرى المختلفة. المقصود بهذه الطريقة هو اتخاذ إجراءات ووسائل تتكون من تركيبات واحتياطات وتعليمات تؤدي إلى منع وقوع الحوادث أو تخفيض احتمال وقوعها من ناحية والتقليل من حجم خسائرها المحتملة من ناحية أخرى ، بحيث استخدام هذه الطريقة يعود بالفائدة على الفرد ، والمنشأة المعرضة للخطر أيضا خدمة الصالح العام ، وهذا ما دعي الحكومة إلى التدخل لتنظيم ذلك بإصدار

8- الهيئة المصرية للرقابة على التأمين - المعهد المصري للتأمين ، برنامج أساسيات الترخيض الوسيط التأمين في مصر \_ إدارة الخطر - أساسيات التأمين \_ مصر ، 2010. ص 15-ص 16.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

القوانين واللوائح الملزمة لإتباع إجراءات الوقاية والمنع في مجالات متعددة كالأمن الصناعي . وأحيانا تقوم الدولة بعمل تلك الإجراءات أو حتى المساهمة في تحمل تكاليفها أو إجبار أرباب الأعمال على تتبع القوانين واللوائح المنظمة لها .

**ب/ طريقة تكوين احتياطي:** هذه الطريقة تستخدم لمعالجة الخسائر التي تتميز بارتفاع معدل تكرارها من ناحية مع ضالة حجم الخسارة المحتملة لها من ناحية أخرى. هذه الطريقة لا تؤثر في الخطر ولا في العوامل المكونة له ولكن تأثيرها يظهر بوضوح على ناتجة من خسارة وطريقة التعويض عنها كلية أو جزئية، ومن العيوب التي توجه إلى هذه الطريقة أنها لا تجدي في حالة تحقق الخطر قبل تكوين المدخرات الكافية للإنفاق عليه أو بمعنى آخر مواجهة خسائره

**ج/ طريقة التأمين الذاتي:** وأحيانا يطلق عليها طريقة توزيع الخطر أو طريقة توزيع الشيء موضع الخسارة. وهذه الطريقة مؤداها أن يؤمن الفرد أو المنشأة نفسه بنفسه عن طريق إنشاء إدارة أو صندوق خاص لهذا الغرض. وتحتاج هذه الإدارة أو الصندوق نفقات إدارية معينة تعتبر عنصر تكلفة لهذه الطريقة بالإضافة إلى نفقات إنشاء أو تأجير المخازن ونفقات صيانتها، وهذا يجب توافر مجموعة من الشروط المعينة التي تمكن المنشأة من عمل تأمين ذاتي وهذه الشروط هي:

(أ) أن تمتلك أو تؤجر المنشأة عدد كبير من الوحدات المتفرقة والمنتشرة جغرافيا.

(ب) أن يكون في مقدور المنشأة تجنب أو تخصيص مبالغ مالية منتظمة بصفة دورية في حساب خاص

واستثمار هذه المبالغ واستخدامها وفوائدها في تعويض الخسائر الناتجة عن تحقيق بعض الأخطار.

يلاحظ أن التوزيع على عدة أماكن متفرقة أو تقسيم الأصل أو المنشأة على عدة شركاء تؤدي إلى تجزئة أو توزيع المخاطر المختلفة وبالتالي تخفيض درجة الخطر بالنسبة للفرد أو المنشأة. وهذه الطريقة تؤثر على الخطر وعوامله المختلفة كما تقلل من حجم الخسائر المالية المحتملة.

**د/ طريقة تجميع الأخطار :** بمقتضى هذه الطريقة يتفق مجموعة من الأفراد أو المنشآت المعرضين لخطر معين في اقتسام الخسارة التي تحدث للبعض منهم بحيث يتم توزيع الخسارة عند تحققها على جميع المشتركين، ويطلق على هذه الطريقة طريقة التأمين التعاوني أو التبادلي، وهذه الطريقة ليس لها تكلفة تنفق مقدما ولكن على صاحب الخطر أن يتحمل نصيبه من حجم الخسارة المالية المتوقعة عندما تحدث ومهما بلغت قيمة هذه الخسارة وتستخدم عادة عندما تكون الخسارة المالية المتوقعة كبيرة ، ولا يمكن لصاحبها أن يتحملها بمفرده ، ولا يمكن له أن يتنبأ بوقوعها بدقة وعادة لا يمكن القيام بعملية التنبؤ إذا كان عدد الوحدات المعرضة للخطر ليس كبير، ومن هنا يتم تجميع الأخطار المتماثلة حتى يمكن تطبيق قانون الأعداد الكبيرة وبالتالي محاولة التنبؤ بما قد يحدث من خسائر محتملة.

تستخدم هذه الطريقة أيضا عندما تحجم شركات التأمين عن قبول التأمين عند تعرض الأخطار . وهذه الطريقة لا تؤثر في الخطر ولا في العوامل المكونة له ولكنها تقلل أو تخفض من حجم الخسائر المالية المحتملة ، ولذلك فهي تخفض درجة الخطر بالنسبة للفرد أو المنشأة نتيجة تحمله جزء فقط من الخسارة المالية المتوقعة بدلا من تحمل الفرد الذي لحق به الضرر بكل الخسارة كاملة.

**هـ/ طريقة نقل أو تحويل الخطر<sup>9</sup>:** بمقتضى هذه الطريقة يتم نقل المخاطر المعرض لها الفرد أو المنشأة إلى طرف آخر نظير دفع مقابل معين مقدما مع احتفاظ صاحب الشيء موضوع الخطر الأصلي بملكية ذلك الشيء ، ويتحقق تحويل أو نقل الخطر عن طريق علاقة قانونية بموجب ذلك ولا تؤثر هذه الطريقة في الخطر وعوامله المختلفة ولكنها تقلل أو تخفض من حجم الخسائر المحتملة. وفيما يلي بيان مختصر لأهم هذه العقود القانونية التي يتم عن طريقها نقل أو تحويل الخطر.

9- الهيئة المصرية للرقابة على التأمين - المعهد المصري للتأمين ، مرجع سابق ، ص 18-19.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

أ/ عقد التأمين: يعتبر التأمين من أهم وسائل نقل أو تحويل الخطر وأكثرها انتشارا حيث تقوم شركة التأمين (ويطلق عليها المؤمن) ، بتعويض الأفراد والمنشآت (ويطلق عليها المؤمن لهم) المعوزين لخطر معين عن الخسارة المالية المحتملة التي لحقت بهم نتيجة لحدوث الخطر المؤمن منه ، وذلك مقابل مبلغ مقدما يسمى قسط التأمين.

من مزايا هذه الطريقة أن ساعدت الأفراد والمنشآت على اتخاذ قرارات إيجابية بدون تردد في القيام بأنشطة ذات درجات عالية من الخطورة خاصة بعد ظهور وتقدم أدوات وأساليب التنبؤ الإحصائي، مما ساعد على انخفاض تكلفة هذه الطريقة والتي تتمثل في قسط التأمين.

ب/ عقود النقل: بمقتضى هذا العقد يمكن التعاقد على شحن أو نقل البضائع والممتلكات على أن يتحمل الناقل مسؤولية وصول البضائع سليمة في مقابل زيادة في أجر النقل الأساسي أو الأصلي وتمثل هذه الزيادة تكلفة نقل الخطر من صاحب البضاعة إلى الناقل.

ج/ عقود التشييد أو البناء: بمقتضى هذا العقد يستطيع صاحب البناء أن يحمل مقاول البناء الأخطار المختلفة أثناء عملية البناء أو التشييد مثل أخطار المسؤولية المدنية المترتبة قبل الغير وأخطار الحريق والسرقة لمواد البناء وأخطار التأخير في التسليم وذلك في مقابل زيادة في أجر المقاول وهذه الزيادة تمثل تكلفة نقل الخطر.

### الفرع الثاني : مفاهيم أساسية في التأمين:

1- مفهوم و تعريف التأمين : لقد اختلف تعريف التأمين من شخص لآخر وتعددت التعريفات لهذا المفهوم إلا إن

اختلافها لا يعني اختلاف وجهات النظر في التعريف وإنما إعطاء الشمولية من وجهات نظر متنوعة . لذلك يمكن

تعريف التأمين من الناحية العلمية ونوضح هذا من خلال الجدول رقم (1-4) تعاريف حول التأمين:

#### 2- الجدول رقم (1-4) يوضح لنا تعاريف حول التأمين

تعريف	اسم الباحث أو الكاتب	تعريف التأمين
1	حري محمد عريقات - سعيد جمعة عقل	التأمين بأنه " وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين وذلك بتوزيع هذه الخسارة على مجموعة من الأفراد جميعهم معرضين لحادث الخطر بمقتضى اتفاق سابق " <sup>10</sup> وعرف التأمين بأنه عبارة عن وسيلة إجتماعية لإستبدال التاكيد بعدم التاكيد في مجال تجميع الأخطار و قد تكون عملا تجاريا او غير تجاري.
2	حديدي معراج	تأمين على وزن تفعيل مصدر أصله (أمن) بتشديد عينه أي الميم وأمن فعل ماضي من (أمن) و له معان كثيرة في اللغة منها : بمعنى الأمان ولاطمئنان و هو ضد الخوف ويقال أمانة أي دخل في أمانة وأمن بمعنى وفر لغيره الأمان ، ونقول منه : (أمن فلان تأمينا). <sup>11</sup>
3	حري محمد عريقات - سعيد جمعة عقل .	هو عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن (شركة التأمين) أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو راتبا أو أي تعويض مالي آخر في حالة

10- حري محمد عريقات - سعيد جمعة عقل ، مرجع سابق ، ص31.

11- حديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ط4، ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر، 2004، ص 05 .

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

وقوع أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن خلال فترة زمنية معينة <sup>12</sup> ."		
يعرف التأمين من الناحية الاقتصادية بأنه " أداة لتقليل الخطر الذي يواجه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر ( كالسيارة ، المنزل ، المستودع ) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، من ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر. <sup>13</sup>	عبد الهادي السيد ، محمد تقي الحكيم	4
التأمين هو وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة التي تحل به نتيجة لوقوع الخطر. <sup>14</sup>	محمد شحاتة	5

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مجموعة من المراجع

(مما سبق نستنتج بأن تعريف التأمين من الناحية القانونية والفنية يجب أن يشمل الجوانب القانونية ويبين أطراف العقد وهما المؤمن والمؤمن له ، ويبين القسط الذي يدفعه المؤمن له مقابل تحمل المؤمن دفع التعويض عند تحقق الخطر المؤمن ضده من خلال تطبيق قانون الأعداد الكبيرة) .

بالإضافة أيضا نستخلص من التعريفات أن التأمين ( إلى جانب شكله القانوني والفني والاجتماعي) بأنه : نشاط اقتصادي يسير على وفق نظريات ادارية واقتصادية مختلفة لان اغلب عملياته تمارس في شكل مشروعات ،فضلا عن أن معظم الأنشطة التأمينية يكون هدفها تحقيق الربح إلى جانب توفير الحماية والأمن والطمأنينة للأفراد ومختلف الهيئات فيما يتعلق بالخسارة المادية الناشئة عن وقوع الأخطار في المستقبل والتي لا دخل لإرادتهم فيها ،ومن خلال التعاريف السابقة يمكن الاستنتاج أن للتأمين أربعة أركان أساسية وهي:

**1- المؤمن له :** هو ذلك الشخص (طبيعي أو معنوي) المعرض للخطر والذي يسدد الأقساط التأمينية يتلقى الخدمة الموعود بها في حالة تحقق الخطر . ويمكن التفريق بين المكتتب الذي يمضي وثيقة العقد ويتعهد بدفع الأقساط التأمينية المستفيد و الذي يتلقى في حالة وقوع الخطر الخدمة الواجب تقديمها من طرف المؤمن<sup>15</sup> .

**2- المؤمن :** هو الذي يلتزم بدفع التعويض المنتظر المحدد في العقد مقابل قسط التأمين.

**3- الخطر :** الخطر هو العنصر الأساسي الذي يقوم عليه عقد التأمين فإذا زاد الخطر بطل عقد التأمين ولهذا الأخير عدة تعاريف في مجال التأمين" فهو حادث مستقبلي يحتمل الوقوع لا يتوقف على إرادة أي من الطرفين " .

والخطر في القانون المدني هو: " ما يتهدد الإنسان من أحداث ضارة كالسرقة أو الحريق أو الإصابة الجسدية كذلك يمكن ان ينظر للخطر في مجال التأمين على أنه حادث محتمل الوقوع ويكون سعيدا كالزواج والولادة وبقاء المؤمن له على قيد الحياة".

**2- التطور التاريخي لنشاط التأمين :** يتسم نظام التأمين بالحدائثة نسبيا فلم تكن نشأته على يد المشرع، بل محصمة تطور طويل وبطيء، ليعيش الإنسان في أمان ويتمكن من مواجهة مخاطر الحياة.<sup>16</sup>

12- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، مرجع سابق ، ص34-35.

13- عبد الهادي السيد ، محمد تقي الحكيم ، عقد التأمين حقيقة مشروعة دراسة مقارنة منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت 2003 ، ص 2 .

14- محمد شحاتة ، مشروعية التأمين و أنواعه ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2006 .

15- محمد جودت ناصر ، إدارة أعمال التأمين بين النظرية و التطبيق ، دار مجدلاوي للنشر ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 1998 ، ص 59.

16- سليمة طبائبية ، مقال- تقييم الأداء المالي للشركات التأمين بإستعمال النسب المالية -دراسة حالة في شركة الجزائرية للتأمين - ، جامعة 08ماي 1945، قالمة الجزائر ، 2009، ص70.

## الفصل الأول :.....الإطار النظري والدراسات السابقة

ف عند البابليين ورد في قانون حمورابي سنة 2250 قبل الميلاد عمى أن التجار يتفقون فيما بينهم في حالة ما إذا فقد أحدهم سفينته ستشيد له أخرى بدلا عنها، أما إذا فقدها نتيجة لخطأ أو إبحارها إلى مسافات لا تذهب إليها السفن عادة فلا يحق له المطالبة بأخرى جديدة.

وقد انتقلت هذه المهنة إلى إنجلترا على يد اللومبارديين الإيطاليين في القرن 14 ، وأقاموا فيها تنظيمات تجارية مكنتهم من توسيع نفوذهم وتعزيز مركزهم المالي، وقد أضفى عليها قانون التأمين البحري سنة 1745م صفة الشرعية فازدادت بذلك هيئات اللورديز متانة وقوة عبر العصور فأصبحت أكبر مركز تأميني في العالم.

أما عن التأمين البري فقد ظهر إثر الحريق الذي شب في لندن سنة 1666 م والذي تسبب في خسائر كبيرة، وعقب هذا الحريق ضمت شركات التأمين البحري إلى عملياتها العادية التأمين ضد الحرائق .

ثم ظهرت صور جديدة للتأمين عمى الحياة وذلك بوضع جداول وإحصاءات خاصة بالوفيات، تتيح تحديد درجة احتمال الوفاة وقسط التأمين عمى نحو عممي وفي دقيق بعد أن كان يعتبر من قبيل المضاربة عمى حياة الإنسان.

وخلال القرن 19 ظهرت التأمينات من المسؤولية وحوادث العمل ومن الأضرار التي تسببها الخيول وتأمين السيارات ، و هذا كله بسبب تطور الثورة الصناعية وانتشار الآلات الميكانيكية وتعرض العمال لمخاطرها.

أما في القرن الحالي فقد تعددت مظاهر التأمين وكثرت مجالاته، بسبب تعقد الحياة الحديثة وزيادة المخاطر فيها، فأصبح يغطي الكثير من الأحداث الطبيعية، بالإضافة إلى المخاطر الناجمة عن الحروب والنقل الجوي، التأمين ضد الحوادث وتكسر الآلات، التأمين على الديون والمسؤولية المدنية.

### 3- أهمية عمليات التأمين: تنبع أهمية عمليات التأمين من نواح عدة هي:<sup>17</sup>

1- تخفيض درجة القلق والخوف لدى الأفراد وأصحاب رؤوس الأموال، مما يوفر راحة البال والأمان على اعتبار أن هناك ضمانا لتوفير التعويضات المالية على الخسائر التي تنتج عن تحقق مخاطر معينة.

2- المحافظة على المستوى المعيشي نفسه دون اللجوء إلى طلب المساعدة من الآخرين، لأنه يسمح للأفراد بأن يستعيدوا الوضع المالي نفسه قبل وقوع الخسائر.

3- احتفاظ العاملين بوظائفهم في المشاريع التي تتعرض للمخاطر لأنها تضمن استمرار عمل هذه المشاريع، وبذلك يستمر توفير السلع للمستهلك الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار الاقتصادي للأفراد والمشروعات.

4- يساعد التأمين على توسيع نطاق الائتمان وهذا يُعدّ ضرورياً لكل المشروعات، فمثلا يمتنع المقرض عن منح الائتمان في حالة القروض برهن عقاري إلا إذا تأكد بأن العقار مؤمن عليه من كافة المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها.

5- يساعد التأمين على تكوين رؤوس الأموال، فهو يقوم بتجميع هذه الأموال لفترة زمنية طويلة من خلال الوقت الطويل الذي يفصل بين تجميع الأقساط من المؤمنين أي تحقيق إيراد لشركة التأمين وبين سداد التزاماتها المتمثلة في التعويضات أو المبالغ المدخرة للمؤمنين .فمن خلال استثمار شركة التأمين لهذه الأموال فإنها تعود بفوائد اقتصادية على المجتمع.

6- يلعب التأمين دورا مهما في تجنب المخاطر والتقليل من الحوادث أي أن التأمين يعتبر عاملا من عوامل الوقاية فعلى سبيل المثال تقوم شركة التأمين بدراسة الأسباب المؤدية إلى وقوع المخاطر المختلفة كالحرائق وإصابات العمل وحوادث المرور، وتعمل

<sup>17</sup> - قزعاط، أسيل جميل، تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين و استثماراته في فلسطين -دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في

سوق فلسطين للأوراق المالية- ، مذكرة ماجستير غير منشورة ،كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 21-22.

## الفصل الأول : ..... الإطار النظري والدراسات السابقة

على الاستعانة بالخبراء والمختصين الذين يقومون بالبحث و الدراسة و إرسال النشرات والإعلانات الخاصة بالوقاية، وذلك للتقليل من فرص وقوع مثل هذه الحوادث.

7- على المستوى القومي، تُعتبر أقساط التأمين جزءا لا يستهان به في المعاملات التجارية الدولية في شكل إسترداد وتصدير غير مرئي، حيث تقوم الدول بالاعتماد عليه كجزء من صادراتها .

### المطلب الثاني : مرتكزات ومفاهيم أساسية حول المتغيرات الداخلية وتحسين الأداء المالي

سوف يتم التركيز في هذا المطلب و المقسم إلى فرعين هما المتغيرات الداخلية التي في شركة التأمين ثم وصولا إلى مفهوم الأداء المالي لشركات التأمين.

#### الفرع الأول : المتغيرات الداخلية المؤثرة في الشركات التأمين

1- تعريف التكنولوجيا: <sup>18</sup> يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها "التصرفات والإجراءات التي يقوم بها أعضاء المنظمة بغرض تحويل

المدخلات إلى مخرجات سواء باستخدام آلات وأدوات فنية أم من دون استخدامها"

1.1/ أهداف التكنولوجيا وأهميتها<sup>19</sup>: نذكر أهم أهداف التكنولوجيا و أهميتها في النقاط التالية :

- السرعة والدقة في إنجاز أعمال المنظمة.
  - تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب الأمر الذي يهيئ الظروف المناسبة لإتخاذ القرارات الفعالة .
  - الحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيزا كبيرا في المنظمة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكاليف.
  - زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة مع القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية.
  - تعمل التكنولوجيا على مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.
  - تعمل التكنولوجيا على حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعد أساس عمل المنظمات.
  - تساعد التكنولوجيا على تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.
- أما عن أهمية التكنولوجيا فتتمثل في مساعدة المنظمة على تغيير الطريقة التي تعمل بها و إلى إعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها، بالإضافة إلى أنها تساعد على إيجاد فرص عمل جديدة وذلك لمواكبة التطورات العالمية، كما تعد القاعدة الأساس التي تبني المنظمات في ضوءها ميزتها التنافسية، و أخيرا لها دور في مساعدة المنظمة في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز.

2.1/ تأثير التكنولوجيا في الإدارة والعمل : إن تطبيق التكنولوجيا في الإدارة والعمل يساعد في اتخاذ القرارات السليمة نتيجة

لسرعة تداول المعلومات ضمن المنظمة، كما يؤدي إلى تغيير الخطط، وزيادة السرعة في المعلومات والموثوقية، وتغيير أساليب العمل، حيث إن استخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل وإعطاء التوجيه عن بعد فينعكس ذلك بدوره على كل من عنصري الزمن والتكلفة، بالإضافة إلى أن تطبيق المعلومات سيغير مهارات فالتعامل مع كم هائل من المعلومات يتطلب مهارات خاصة

<sup>18</sup> - شعيب بونوة- عواطف خلوط ، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات الحديثة .ورقة مقدمة لكلية العلوم الاقتصادية

وعلوم التسيير والعلوم التجارية .جامعة أبي بكر، الجزائر ، ص1،ص9.

<sup>19</sup> - عطية، العربي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية- دراسة ميدانية في جامعة ورقلة- .مجلة

الباحث، عدد 10 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة الجزائر ، 2012، ص 322.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

في الانتقاء، و أخيرا سيؤدي إلى تحرير العنصر البشري من الأعمال الروتينية ومنه ينطلق إلى الأعمال الإبداعية والفكرية.

2- أسلوب تعامل العاملين مع العملاء<sup>20</sup>: من الصعب معرفة أسلوب التعامل الذي يتم بين العاملين والعملاء إن لم يتم

توضيح بعض الأمور الأساسية التي تتعلق بالعميل. لذلك كان لابد من التعرف على مفهوم سلوك العميل والمحددات الداخلية والخارجية التي تتفاعل فيما بينها لتؤثر في هذا السلوك مايلي:

- **سلوك العميل**: مجموعة من التصرفات أو القرارات التي يتخذها الفرد بشأن حصوله على منفعة أو خدمة يراها تشبع حاجاته ورغباته المتعددة.

- **محددات سلوك العميل**: هو عبارة عن دالة لمجموعة العوامل الشخصية وتلك العوامل المتعلقة بالبيئة أي أن السلوك الاستهلاكي للفرد يتأثر بالعديد من المتغيرات الشخصية والاجتماعية المتفاعلة معا .

- **خبرة العميل**: يمكن تعريف الخبرة عن طريق حصرها من وجهتي نظر فقط الأولى تعرف الخبرة على أساس المعرفة والإدراك بأنها " حيازة الفرد لمعرفة في المفاهيم و الإجراءات والتي يمكن استخدامها بسهولة بالإضافة إلى وجود مهارات رقابية عالية والقدرة على التنظيم الذاتي . "أما وجهة النظر الثانية فتعرف الخبرة على أساس الأداء بأنها" القدرة والممارسة والأداء النوعي في مجال عمل محدد".

فالتعريف الأول يفترض أن المعرفة و الإدراك يؤديان إلى أداء لمستوى عال ، أما التعريف الثاني فيعزز ويقيس الأداء و يفترض أنه نتيجة لسمات المعرفة التي يمتلكها الفرد .وتحدد الخبرة من خلال :

**2.2- خبرة العمل والمعرفة بالعمل**: إن مفهوم المعرفة قد تعرض لمعالجات فكرية منذ أقدم العصور، حيث تعرف المعرفة في

المجال التنظيمي بأنها" جميع الوسائل التي تستخدمها المنظمة لاكتشاف سلسلة السلوك الممكن والتي تتبع فعليا ."

بينما تعد خبرة العمل جانباً من جوانب المعرفة بالعمل، ولكنها تعتمد على الأحداث التي مر بها الفرد والمتعلقة بأدائه لوظيفته . ولقد أوضحت البحوث الحديثة أن بنية خبرة العمل معقدة ومتعددة الأبعاد، حيث إن هناك ربطاً بين الخبرة ووظائف الإدارة البشرية كالتدريب، الأداء الوظيفي، تطوير العمل واختيار الموظفين، كما تُعتبر خبرات الفرد اليومية من أهم الوسائل ذات العلاقة بالتنوُّ بالأداء الوظيفي.

إن مصطلحي خبرة العمل والمعرفة بالعمل هما مصطلحان مرتبطان إلى حد ما ولكنهما في الوقت نفسه مختلفان، فمن الناحية النظرية نجد بأن خبرة العمل تكون سابقة للمعرفة بالعمل .

**3.2- خبرة من خلال مفاهيم إدارية معاصرة**: بما أن الخبرة إقترنت بمصطلحات علمية كثيرة كالريادة ، الكفاءة ، الكفاءة الذاتية ، الأداء ، الإنتاجية ، فكان لابد من التفريق بين تلك المصطلحات من خلال التعريفات الآتية: <sup>21</sup>

**أولاً : الريادة**: يمكن تصنيف المهارات المطلوبة للإدارة المستقبلية حتى تصل إلى الريادة في ثلاثة أنواع رئيسية :

➤ **المهارات التقنية التكنولوجية** : و هي الإصغاء ، القدرة على التنظيم ، بناء العلاقات و الشبكات ،العمل ضمن

الفريق،وجود المدرب ، التكنولوجيا ، مراقبة البيئة ،القدرة على الإتصال ،الكتابة ، الشخصية ، تقنية المعرفة ، فرص العمل .

➤ **المهارات إدارة الاعمال** : هي مهارات صنع وإتخاذ القرار ، التسويق ، المالية ، المحاسبة التفاوض ، طرح المنتج ، تنظيم

النمو، الإدارة ، العلاقات الإنسانية ، وضع الاهداف والتخطيط الرقابة والتمويل .

<sup>20</sup>- عمر ن أيمن علي ، قراءات في سلوك المستهلك كلية الإدارة و التكنولوجيا الأكاديمية العربية للعلوم و التكنولوجيا النقل البحري ، دار الثقافة للنشر ، ط2، إسكندرية ، 2008 ،ص14.

<sup>21</sup>- الكفارنة، وفاء مفيد، دور المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في تعزيز خبرة العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2012، ص13.

## الفصل الأول :.....الإطار النظري والدراسات السابقة

➤ **المهارات الريادية الشخصية :** هي أخذ المخاطرة ، الإبداع ، القدرة على التقييد المثابرة ، الرؤية القيادية، التركيز على التغيير، الرقابة والإلتزامات ، الضبط، الرؤية .ويمكن الحصول على هذه المهارات من خلال عمليات التدريب والتعلم وإكتساب الخبرات .

**ثانيا :الكفاءة:** تعرف الكفاءة بأنها: القدرات أو المدخلات من المهارات الوظيفية والصفات الشخصية التي تحدد الأداء .وتشير إلى الأداء الوظيفي وتتركز على المخرجات التنظيمية.<sup>22</sup>

**ثالثا: الكفاءة الذاتية:** هي " اعتقاد الفرد بفرص نجاحه لإنجاز مهمة محددة، وتنشأ هذه الكفاءة تدريجياً من اقتناء الفرد للمهارات المعرفية والاجتماعية واللغوية والمادية من خلال الخبرة" ، ولكي يتم الوصول إلى الكفاءة الذاتية على المديرين أن يقوموا بالآتي: التدريب والتطوير، وضع الأهداف، تصميم الوظيفة ، القيادة ، الإشراف و الإرشاد.

**رابعا: الأداء :** يعرف الأداء بأنه :سجل بالنتائج المحققة، أي هو سجل بالسلوك العملي لبلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة بكفاءة وفاعلية .وبناءً عليه فعلينا تحديد مفهومي كفاءة وفاعلية الأداء كما يلي:

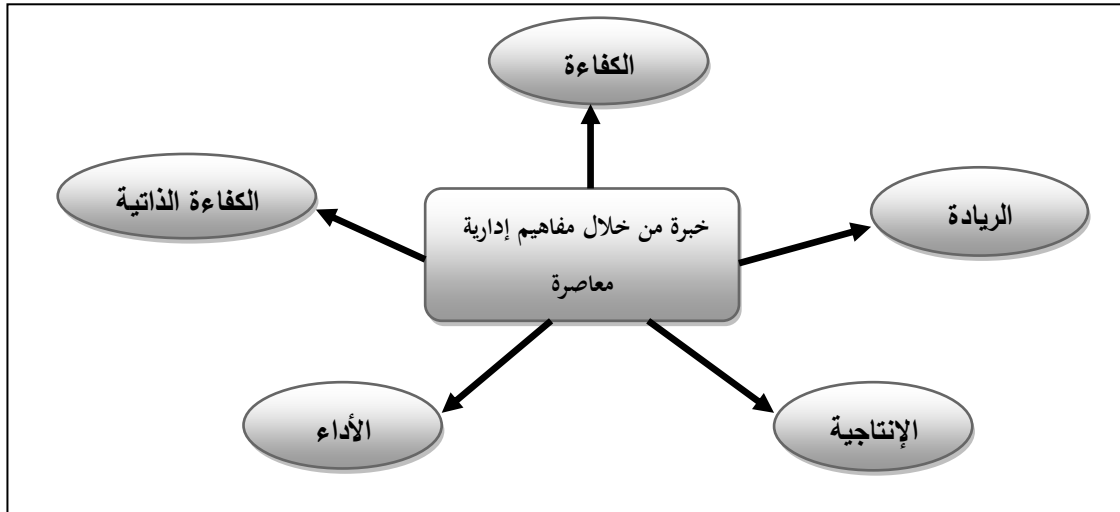
- **كفاءة الأداء :** هو الاستخدام الأمثل والكفاءة للموارد المتاحة من خلال تخفيض الفاقد منها، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفقاً لمعايير محددة للجودة والتكلفة.

- **فاعلية الأداء :** هي القدرة على تحقيق أهداف المنظمة وذلك من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة.

كما أن للأداء معايير أخرى إلى جانب الكفاءة والفاعلية مثل الإنتاجية والجودة والنمو ورضا العملاء والربحية ورضا العاملين.

**خامسا: الإنتاجية:** تعرف الإنتاجية على أنها مقياس لنجاح إدارة المنظمة أو فشلها في إنتاج السلع والخدمات من حيث الكمية والجودة والاستخدام الأمثل للموارد . وتعد الإنتاجية مقياساً لنجاح إدارة المنظمة أو فشلها، لأنها تأخذ في الاعتبار القدرة على تحقيق الأهداف عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات بأقل تكلفة ممكنة، ومن خلال ما سبق نلخص الخبرة الإدارية المعاصرة في الشكل رقم(1-2) كالتالي:

في الشكل رقم(1-2): يوضح الخبرة الإدارية المعاصرة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

<sup>22</sup> - محمد دباغية- إبراهيم خليل السعدي، أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين - دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية- مجلة مجلة الإدارة و الإقتصاد، العدد 90، 2011، ص 61.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

3- العلاقة بين الإدارة والعاملين<sup>23</sup> : عند دراسة العلاقة بين الإدارة والعاملين من المهم فهم سلوك هؤلاء العاملين، حيث تتحدد العلاقة بين هذين الطرفين من خلال ثقافة الإدارة بالإضافة إلى السلوك الفردي للعاملين، ومستوى تدريبهم وتأهيلهم، وعادة ما يلاحظ في الكثير من الشركات بأن العلاقة بين الإدارة والعاملين هي علاقة متداخلة، لأنه في كثير من الأحيان قد يلعب فرد ما وظيفة المدير والعامل في الوقت نفسه، وهنا نرى تأثير حجم المنظمة على العلاقة، بالإضافة إلى أن للسلوك الفردي أيضاً الأثر الكبير على هذه العلاقة، ويتبين هذا من خلال مايلي:

### المحددات الفردية لسلوك العاملين في المنظمات فمنها :

- **التعلم:** والذي يعتبر طريقة التي يتغير بها السلوك بشكل دائم .  
- **الإدراك :** الذي يعتبر طريقة التي يرى بها الفرد العالم المحيط به، ويتم ذلك عن طريق استقبال المعلومات وتنظيمها وتفسيرها.  
- **الدافعية:** وهي تعبر عن القوة التي تكمن في أعماق الفرد والتي تحرك سلوكه وتوجهه وذلك لأداء عمله بشكل مثابر وعلى نحو أفضل.

- **التغيير التنظيمي أو التطوير:** ويقصد به الجهد مخطط ومستمر ، لتغيير المنظمة لتصبح أكثر فعالية و أكثر إهتماماً بالنواحي الإنسانية .

- **التدريب:** والذي يعبر عن نشاط مستمر يهدف إلى جعل الأفراد أكثر قدرة على أداء أعمالهم ومهامهم في الحاضر والمستقبل بكفاءة وفعالية من جهة، وربطهم بآخر التطورات وتحفيزهم على الإبداع والتكيف مع الظروف المحيطة من جهة أخرى.  
- **التعويضات و الرواتب و الاجور :** إن التعويضات تؤثر على المستوى المعيشي للعاملين، والثاني تمثل التعويضات تكلفة لا بأس بها، يتحملها أرباب العمل الذي يؤثر في ربحهم ، أما الرواتب و الأجور فهي عبارة عن : "جملة المبالغ التي يحصل عليها الفرد من المنظمة لقاء تقديمه لجهده وعمله فيها".

### 4- حجم الشركة<sup>24</sup> : و يتمثل في مايلي :

#### 1.4- عمر المنظمة و حجمها : يمكن تعريف حجم المنظمة على أنها "مدى قوة المنظمة وقدرتها المادية "

كما يختلف مقياس حجم المنظمات باختلاف طبيعة المنظمات ومجالات أعمالها، فنجد أما شركات التأمين فيمكن قياس حجمها من خلال: رأس مالها حجم البدلات وتوزيعها بين الإلزامي والإجباري، ورجحيتها، رقم الأعمال، حجم التعويضات، الحصة السوقية، تنوع الخدمات والقطاعات التي تستطيع أن تقدم لها عقوداً تأمينية ( عقود تأمينية صحية للأسرة، عقود تأمين ضد الحريق للمصانع... إلخ ) ، عدد العملاء أو حجم الاستثمارات .

#### 2.4- خصائص حجم المنظمة : لكل حجم تنظيمي ما يميزه من خصائص على سبيل المثال:

المنظمات صغيرة الحجم تتميز بالمرونة حيث إن لها قدرة أكبر على التكيف مع المتغيرات البيئية، فإذا ما لزم الأمر تستطيع بسهولة تغيير مجال عملها و نشاطها و عملياتها الداخلية.

إن الهيكل التنظيمي المناسب لهذا الحجم غالباً ما يميل إلى الهيكل العضوي الذي يعتمد على درجة أقل من المركزية والتخصص، حيث يقوم كل عنصر في المنظمة بأكثر من دور وممارسة مهام أكثر من وظيفة وتكون الاتصالات التنظيمية في جميع الاتجاهات ولكل عضو القدرة على الاتصال بالآخرين بغض النظر عن مراكزهم الوظيفية، كما تسود فيه روح التجديد والابتكار.

<sup>23</sup>- عبد الباقي صلاح الدين محمد ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ، جامعة الإسكندرية ، مصر ، 2001، ص31-ص35.

<sup>24</sup>- عمر أمين ، على مسلم ، علي عبد الهادي ، قراءات في التحليل و التصميم التنظيمي مدخلي إعادة الهندسة و إعادة الهيكلة ، ط2، مصر- الإسكندرية ، 2009، ص97-ص100.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

أما المنظمات كبيرة الحجم تمتاز بالتمطية أي أنها غالبا ما تعمل في أسواق مستقرة نسبيا، لذلك فهي تستخدم درجة أعلى من الآلية وتنتج منتجات أكثر تعقيدا وتمطية .

إن الهيكل التنظيمي المناسب لهذا الحجم، هو الهيكل الميكانيكي الذي يتصف بدرجة عالية من التخصص والمركزية، كما يمكن للمنظمة أن تسيطر على العدد الكبير من العاملين والإداريين، وتتحجج إلى تطبيق المفاهيم البيروقراطية من خلال وضع المزيد من القواعد واللوائح المنظمة للعمل بغرض إحكام عملية الرقابة الداخلية، بالإضافة إلى أنه لا يوجد مجال للمستويات الدنيا من أجل المشاركة في عملية صنع القرار.

ومما سبق ذكره في الفرع الأول ، نستنتج أن من أهم المتغيرات الداخلية لشركة التأمين تكمن في أربعة مؤشرات أساسية :وهي التكنولوجيا ، أسلوب تعامل العاملين مع العملاء ، علاقة الإدارة بالعاملين و أخيرا حجم الشركة و التي سوف نقوم بإسقاطها في الدراسة الميدانية .

### الفرع الثاني : مفاهيم حول تحسين الأداء المالي :

أ/ مفهوم الأداء المالي : الأداء المالي عن تعظيم النتائج وذلك من خلال تحسين المردودية ويتحقق ذلك بتدني التكاليف وتعظيم الإيرادات بصفة مستمرة تمتد إلى المدى المتوسط والطويل بغية تحقيق التراكم في الثروة والاستقرار في مستوى الأداء.<sup>25</sup> يعرف تحسين الأداء أو تقييمه على أنه إحدى الحلقات المهمة في العملية الإدارية الشاملة، تعتمد على استخدام مجموعة من المؤشرات والمقاييس لفحص مدى تحقيق الوحدة الاقتصادية لأهدافها الموضوعية، وتحديد الانحرافات الإيجابية والسلبية ومعرفة أسبابها وإقتراح المعالجة المناسبة لها .

كما يعرف كذلك بأنه: "مجموعة من الإجراءات التي تقارن بها النتائج المحققة للنشاط مع أهدافه المخطط لها، بهدف تبيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف المحددة لتقدير مستوى فعالية الأداء وتحسينه ، كما يقارن عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته للتأكد من أن الأداء قد تم بدرجة عالية من الكفاءة.

ومن خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل: هو" عملية رقابة على مراحل العمليات داخل المؤسسة وذلك من اجل تحسين أداءها المالي والتي تبدأ من تحديد الأهداف المرجو تحقيقها في حدود الموارد المتاحة إلى غاية الأهداف المحققة فعلا".

### ب/ مؤشرات الأداء المالي (الربحية) :<sup>26</sup>

#### 1- مفهوم الربحية : إن السعي إلى تعظيم ربحية أنشطة الأعمال هو من الأهداف الرئيسية لجميع المؤسسات المالية ,وهو

أمر ضروري لضمان إستمرارها ,وغاية يتطلع إليها المستثمرون ,ومؤشر مالي تهتم به جميع الأطراف ذات المصلحة والعلاقة مع أعمال المؤسسة المالية , إذ تعكس النسب المالية الخاصة بالربحية صورة صادقة عن النتيجة النهائية لحصيلة أنشطة الأعمال في المؤسسة ,وتعتبر أيضا من أهم المؤشرات المالية وأكثرها مصداقية في عملية قياس مدى فاعلية السياسات التشغيلية والاستثمارية والتمويلية ,هذا ويشترط في أرباح شركات التأمين أن يكون مستواها مقبولا وأن يتوفر في معدلاتها الإستقرار والإستمرارية بحد أدنى لا يقل عن معدلات الفائدة التي تم تحديدها عند احتساب أقساط التأمين .وعلى الصعيد العملي فإن المؤشرات المالية الخاصة بقياس الربحية في المؤسسات المالية هي محور من المحاور الرئيسية التي يتم الاعتماد عليها في عملية دراسة الجدوى الاقتصادية ,وهي أداة فاعلة من أدوات التحليل المالي ,وعنصر مساعد في عملية صناعة القرار ولاسيما في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحديد مصادر الأموال التي سيتم استثمارها وتحديد أوجه القنوات الاستثمارية التي سيتم الاستثمار فيها ,إضافة إلى دورها الهام في عملية تقييم

<sup>25</sup> - إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي - الإدارة المالية-دروس وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006 ، ص 40 .

<sup>26</sup> - عبد الغفار حنفي، أساسيات التمويل المالي و دراسات الجدوى ،الدار الجامعية،الإسكندرية ، 2004 ،ص91 .

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

أداء العمل في المؤسسة المالية.

2- تعريف الربحية : هناك عدة تعريفات متعلقة بالربحية و نختص بذكر كل من:

✓ التعريف الأول : تعرف الربحية على أنها العلاقة بين النتائج التي تحققها المؤسسة و رقم الأعمال الخاص بها، بحيث يعتبر رقم الأعمال في هذه الحالة المتغير المعبر عن نشاط المؤسسة.

✓ التعريف الثاني: تعرف كذلك على أنها نسبة أحد عناصر قائمة حساب النتائج إلى رقم الأعمال حيث تتمثل عناصر جدول حسابات النتائج في كل من: رقم الأعمال، القيمة المضافة، إجمالي فائض الاستغلال ..... الخ و التي تتجسد في الأرصدة الوسيطة للتسيير.

من خلال تعريف السابقة يتضح لنا أن الربحية تعبر عن مقدار الأرباح التي تحققها المؤسسة مقابل كل وحدة واحدة من إجمالي رقم الأعمال.

3- مؤشرات الربحية:<sup>27</sup>

أولاً: نسب الربح إلى المبيعات : تقيس هذه المجموعة من النسب مدى نجاح المنشأة في الرقابة على عناصر التكاليف، هدف توليد أكبر قدر من الأرباح من المبيعات. و تتضمن هذه المجموعة عدد من النسب من أهمها هامش مجمل الربح، و هامش ربح العمليات و أخيراً هامش صافي الربح

أ\_ هامش الربح الإجمالي : يتم حساب هامش الربح الإجمالي بقسمة الربح الإجمالي على المبيعات. و حيث أن كل من بسط و مقام النسبة يتضمن رقم المبيعات ، فإنها تعتبر مؤشراً لمدى كفاءة الإدارة في التعامل مع العناصر التي تكون تكلفة المبيعات أي تكلفة البضاعة المباعة ، كما تعتبر مؤشراً عن المدى الذي يمكن أن تخفضه حصيلة المبيعات قبل أن يتحول الربح الإجمالي إلى قيمة سالبة، و يحسب بالعلاقة التالية :

$$\text{هامش الربح الإجمالي} = (\text{صافي الدخل} / \text{رقم الاعمال}) * 100$$

ب\_ هامش الربح الصافي : يتم حساب هامش الربح الصافي بقسمة صافي الربح بعد الضريبة على صافي المبيعات وتوضح هذه النسبة المدى الذي يمكن أن يخفضه الربح الصافي المتولد قبل أن تتعرض المنشأة لخسائر فعلية ، أي قبل أن يتحول صافي الربح بعد الضريبة إلى قيمة سالبة ، و يحسب بالعلاقة التالية :

$$\text{هامش الربح الصافي} = (\text{صافي الربح بعد الضريبة} / \text{رقم الاعمال}) * 100$$

ثانياً: نسب الربحية إلى الأموال المستثمرة:<sup>28</sup> تقيس هذه النسب مدى قدرة الإدارة على توليد الأرباح من الأموال المستثمرة ، ومن أبرز نسب هذه المجموعة ، الربح الصافي إلى مجموع الأصول، ومعدل العائد على حقوق الملكية، و يحسب بالعلاقة التالية: نسبة صافي الربح إلى مجموع الأصول : يطلق على هذه النسبة معدل العائد على الاستثمار التي يقوم عليها نظام ديون. ويقاس هذا المعدل بقسمة صافي الربح بعد الضريبة على مجموع الأصول، و يحسب بالعلاقة التالية :<sup>29</sup>

<sup>27</sup> - وليد ناجي الحياي، التحليل المالي، منشورات الأكاديمية العربية في الدانمارك ، 2007 ، ص148 .

<sup>28</sup> - منير إبراهيم هندي ، الإدارة المالية مدخل تحليلي معاصر ، ط5 ، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية 2003 ، ص103-ص104.

<sup>29</sup> -khanhossini-Nikoonesbati, M.kheire,H,&Maozez,E,Investigating of relationship between intellectual capital and financial performance in MAPNA group company.2013,p14.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

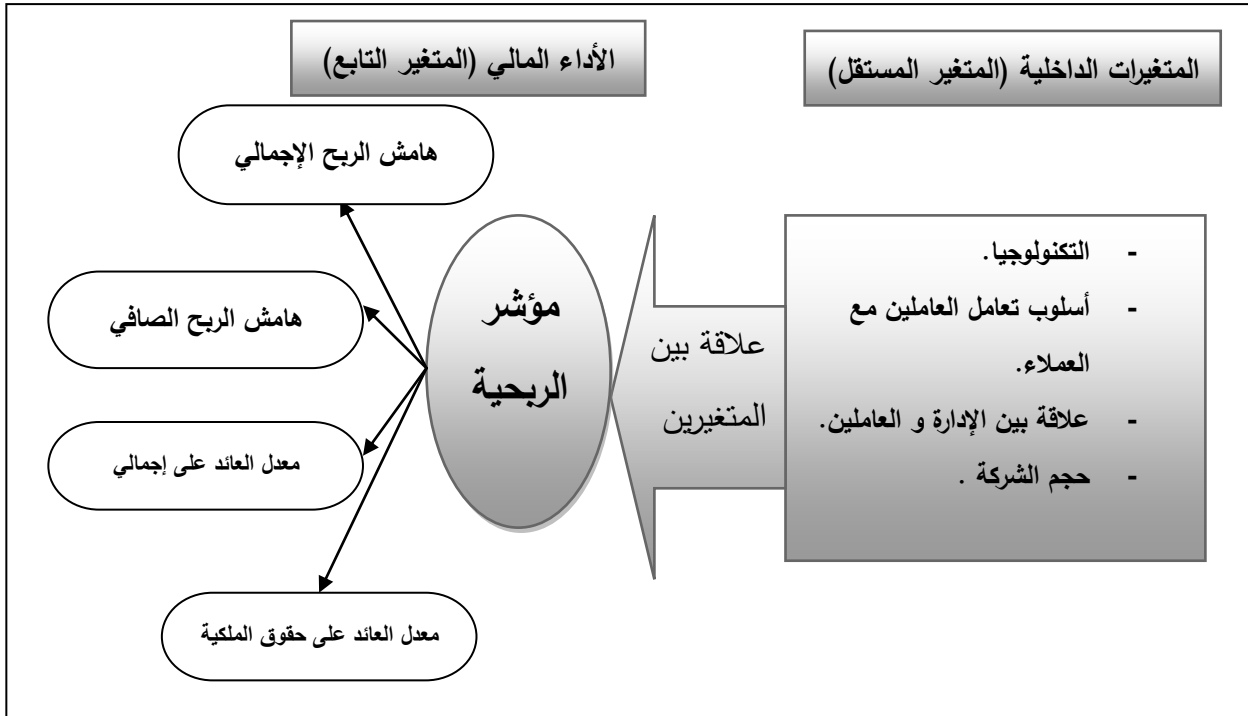
معدل العائد على إجمالي الأصول = (صافي الربح بعد الضريبة / مجموع الأصول) \* 100

معدل العائد على حقوق الملكية: <sup>30</sup> يتم حساب معدل العائد على حقوق الملكية بقسمة صافي الربح بعد الضريبة على حقوق الملكية ، ولذا فإنه يقيس معدل العائد على الأموال المستثمرة بواسطة الملاك ، ويحسب بالعلاقة التالية :

معدل العائد على حقوق الملكية = (صافي الربح بعد الضريبة / حقوق الملكية) \* 100

ومن خلال ما سبق نستخلص نموذج بين المتغير التابع و المتغير المستقل والذي سيتم تطبيقه في الدراسة الميدانية كما هو موضح في الشكل رقم (1-3) كالتالي :

الشكل رقم (1-3) : يوضح العلاقة بين المتغير المستقل و المتغير التابع



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

### المبحث الثاني : محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

سنتناول في هذا المبحث إختلاف الدراسات السابقة من دراسة الحالية كما هو الحال في الفرع الاول بعنوان الدراسات السابقة

<sup>30-</sup> Ansari,V. & Fola,W. **Financial Soundness and Performance of Life Insurance Companies in India.** International Journal of Research, 2014,p179.

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

باللغة العربية و محل الدراسة الحالية منها والفرع الثاني تحت عنوان الدراسة السابقة باللغة الأجنبية و محل الدراسة الحالية منها .

### المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية

وقسم إلى فرعين وهما كما يلي :

الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية :

الجدول رقم (1-1) التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (1-5): يوضح لنا الدراسات السابقة باللغة العربية

الدراسة السابقة	إسم الباحث(ة) أو الطالب(ة) وموضوع الدراسة
مقال منشور بمجلة الدراسات الادارة و الاقتصادية بحيث تستهدف هذه الدراسة الى التعرف على الخصائص والمتغيرات والعوامل التي تشكل مجموعها البيئه الخارجية والداخلية لشركات التأمين وقياس مدى تأثيرها على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين في الاردن . وقد خصص الباحثان الجانب النظري من الدراسة لتحديد طبيعة نظم المعلومات المحاسبية وتوضيح مفهوم وكفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية وعرض العوامل والمتغيرات المؤثرة عليها اما البيانات الاولية للدراسة فقد تم استقصاؤها من خلال اداة الدراسة الرئيسية( الاستبيان ) والذي تم تصميمه استنادا الى الدراسات السابقة والاطار النظري للدراسة. وقد تم جمع بيانات الدراسة من خلال قائمة الاستقصاء التي تم تصميمها لهذا الغرض حيث تم توزيع(28) استبان على عينة ، من العاملين في ادارة نظم المعلومات في شركات التأمين في الاردن بواقع استبان واحد لكل شركة حيث عدد الشركات هو (28) وتم جمع (25) استبان.وبينت نتائج الدراسة وجود درجة تأثير عالية جدا لكل العوامل.	(محمد دباغية- ابراهيم خليل السعدي،2011) "أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين : دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية .
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى الضعف في قطاع التأمين وإستثماراته في فلسطين، و الى العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى قطاع التأمين في السوق المالي وذلك مقارنة مع القطاعات الأخرى الموجودة في فلسطين .وقد تم تطبيق البحث على مجموعة من شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للاوراق المالية والتي يبلغ عددها حوالي خمس شركات، و توصلت الباحثة إلى أن هناك عدة عوامل تؤدي إلى إضعاف مساهمة قطاع التأمين. حيث إقترحت بعض التوصيات ومن أبرزها تحسين أداء مستوى شركات التأمين من خلال زيادة حملات الاعلانية .	(أسيل جميل قزعاط 2009)-رسالة ماجستير بعنوان تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين وإستثماراته في فلسطين" دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.
وهدف هذه الدراسة إلى تصدير المسلك المعتمد في تقييم أداء شركات التأمين بواسطة النسب المالية من أجل التطورات التي يمكن أن تطرأ على أدائها من أجل تفادي الأزمات بالاعتماد على دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين. وقد استعمل الباحث في هذه الدراسة وثائق وتقارير المالية الخاصة بالشركة الجزائرية للتأمين	(سليمة طبائية، 2009) "تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستعمال النسب المالية:دراسة حالة في الشركة

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

<p>2007-2009، وقد توصلت النتائج أن المؤسسة تتمتع بهامش ملاءة معتبر يضمن مواجهة خطر الفشل باسترداد جزء من أموالها المستثمرة، كما اتجهت سياسة التنازل عن بعض مبالغ أقساطها لصالح شركات إعادة التأمين لتفادي أي تأطير في دفع التعويضات. بالرغم من أن هذه الدراسة احتوت على تقييم أداء المالي لشركات التأمين، لكن اختص الباحث في هذه الدراسة على مؤشرات النسب المالية فقط وكانت خلال الفترة بين 2007-2009 باعتماده على القوائم المالية الخاصة بالمخطط المحاسبي الوطني.</p>	<p>الجزائرية للتأمين " جامعة 08 ماي 1945 قالمة - الجزائر</p>
--	--

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

الفرع الثاني : الدراسة السابقة باللغة الأجنبية

الجدول رقم (1-6): يوضح لنا الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الدراسة السابقة	إسم الباحث(ة) أو الطالب(ة) وموضوع الدراسة
<p>هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأداء المالي لشركات التأمين على الحياة. أجريت الدراسة في الهند، وقد استخدمت المنهج التحليلي الوصفي من خلال استخدام نموذج كمي CAMEL الذي يعتمد على مؤشرات كفاية رأس المال ، وجودة الأصول، وإعادة التأمين ، والكفاءة الإدارية ، والأرباح، حيث تكونت العينة من 7 شركات تأمين على الحياة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم الأداء المالي في شركات التأمين على الحياة يتأثر بنسبة العائد على الأصول أو قساطر الأعمال الجديدة. ويساهم تقييم الأداء المالي في تنظيم المعايير الرقابية بما يحقق السلامة المالية ، وذلك من خلال استخدام مؤشرات ومقاييس الأداء عبر استخدام تحليل النسب و المؤشرات المالية.</p>	<p>( Ansari &amp; Fola 2014 ) الدراسة بعنوان : " Financial Soundness Life and Performance of Insurance Companies in India"</p>
<p>هدفت الدراسة إلى زيادة الوعي بأهمية رأس مال الفكري و قياسه في مجموعة شركات Mapna المكون من (رأس المال البشري ، ورأس المال الهيكلية ، ورأس المال العلاقي) وأثره على مجموعة شركات Mapna وربحيتها وقد استخدم الباحثون نموذج (VALUE ADDED INTELLECTUAL (Vaic) COEFFICIENT كما تم جمع البيانات اللازمة للقيمة المضافة ، والمستخدم لقياس رأس مال الفكري من التقارير المالية السنوية لشركات ، وتم تحليل الفرضيات وتحليل البيانات باستخدام الإنحدار الخطي ، وأظهرت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رأس المال الفكري ومؤشرات الأداء (العائد على الاصول والقدرة على كسب الأساسية) في شركات المجموعة MAPNA.</p>	<p>(khanhossini-(2013)) Nikoonesbati, (M.kheire,H,&amp;Maozez,E) الدراسة بعنوان : Investigating of relationship between intellectual capital and financial performance in MAPNA group company</p>

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

الفرع الثالث : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

والجدول رقم (1-7) التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (1-7): يوضح لنا موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

إسم الباحث(ة) أو الطالب(ة) وموضوع الدراسة	الدراسة الحالية
(أمينة، 2018) الدراسة بعنوان : أثر المتغيرات الداخلية في تحسين أداء المالي لشركات التأمين الجزائرية -دراسة حالة شركة التأمين بورقلة -	تهدف هذه دراسة إلى معرفة أثر بعض متغيرات الداخلية في أداء المالي لشركات التأمين الجزائرية والمتمثلة في مستوى التكنولوجيا المستخدمة، العلاقة بين الإدارة والعاملين، حجم الشركة، أسلوب تعامل العاملين مع العملاء، والتي تم تناول بعضها في الدراسات السابقة ولكنها في بيئات مختلفة وفي وحدات أعمال مختلفة عن شركات التأمين، بالإضافة إلى تقديم مقترحات يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الأداء المالي ورفعها في شركات التأمين الجزائرية، على مستوى منطقة ورقلة خلال الفترة الزمنية (2013-2016)

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

المطلب الثاني:مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

والجدول رقم (1-8) يوضح ذلك :

الجدول رقم (1-8): مقارنة بين لدراسة الحالية من الدراسات السابقة

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الموضوع	بعض الدراسات السابقة ركزت على تقييم الأداء المالي لشركات التأمين وبعضها ركزت على المتغيرات والعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على شركة التأمين.	دراستنا الحالية ركزت على تأثير المتغيرات الداخلية في تحسين أداء المالي لشركات التأمين.
الهدف	هدفت معظم الدراسات إلى التعرف على شركات التأمين من ناحية الخصائص والعوامل التي تشكل بيئة داخلية وخارجية لها ، وبعض الآخر هدفت إلى التعرف على شركات الشركات التأمين من الناحية المالية .	دراستنا الحالية فقد هدفت إلى التحقق من الفرضيات الموضوعية .
المنهجية	كل الدراسات ركزت على دراسة ميدانية	كذلك دراستنا ركزت أيضا على دراسة

## الفصل الأول : .....الإطار النظري والدراسات السابقة

ميدانية.	.	
أما دراستنا الحالية فقد كانت الشركة الوطنية للتأمين بمنطقة ورقلة .	معظم الدراسات السابقة كانت في نفس القطاع ولكنها في بيئات مختلفة من الوطن ومن الخارج.	بيئة الدراسة
أما دراستنا فقد ركزت على شركة الوطنية للتأمين saa بالتركيز على مصلحة المحاسبة والمالية.	تكون مجتمع وعينة الدراسة لمعظم هذه الدراسات في شركات التأمين بأنواعها.	مجتمع وعينة الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

خلاصة الفصل الأول :

نستنتج مما سبق أنه لولا وجود الخطر لما نشأت فكرة التأمين وتطوّرت إلى ما هي عليه اليوم، ففكرة أن هناك خطرا محاطا بالفرد قد يؤدي إلى حدوث خسائر أظهر العديد من الطرق لمواجهته .وقد كان التأمين أحدث وسيلة من وسائل مواجهة الأخطار . كما تبين أن للتأمين فوائد عدة فالتأمين وحده هو الوسيلة المثلى لحماية الممتلكات ووسائل الإنتاج ورؤوس الأموال ويعتبر ضمانا لحماية الأسرة والأفراد من كافة الأخطار التي قد يتعرضون لها .بالإضافة إلى مساهمة هذا القطاع في التنمية الاقتصادية وذلك عن طريق تجميع شركات التأمين لرؤوس أموال ضخمة، باستثمارها في المشروعات الإنتاجية .بالإضافة إلى أن شركات التأمين تعد أحد أعمدة الاقتصاد الوطني.و بالنسبة للمتغيرات الداخلية متعددة وكثيرة، و المتغيرات سابقة الذكر هي أكثر تأثيرا في أداء المالي للشركات التأمين الجزائرية ، وذلك بحسب المقابلات التي أجريت في شركات التأمين محل الدراسة . أما مؤشرات أداء المالي شركات التأمين سابقة الذكر يمكن تصنيفها على أنها من أهم المؤشرات لقياس الأداء في شركات التأمين، وذلك أيضا بحسب المقابلات التي أجريت الباحثة في شركات التأمين .علما أنا قطاع التأمين حديث في الإقتصاد الجزائري .

## الفصل الثاني

تمهيد:

بعدهما تناولنا في الجانب النظري مفاهيم حول الخطر والتأمين التعرف على بعض المتغيرات الداخلية لشركة التأمين بالإضافة إلى الأداء المالي ، لكن الدراسة النظرية تبقى ناقصة بدون إسقاط على الجانب العملي، فمن الناحية العملية سنقوم بدراسة تطبيقية لأثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إرتأينا أن نجري دراسة تطبيقية فإخترنا شركة الوطنية للتأمين كونها إحدى الشركات الرائدة في سوق التأمين .

حيث تأسست في 1963 ومرت بمراحل الإصلاح لقطاع التأمين في الجزائر من تأمين وتخصيص وإلغاء للإحتكار سنة 1988 وهذا لغاية تحرير قطاع التأمين سنة 1995 وغيرها من عمليات الإصلاح والتعديلات للقوانين.وعليه فهي شركة يمكن أن تكون موضوع دراسة حيث اعتبرت أن عملية الأداء المالي أحد العوامل التي تساعد على الرقي بالمؤسسة وتحقيق هدفها الرئيسي الملخص في التأمين مع تحقيق رقم الأعمال أفضل ، وبالتالي فقد إعتدنا في إختيار دراسة الشركة على قوائمها المالية والمتمثلة في (قائمة الميزانية، وقائمة جدول حسابات النتائج ) وذلك لسنوات (2013 إلى غاية 2016) إلى جانب ذلك قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة عشوائية محل الدراسة ومن خلال هذا سوف نتناول في هذا الفصل مبحثين وهما كالتالي :

✓ المبحث الأول : الطريقة والأدوات جمع المعطيات.

✓ المبحث الثاني : تحليل وتفسير النتائج .

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات جمع المعطيات

قبل أن نتطرق إلى طريقة وأدوات جمع المعطيات لابد من تقديم لمحة عن الشركة الوطنية للتأمين كونها محل الدراسة .

### المطلب الأول : نبذة عن شركة الوطنية للتأمين بمنطقة ورقلة

الفرع الأول: تقديم شركة التأمين SAA بمنطقة ورقلة : أنشئت المديرية الجهوية بورقلة في السبعينيات كمندوبية تابعة لوحدة الأغواط، ومقرها ساحة أول ماي سوق الحجر، وإسقلت وحدة ورقلة عن وحدة الأغواط سنة 1990 التي كانت تضم 13 وكالة موزعة على أربعة ولايات وهي: ( ورقلة، غرداية، تمنراست، الوادي ). وأصبحت تسمى بالمديرية الجهوية بورقلة بدلا من وحدة ورقلة في منتصف سنة 2004 التي أصبحت تضم 26 وكالة كما هو موضح في الجدول رقم (1-2) التالي :<sup>31</sup>

#### الجدول رقم (1-2) نموذج يوضح الوكالات التابعة للمديرية الجهوية SAA بورقلة

وكالة ورقلة -ب-	وكالة بريان
وكالة ورقلة -ج-	وكالة إليزي
وكالة المنبوعة	وكالة تمنراست
وكالة جانت	وكالة تقرت
وكالة عين أمناس	وكالة قمار
وكالة جامعة	وكالة قرارة
وكالة غرداية -ب-	وكالة الدبيلة
وكالة حاسي رمل	وكالة متليلي
وكالة الحجيرة	وكالة عين صالح
وكالة حاسي مسعود	وكالة الوادي
وكالة ورقلة -أ-	وكالة غرداية -أ-
الوكيل العام	وكالة المغير

#### المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على وثائق الشركة

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لشركة التأمين SAA : الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين بولاية ورقلة ممثل في الملحق رقم (1) وهو مفصل كالتالي :

1- المدير الجهوي: وهو المكلف بالسير الحسن للشركة وذلك من الناحية الإدارية والتقنية , كما يقوم باتخاذ القرارات اللازمة في الأوقات المناسبة وهو الذي تظهر تأشيرته على الوثائق الصادرة من المديرية الجهوية كالتوقيع على الوثائق المالية والاتفاقيات مثلا ومن مهامه أيضا التنسيق ما بين المصالح والدوائر الشركة...

2- نائب المدير الجهوي: وهو المكلف بتنظيم الأعمال اليومية الخاصة بالعمال وهو من يخلف المدير في حال غيابه ويسهر على تطبيق القوانين ويقوم بالتنسيق ما بين مصالح ودوائر وكذا الوكالات التابعة للمديرية من الناحية الداخلية أي ما يتعلق بتسييرها...

1- السكرتاريا: المكلفة بتسيير شؤون الأمانة بما فيها تسجيل البريد الصادر والوارد، وكذا استقبال العملاء والزوار لتسهيل

<sup>31</sup> - المصدر : مديرية التأمين بمنطقة ورقلة .

الاتصال بالمدير، واستقبال المكالمات الهاتفية وتحويلها إلى المدير وتبليغ مختلف المصالح والدوائر التابعة.

**2- دائرة الإعلام الآلي:** تقوم هذه الدائرة وهي دائرة صغيرة مكونة من موظفين يتأسسهم رئيس الدائرة ويتمحور عملهم حول

المهام المتعلقة بتوفير البرامج المتعلقة بنشاط الشركة ومعالجة المشاكل المتعلقة بالحواسيب والبرامج .

**3- دائرة التسويق:** وهي المكلفة بتسويق منتجات الشركة والوكالات التابعة لها والمشرفة على مصطلحي الدراسات

والإحصاءات ومصالحة تنشيط المبيعات أما الأولى فهي المكلفة بالدراسة القبلية والبعديّة للمنتجات التي تنتجها الشركة

والوكالات التابعة لها , أما الثانية فهي مكلفة بتوفير التجهيزات المادية و المعنوية وترويج وتنشيط حركة المبيعات من خلال

الإشهار وإعلام المتعاملين والتعريف بالأخطار المؤمنة من اجل توسيع فكرة التأمين بين الأفراد بما هو جديد.

**4- دائرة تأمين الأشخاص:** مكلفة بتسيير مصطلحي الحوادث والإنتاج حيث تقوم هذه المصطلحتين بما يلي :

**مصالحة الحوادث:** وهي المكلفة بما يلي:

- استقبال ملفات الحوادث المصروح بها من طرف الوكالات التابعة للمديرية.

- دراسة الملفات والموافقة التقنية من اجل التسوية.

- جمع جداول الحوادث المصروح بها والمسودات ( المسددة منها ).

- إنجاز جداول للملفات المصروح بها والمسددة وإرسالها إلى قسم التأمين على الحياة.

- تقديم المساعدة التقنية للوكالات والمراقبة التقنية في مجال الحوادث.

**مصالحة الإنتاج:** وهي المكلفة بما يلي:

- تجميع جداول الإنتاج لوكالات المديرية الجهوية .

- مراقبة العقود المنجزة من طرف الوكالات.

- إنجاز العقود التي تتجاوز قدرة الوكالات.

- إنجاز الإحصائيات الشهرية والثلاثية والسنوية.

- إرسال جداول الإنتاج المنجزة إلى قسم التأمين على الحياة .

**6- دائرة الحرائق والحوادث والأخطار المتعددة وتأمينات النقل:** على اعتبار أن هذه الدائرة تشرف على مصطلحتين

أساسيتين مصالحة الإنتاج ومصالحة الحوادث وهما كما يلي :

**مصالحة الإنتاج :** وتشمل مايلي :

- إعداد الإحصائيات الدورية للإنتاج ( الشهرية، ثلاثية، سداسية و السنوية ).

- مراقبة العقود المنجزة من طرف مختلف الوكالات التابعة للمديرية.

- مساعدة الوكالات في إنجاز العقود التقنية وحل مختلف العوائق المتعلقة سواء بجانب الإنتاج أو تسيير ملفات الحوادث.

**-مصالحة الحوادث:** وتشمل مايلي :

- إعداد الإحصائيات الدورية للحوادث المصروح بها (شهرية، ثلاثية، سداسية و سنوية) بالتركيز على عدد مخزون الملفات الابتدائي

(بداية الفترة)، عدد الملفات المصروح بها خلال الفترة، عدد الملفات المسوات خلال نفس الفترة، عدد المخزون النهائي من الملفات

(آخر الفترة، معدل التسوية (عدد الملفات المسوات للفترة (ن)/ عدد الملفات المصروح بها لنفس الفترة) مبالغ التسوية بما فيها

مصاريق الخبرة وأتعاب المحاماة .

- تسوية الملفات التي تفوق القدرة التقنية للوكالات (الملفات التي يفوق مبالغ تعويضها 30000.00دج)

- مساعدة الوكالات في دراسة وإتمام تسوية الملفات التي هي في حدود القدرة التقنية في حالة الحاجة إلى ذلك...
- 7- **دائرة التأمين على السيارات:** مكلفة بالإشراف على عدة مصالح نذكر كما يلي: مصلحة الحوادث المادية ومصلحة الحوادث الجسمانية مصلحة الإنتاج والإحصاء و القيمة المسترجعة) تحصيل الديون.
- 8- **دائرة الإدارة العامة :** وهي التي تقوم بالإشراف على مصلحة الوسائل العامة ومصلحة المستخدمين حيث تقوم الأولى بالمهام التالية:
- العمل على تمويل دوائر الشركة وكذا الوكالات التابعة لها بالمستلزمات المختلفة (عتاد، معدات...).
- الاهتمام بصيانة ومراقبة كل التجهيزات بالمؤسسة و الحرص على توفير الأمن داخل الشركة.
- أما بالنسبة لمصلحة المستخدمين فهي تحرص على حفظ ملفات العمال وتطبيق القانون وتراقب عمليات الفروع (الوكالات) وبالتالي فان هذه المصلحة مختصة بالشؤون العمال من الملفات للتشغيل والتسريح والتوجيه ومراقبة العمال من حيث الغيابات.
- ثالثا: دائرة المحاسبة والمالية :** تحتوي هذه الدائرة على مصلحتين هما :
- **مصلحة المالية :** تقوم المصلحة بوظيفة متابعة كل العمليات الخاصة بالجانب المالي للمديرية وهذا يتمثل في إصدار الصكوك واستقبال الصكوك من الغير ودفعها إلى البنك دفع الأجر تسوية الحوادث تسوية المصاريف العامة وذلك لإنجاز الموازنة السنوية. وإعداد الميزانيات وميزان المراجعة .
- **مصلحة المحاسبة :** هي تقوم بتسجيل كل العمليات المحاسبية الخاصة بنشاط المديرية ولديهم برنامج للإعلام الآلي ولديهم الميزانية الختامية. **ORASS** وكذلك إنجاز ميزان المراجعة .

### المطلب الثاني : الطريقة والأدوات

- تطرقنا في هذا المطلب إلى عرض طريقة اختيار عينة الدراسة وكذلك الأدوات المستعملة في جمع البيانات وطرق تحليلها.
- الفرع الأول : طريقة اختيار عينة الدراسة :**
- أولا : منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:
- 1- **البيانات الأولية :** وذلك من خلال دراسة القوائم المالية لشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة لفترة زمنية (2013-2016) .
- 2- **البيانات الثانوية :** وذلك من خلال توزيع الاستبيان وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- ثانيا: مجتمع الدراسة :** يتكون مجتمع الدراسة من العاملين الشركة الوطنية للتأمين .
- ثالثا: عينة الدراسة :** قامنا بتوزيع استبيان على عينة حجمها 40 موظف من شركة الوطنية للتأمين وتم استرداد 35 استبيان أي أن نسبة المحييين على الاستبيان كان 87.5% من الموجبين .

## الفصل الثاني : ..... الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع المعطيات: بعد مراجعة للأدبيات والدراسات ذات العلاقة وجدنا أن أنسب وسيلة لجمع المعلومات هي: القوائم المالية (جدول حسابات النتائج و الميزانية للسنوات التالية 2013-2016)، وإستمارة الاستبيان وقد تم تصميم هذا الاخير بما يتوافق مع أهداف الدراسة كالتالي:

أولاً: تصميم الاستبيان : تم تصميم الاستبيان بما يتوافق مع أهداف الدراسة وهي كالتالي:

1-إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛

2-تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم؛

3-توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

وتتكون أداة الدراسة من قسمين كالتالي:

➤ **القسم الأول:** عبارة بمجموع بيانات شخصية وذلك لتوضيح خصائص عينة البحث وشمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة و التخصص.

➤ **القسم الثاني:** تضمن عبارات تقيس متغيرات الدراسة وتكونت الاستبانة من 14 فقرة حول أبعاد كل من الأداء المالي المتغيرات الداخلية وهي كالتالي:

البعد الأول : عبارات متعلقة بالأداء المالي:

الاداء المالي : و يتضمن 3 عبارات

أبعاد المتغيرات الداخلية :

✓ التكنولوجيا: ويتضمن 3 عبارات.

✓ علاقة العاملين مع العملاء: و يتضمن 3 عبارات.

✓ علاقة الإدارة مع العاملين : و يتضمن 4 عبارات.

✓ حجم الشركة: ويتضمن عبارة واحدة.

ينطوي نموذج الدراسة على نوعين من المتغيرات المتغير المستقل وهو المتغيرات الداخلية والمتغير التابع وهو الأداء المالي كما هو موضح في الملحق رقم 4.

وقد تم الاعتماد على مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس درجة استجابات المستجوبين ل فقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول رقم (2-2) ، ومن تم تصنيف الإجابات بناء على ثلاثة مستويات هي مرتفعة، متوسطة ومنخفضة، وعليه فإن المجال [1-2.33] للمتوسط الحسابي دال على موافقة منخفضة ، و المجال [2.34-3.67] للمتوسط الحسابي دال على موافقة متوسطة، والمجال من [3.68-5] للمتوسط الحسابي دال على موافقة مرتفعة.

**الجدول رقم (2-2): درجات مقياس ليكرت الخماسي**

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

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الدراسة

ثانيا: صدق وثبات الاستبيان

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

- 1-الصدق الظاهري (صدق المحكمين): وقد تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان إستخدام الصدق الظاهري حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة بهدف التأكد من صحة وسلامة لغة الاستبيان بالإضافة إلى مدى ملائمة فقرات الاستبانة مع تساؤلات الدراسة.
- ثبات الاستبيان: تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لدراسة مؤشر لثبات الاستبيان لقياس الثبات. ولذلك قمنا بحساب معامل الثبات لكل العبارات المرتبطة بالاستبيان.
- 2- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات: مما سبق يتضح لنا أن البرامج التي يمكن استخدامها في هذه الدراسة : برنامج Microsoft office excel2007 وبرنامج spss إصدار 22.

### المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث قمنا بعرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها كما يلي :

#### المطلب الأول : نتائج الدراسة

I. نتائج متعلقة بالبيانات الأولية: المتغير التابع (الأداء المالي)

قمنا بدراسة مؤشرات الربحية المتمثلة في العائد على إجمالي الأصول والعائد على حقوق الملكية وإستبعدها هامش الربح الإجمالي وصافي هامش الربح .

الجدول رقم (2-3): يوضح لنا مؤشرات الربحية

العلاقة	مؤشرات الربحية
= (صافي الربح بعد الضريبة /مجموع الأصول ) * 100	معدل العائد على إجمالي الاصول
= (صافي الربح بعد الضريبة /حقوق الملكية ) * 100	معدل العائد على حقوق الملكية

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على وثائق الشركة

بعد حساب المؤشر الربحية توصلنا إلى نتائج التالية :

✓ معدل العائد على إجمالي الاصول:

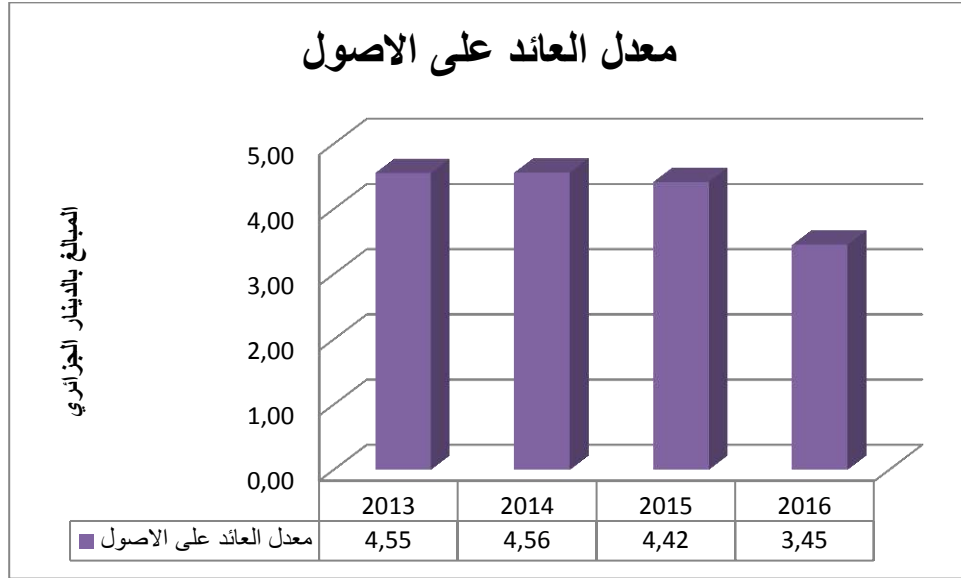
الجدول رقم (2-3) العائد على إجمالي الاصول

البيان	2013	2014	2015	2016
صافي ربح السنة	3224900721,99	3228673229,19	3386316257,27	3121993055,24
مجموع الأصول	70801633679,76	70775545799,26	76672228045,68	90456447652,54
معدل العائد على الاصول	%4,55	%4,56	%4,42	%3,45

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على وثائق الشركة

التحليل : يلاحظ من خلال الجدول رقم (2-1) أن هناك إرتفاع طفيف في معدل العائد على الأصول سنتين (2013-2014) بمعدل 4.56 % ويعود السبب في إلتفاف الأرباح قد تكون زيادة في عدد عقود التأمين على السيارات أو التأمين على الحياة أو الممتلكات، كما يشهد إنخفا في سنتين (2015-2016) والسبب إلى إنخفاض في الأرباح بسبب قلة عقود التأمين ، والشكل رقم (2-1) التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (2-1): يوضح لنا العائد على إجمالي الأصول



المصدر من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج Excel

✓ حساب مؤشر العائد على حقوق الملكية :

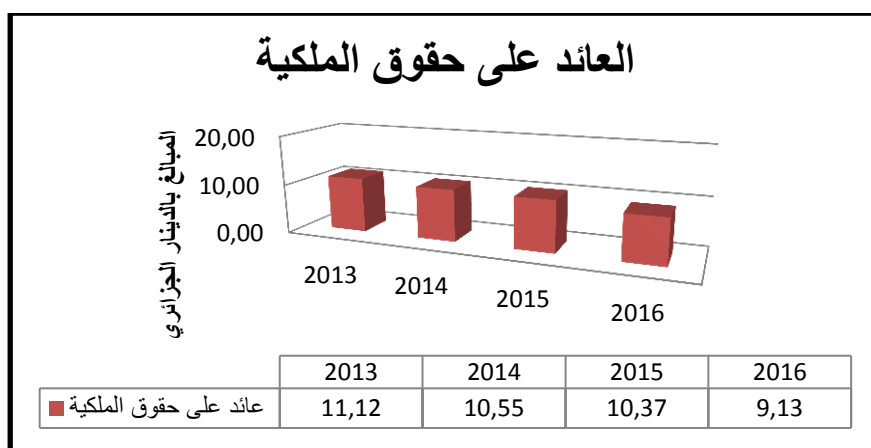
الجدول رقم (2-4) العائد على حقوق الملكية

البيان	2013	2014	2015	2016
صافي الربح بعد الضريبة	3224900721,99	3228673229,19	3386316257,27	3121933065,24
حقوق الملكية	28989285245,39	30613762974,58	32660445653,56	34195181429,56
عائد على حقوق الملكية	%11,12	%10,55	%10,37	% 9,13

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق الشركة

التحليل : من خلال الجدول السابق يلاحظ تسجيل إنخفاض في معدل العائد على حقوق الملكية بنسبة 11.12 % سنة 2013 إلى 10.55% سنة 2014. والسبب راجع إلى إنخفاض في أرباح ملاك الشركة، أي أن قرار الاستثمار في هذه الشركة قرار غير جيد ، وتمت إدارة أصولها بطريقة غير جيدة وهو مشابه لسبب إنخفاض العائد على الأصول يمكن ملاحظة أن إنخفاض صافي الربح في سنة 2015 و2016 هو الذي عمل على خفض معدل العائد على حق الملكية .والشكل رقم (2-2) التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم(2-2): يوضح العائد على حقوق الملكية



المصدر من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج Excel

.II نتائج متعلقة بالبيانات الثانوية : المتغير المستقل (المتغيرات الداخلية)

1- الجزء الاول من الاستبيان :

✓ إختبار ثبات أداة الدراسة : قد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) بالاستعانة ببرنامج

SPSS 22 لقياس الثبات و في الجدول التالي ما تم الحصول عليه من نتائج.

الجدول رقم (2-5) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
مجموع عبارات الإستبيان	14	68.50%

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي SPSS

التحليل : يوضح الجدول أن معامل ألفا كرونباخ 0.685 بنسبة تقدر بـ 68.50 % وهو مرتفع وموجب الإشارة، ومن تم قيمة معامل ألفا تعتبر مقبولة، إذا كانت أكبر من (0.60) وعلى ذلك يمكن القول بأن يتمتع بالثبات الداخلي لعباراته.

✓ عرض خصائص عينة الدراسة :

1- بالنسبة للجنس :

جدول رقم (2-6) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الجنس

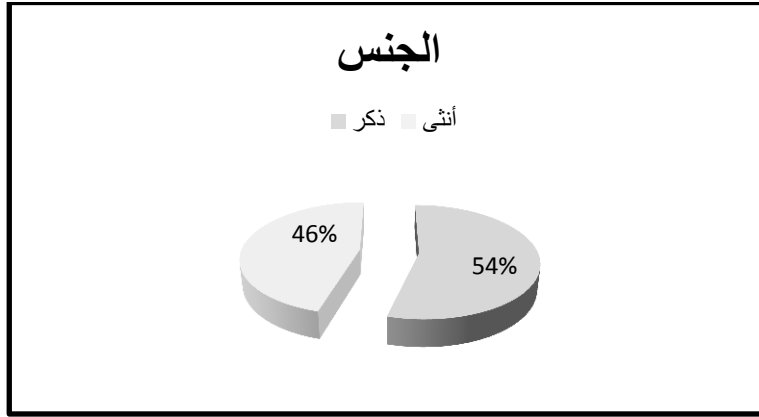
النسبة	التكرار	الجنس
29,54%	19	ذكر
71,5%4	16	أنثى
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج Excel

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

التحليل: من الجدول رقم (2-6) والخاص بالجنس ، نسجل تقارب إلى حد ما في نسبة عدد الذكور العاملة في شركة saa بممطقة ورقلة والمقدرة بـ 19 عامل أي بنسبة 54.29% مقارنة بالإناث 16 عاملة أي بنسبة 45.71% وهذا مايدل على إنصاف الشركة في توظيف بين العنصر الذكوري و النسوي بالإضافة إلى أنها تحقق سياسة ناجعة في التوظيف ذلك أن الشركة تعتمد على خدمات الزبائن ، والشكل رقم (2-3) يوضح لنا ذلك:

الشكل رقم (2-3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

2-بالنسبة للعمر :

جدول رقم (2-7) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
اقل من 25 سنة	2	5.7%
من 26 إلى 35 سنة	15	42.9%
من 36 إلى 45	12	34.3%
من 46 إلى 55 سنة	6	17.1%
المجموع	35	100%

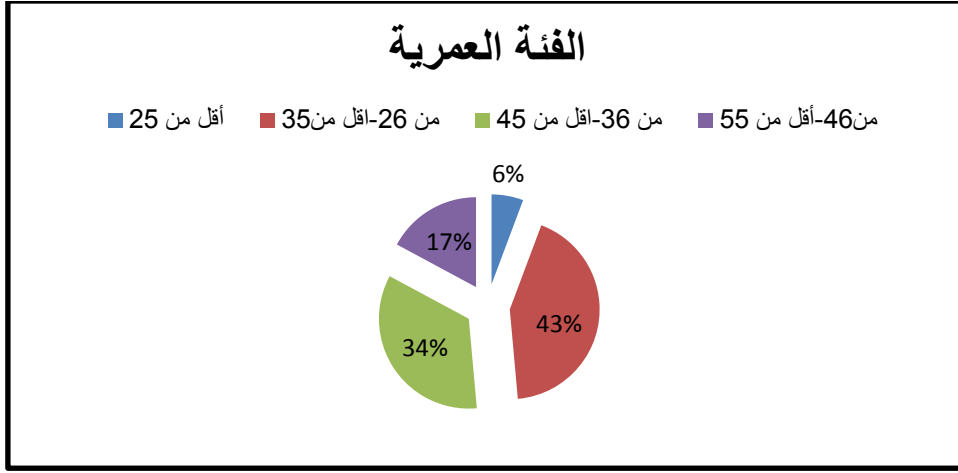
المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان الفئة العمرية للموظفين (26-35)سنة قد حصلت على المرتبة الاولى بتكرار (15) و بنسبة (42.9% )،في حين حصلت الفئة العمرية (36-45)سنة على المرتبة الثانية بتكرار 12 ونسبة بلغت(34.3%) ثم حصلت الفئة العمرية (46-55)سنة على المرتبة الثالثة بتكرار (06)ونسبة بلغه (17.1%) ثم للفئة (أقل من25)سنة حصلت المرتبة الاخيرة بتكرار 2 نسبة (5.7%) .ومنه يميل المتوسط العمري للفئة (26-35)سنة وذلك يعني

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

اهتمام الشركة بتوظيف فئة الشباب، وهذا دليل على أن المجتمع محل الدراسة فتي يمكن استغلاله عن طريق إكسابه ثقافة معينة باعتباره قادر على التعلم مما أعطى لها مصداقية أكثر لسياسة توظيفها والشكل رقم (2-4) يوضح ذلك :

### الشكل رقم (2-4) يوضح التوزيع النسبي لفئة العمرية



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

2- بالنسبة لمستوى التعليمي :

### الجدول رقم (2-8) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
8.6%	3	مستوى أقل الثانوي
22.9%	8	ثانوي
25.7%	9	معهد
42.9%	15	جامعي
100%	35	المجموع

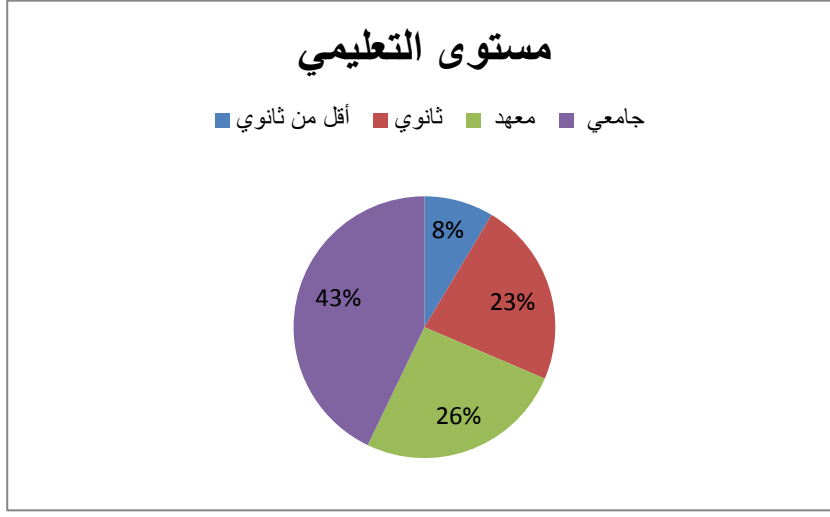
المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

التحليل : نلاحظ من الجدول رقم (2-8) أن أغلبية العينة في الدراسة المعمولة هم من مستوى حاملي الشهادات الجامعية حيث بلغ عددهم 15 فرد بنسبة تقدر بـ 42.9% وهي تمثل أقل من نصف مجتمع الدراسة، وهذا في مصلحة الشركة ، لأنه هناك نسبة كبيرة من العاملين مؤهلين وذوي شهادات جامعية تستغلهم الشركة كإطارات لها

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

وتستفيد من مهاراتهم وقدراتهم ، ثم تليها شهادات المعهد وعددهم 9 أفراد بنسبة 25.7% ، بعد ذلك مستوى الثانوي حيث بلغ عددهم 8 أفراد تقدر نسبتهم 22.9% و أخيرا مستوى أقل ثانوي بنسبة 8.6% وهي نسبة الضعيفة من أفراد مجتمع الدراسة .والشكل رقم (2-5) التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (2-5) يوضح توزيع العينة حسب مستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

4- بالنسبة للخبرة المهنية :

الجدول رقم (2-9) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
8.6%	3	أقل من 3 سنوات
31.4%	11	ما بين 4 - 6 سنوات
31.4%	11	ما بين 7 - 9 سنوات
8.6%	3	ما بين 10 - 12 سنوات
20%	7	أكثر من 12 سنة
100%	35	المجموع

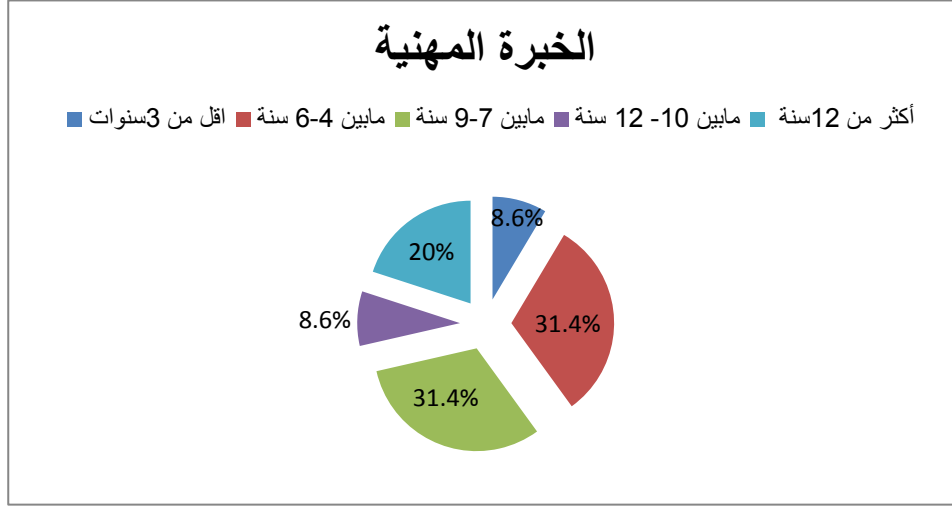
المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-9) أن المرتبة الأولى في توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة كان لفئتي (ما بين 4-6 سنوات و ما بين 7-9 سنوات) بتكرار 11 مرة بنسبة 31.4% وهي نسبة مهمة جدا وهذا من أجل الاستفادة من خبرتهم ، ثم تليهما الفئتي (أكثر من 12 سنة) بتكرار بلغ 7 مرات من أفراد العينة بنسبة 20% ، وجاءت كلا من الفئتين (أقل من 3 سنوات، ما بين 10-12 سنوات) بتكرار بلغ 3 مرات بنسبة قدرها 8.6% وهي أضعف نسبة ، وبالتالي نقول أن الشركة تعتمد

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

على الفئتين (ما بين 4-6 سنوات و ما بين 7-9 سنوات) في الدرجة الاولى وهذا ما يوحي بنقطة قوة لها وهي الخبرة التي تمتلكها أغلب الإطارات في الشركة والشكل رقم (2-6) التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (2-6) يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

5- بالنسبة للإختصاص العلمي :

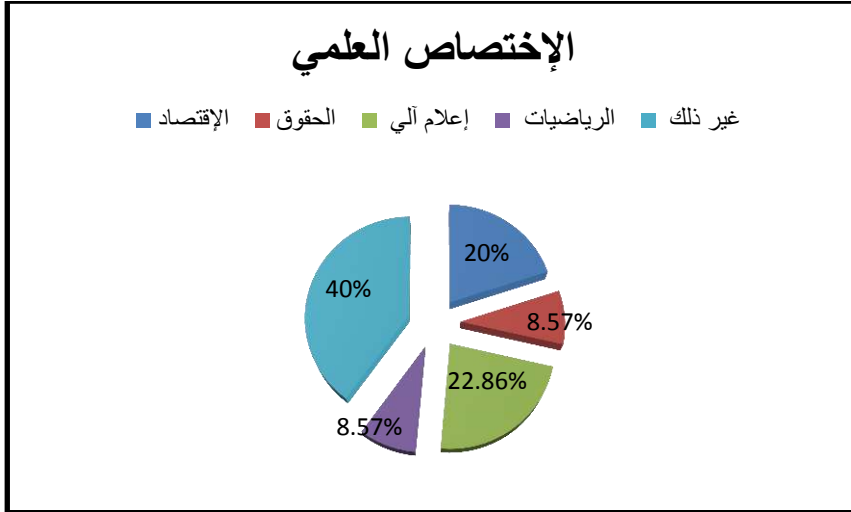
الجدول رقم (2-10) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب الإختصاص العلمي

الإختصاص العلمي	التكرار	النسبة
الإقتصاد	7	20%
الحقوق	3	8.57%
إعلام آلي	8	22.86%
الرياضيات	3	8.57%
غير ذلك	14	40%
المجموع	35	100%

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

**التحليل :** يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2-10) أن توزيع أفراد العينة حسب التخصص كان لفئة غير ذلك بتكرار 14 مرة بنسبة تقدر بـ 40% وهذا يدل على أن الشركة تعتمد على سياسة ناجعة في اختيار مختلف التخصصات، أما بالنسبة لفئة الإعلام الآلي كان تكراره 8 مرات قدرت نسبته بـ 22.86% وبعد ذلك تخصص الاقتصاد بتكرار بلغ 7 مرات قدرت نسبته بـ 20% ويليهما التخصصين الحقوق و الرياضيات بتكرار 3 مرات وبنسبة قدرها 8.57% و بالتالي يوحي لنا أن الشركة تقوم بمزيج بين التخصصات وهذا ما عادا بالانعكاس عليها في القدرة على التحكم في توازنها ومدى تمتع بالإبداع والشكل رقم (2-7) يوضح ذلك .

الشكل رقم (2-7) يوضح توزيع العينة حسب الإختصاص العلمي



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج Excel

2- الجزء الثاني من الاستبيان : المتعلق بالمتغير التابع والمستقل

السؤال الأول : ماهي الأولوية الممنوحة لأهداف أداء المالي للشركة التأمين ؟

1- هدف الربحية:

الجدول رقم (2-10) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف الربحية

النسبة	التكرار	الربحية
71.4%	25	عدد الموجيبين نرمز لهم ب (1)
28.6%	10	عدد الغير موجيبين نرمز لهم ب (0)
100%	35	المجموع

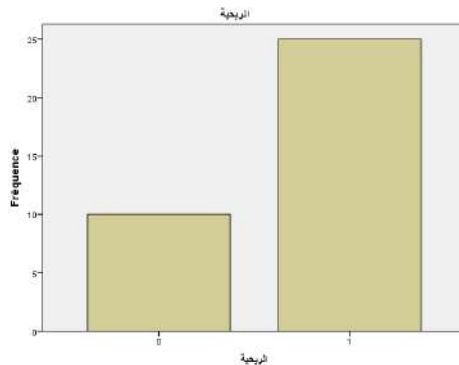
المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-11) أن تكرارات عدد الموجيبين على هدف الربحية كان 25 مستجوب بنسبة

71.4% هذا ما يفسر ان الزيادة في عدد زبائن الشركة يصاحبه زيادة في الربحية ، حيث هذه الزيادة راجعة على تمكن الشركة

من جذب عدد اكبر من الزبائن لضمان جودة الخدمات المقدمة وإلتزامها بالتأمين. والشكل رقم (2-8) يوضح ذلك :

الشكل رقم (2-8) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف الربحية



الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

2-هدف الحصة السوقية :

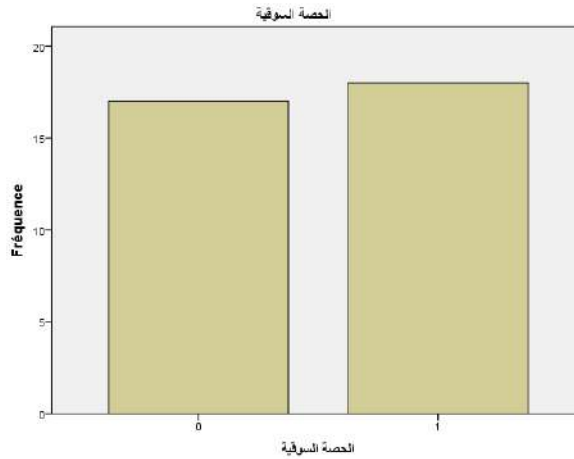
الجدول رقم (2-12) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف الحصة السوقية

النسبة	التكرار	الحصة السوقية
51.4%	18	عدد الموجهين نرمز لهم ب (1)
48.6%	17	عدد الغير موجهين نرمز لهم ب(0)
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

التحليل : نلاحظ ان عدد الموجهين لهدف الحصة السوقية كان عدد تكرارهم 18 مرة بنسبة 51.4% وهي نسبة جيدة مقارنة بالهدف الاول (الربحية) هذا يدل على أن الشركة تحقق ميزة تنافسية في تقديم منتجاتها وخدماتها لزيائنها، والشكل رقم (2-9) التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-9) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف الحصة السوقية



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

3-هدف نمو في حجم الاعمال :

الجدول رقم (2-13) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف النمو في حجم الاعمال

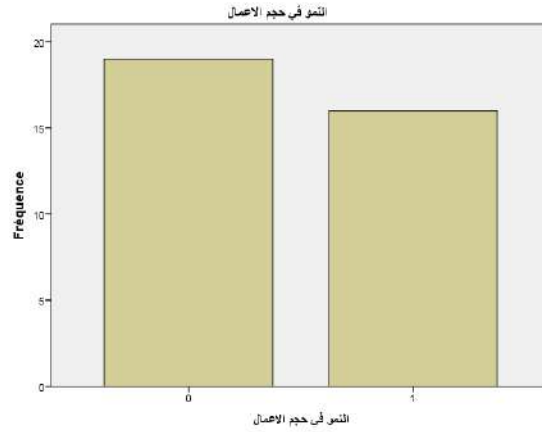
النسبة	التكرار	النمو في حجم الاعمال
45.7%	16	عدد الموجهين نرمز لهم ب (1)
54.3%	19	عدد الغير موجهين نرمز لهم ب(0)
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الموجبين على هدف نمو في حجم أعمال الشركة بتكرار 16 مرة بنسبة قدرت بـ 45.7% مقارنة بعدد افراد العينة الغير الموجبين كان تكرارهم 19 مرة بنسبة 54.3% هذا ما يدل على أن الشركة لا تركز على نمو في حجم أعمالها بقدر ما تركز على ربحيتها و حصتها السوقية ، والشكل رقم (2-10) التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (2-10) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف نمو في حجم الأعمال



المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

4-هدف توسع في الأنشطة التأمينية الجديدة :

الجدول رقم (2-14) يوضح التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف توسع في الأنشطة التأمينية الجديدة

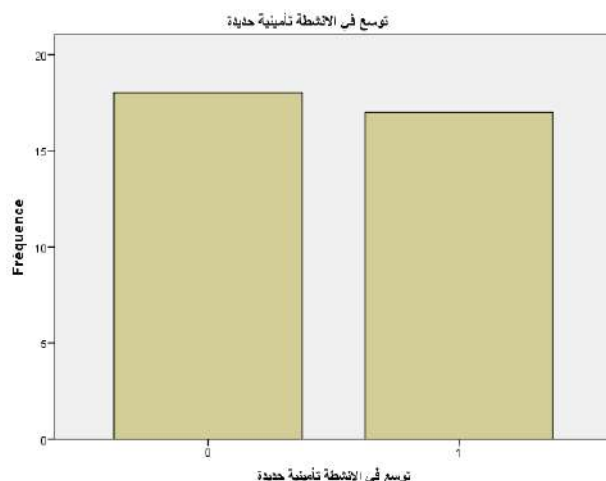
النسبة	التكرار	توسع في الأنشطة التأمينية الجديدة
48.6%	17	عدد الموجبين نرمز لهم ب (1)
51.4%	18	عدد الغير الموجبين نرمز لهم ب(0)
100%	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

التحليل : نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-14) أن عدد المحبوبين لهدف توسع في الأنشطة التأمينية الجديدة بلغ عدد تكرارهم 17 مرة بنسبة 48.6% وهذه النسبة متقاربة فئة العدد الغير موجبين بتكرار كان قد بلغ 18 مرة بنسبة 51.4% وهذا ما يؤكد أن توسع في الأنشطة التأمينية الجديدة هو آخر هدف بالنسبة للشركة بحيث تعمل على رفع الطاقات العليا ليكسبها فرصة النمو والتطور مستقبلا ، والشكل رقم (2-11) يوضح لنا ذلك :

الشكل رقم (2-11) التوزيع النسبي عينة الدراسة حسب هدف توسع في الأنشطة التأمينية الجديدة

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة



المصدر : من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج spss

التحليل: ومن خلال عرضنا لنتائج السؤال الاول المتعلق بالجزء الثاني من الاستبانة تبين لنا أن شركة التأمين يصب تركيزها على هدف الربحية في المرتبة الاولى وتليه الحصة السوقية كهدف ثاني للشركة وبعد ذلك توسع في الانشطة التأمينية الجديدة وأخيرا الهدف نمو في حجم أعمالها ، وذلك راجع لإتباع الشركة التدرج في الاهداف وتسلسلها والسبب هو أن كلما شهدت زيادة في الربحية رافقتها زيادة في الحصة السوقية مما يؤدي إلى توسع في الأنشطة التأمينية وبالتالي نمو في حجم الاعمال ويدل هذا على أن لها سياسة تسويقية جيدة .

أسئلة الجدول : عرض إستجابات عينة الدراسة

1- تحليل المحور الأول متغير التابع (الأداء المالي) :

الجدول رقم (2-15) يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-15) يوضح عبارات المتغير التابع (الأداء المالي)

الإنجاء العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مقياس					المتغير التابع : الأداء المالي		
			موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	التكرار	النسبة	
مرتفع (موافق)	0.60 1	4.14	8	25	1	1	0	التكرار	مراقبة التسيير يساعد على تحسين الاداء المالي للمؤسسة.	1
			22.9	60.0	2.9	0	النسبة			
مرتفع (موافق)	0.86 8	4.20	14	17	1	3	0	التكرار	تعمل المؤسسة على رفع ربحيتها من خلال إتخاذ القرارات المناسبة.	2
			40.0	48.6	2.9	0	النسبة			
مرتفع	0.74	4.09	9	22	2	2	0	التكرار	تحرص المؤسسة على تنوع النشاطات	3

الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

التأمينية و ذلك من أجل نمو في حجم أعمالها.	النسبة	0	5.7	5.7	62.9	25.7		2	(موافق)
--	--------	---	-----	-----	------	------	--	---	---------

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

التحليل : كانت نتيجة الإجابات على أسئلة المحور الأول بعد حساب المتوسطات والتكرارات والنسبة المئوية والانحراف المعياري كالآتي :

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت أغلبها ايجابية وذلك بالنسبة لجميع العبارات الخاصة بالمتغير التابع والمتمثل في الاداء المالي وهذا حسب نتائج المتوسطات الحسابية، حيث نجد المتوسط الحسابي اذ انحصر بين {4.00-4.20}، فهو يدل على المجال المحدد للإجابة "موافقة مرتفعة"، ومنه نجد أن أفراد العينة كانت إجاباتهم متقاربة إلى حد ما على هذه العبارات، أما الانحرافات المعيارية كانت متقاربة نسبيا وهذا يدل على أن ترتيبنا لهذه العبارات سيكون من أصغر الانحرافات إلى أكبرها كما يلي: العبارة 1 في المرتبة الأولى، العبارة 3 في المرتبة الثانية، العبارة 2 في المرتبة الثالثة، حيث يفسر لنا هذا الترتيب أن الشركة تعمل على رفع ريجيتها من خلال إتخاذ القرارات المناسبة مما ينعكس عليها إيجابيا .

2- تحليل نتائج المحور الثاني (المتغيرات المستقلة)

1- التكنولوجيا:

الجدول رقم (2-16) يوضح عبارات المتغير المستقل (تكنولوجيا)

المتغير المستقل الأول: التكنولوجيا	تكرار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه العام
تتعتمد المؤسسة على تجهيزات تكنولوجية للحصول على معلومات مالية بشكل سريع وسهل.	التكرار	0	3	1	22	9	4.06	0.80	مرتفع (موافق)
	النسبة	0	8.6	2.9	62.9	25.7			
يدرك العاملون مدى أهمية التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.	التكرار	1	3	2	23	6	3.86	0.91	مرتفع (موافق)
	النسبة	2.9	8.6	5.7	65.7	17.1			
تؤثر الأجهزة و البرمجيات المستخدمة في المؤسسة على طبيعة الاداء.	التكرار	0	3	2	24	6	3.94	0.76	مرتفع (موافق)
	النسبة	0	8.6	5.7	68.6	17.1			

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

## الفصل الثاني : ..... الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

تحليل : كانت نتيجة الإجابات على أسئلة المحور الثاني بعد حساب المتوسطات والتكرارات والنسبة المئوية والانحراف المعياري كالاتي :

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، تبين لنا أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت أغلبها ايجابية وذلك بالنسبة لجميع العبارات الخاصة بالموثر الاول والمتمثل في التكنولوجيا وهذا حسب نتائج المتوسطات الحسابية، حيث توصلنا إلى أن المتوسط الحسابي ينحصر بين {3.00-4.00}، فهو يدل على المجال المحدد للإجابة "موافقة مرتفعة"، وحسب سلم ليكرت كان إتجاه العام لهذه العبارات " مرتفع "، أما الانحرافات المعيارية كانت متقاربة نسبيا وهذا يدل على أن ترتيبنا لهذه العبارات سيكون من أصغر الانحرافات إلى أكبرها كما يلي : العبارة 3 في المرتبة الأولى، العبارة 2 في المرتبة الثانية، العبارة 1 في المرتبة الثالثة، حيث نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة تدرك مدى أهمية التكنولوجيا في تحسين الأداء المالي لي الشركة أيضا هذا لصالح الشركة .

### 2- أسلوب تعامل العاملين مع العملاء :

#### الجدول رقم (2-17) يوضح عبارات المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء)

الإنجاز العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	مقياس	المتغير المستقل الثاني :	
									أسلوب تعامل العاملين مع العملاء	
مرتفع (موافق)	0.80 2	3.94	6	25	0	4	0	التكرار	تلعب خبرة العاملين بالمؤسسة دورا هاما في تحسين الأداء المالي .	
			17.1	71.4	0	11.4	0	النسبة	7	
متوسط (غير موافق)	1.00 8	3.57	4	13	3	9	4	التكرار	يؤثر أسلوب القدرة على الإقناع من قبل عاملين بالمؤسسة على الأداء المالي لها.	
			11.4	37.1	8.6	25.7	11.4	النسبة	8	
مرتفع (موافق)	0.88 7	4.09	1	13	8	9	4	التكرار	تحرص الشركة على رفع مستوى التأهيل العلمي و العملي للعاملين من خلال عمليات تدريبية مستمرة .	
			2.9	37.1	22.9	25.7	11.4	النسبة	9	

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

التحليل : كانت نتيجة الإجابات على أسئلة المحور الثالث بعد حساب المتوسطات والتكرارات والنسبة المئوية والانحراف المعياري كالاتي :

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، تبين لنا أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت أغلبها إيجابية وبالتالي كانت إجابات أفراد العينة ب " موافقة مرتفعة " وذلك بالنسبة العبارتين الأولى والثالثة الخاصة بالموثر الثاني والمتمثل في أسلوب تعامل العاملين مع العملاء أما بالنسبة للعبارة الثانية فكان إتجاه معظم أفراد عينة الدراسة يميل إلى الاجابة ب " غير موافق متوسطة " وهذا حسب

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

نتائج المتوسطات الحسابية، حيث توصلنا إلى أن المتوسط الحسابي للموافقين ينحصر بين {3.90-4.50} أما الغير موافقين منحصري في {3.00-3.60} ، وهذا ما أكد لنا حسب سلم ليكرت أن إتجاه العام لهذه العبارات يطغى عليه طابع "مرتفع" ، أما الانحرافات المعيارية كانت متقاربة نسبيا وهذا يدل على أن ترتيبنا لهذه العبارات سيكون من أصغر الانحرافات إلى أكبرها كما يلي : العبارة 2 في المرتبة الأولى، العبارة 1 في المرتبة الثانية، العبارة 3 في المرتبة الثالثة ، حيث نلاحظ أن الشركة تحرص على رفع مستوى التأهيل العلمي و العملي للعاملين من خلال عمليات تدريبية مستمرة وهذا تنمي كفاءاتهم ومهاراتهم .

### 3- علاقة بين العاملين والإدارة :

الجدول رقم (2-18) يوضح عبارات المتغير المستقل (علاقة بين العاملين و الإدارة)

المتغير المستقل الثالث: علاقة بين العاملين والإدارة	متوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	تكرار	النسبة
10	متوسط	0.8	3.60	3	21	5	6	0	التكرار	يقوم العاملین بتبادل المعارف والتجارب فيما بينهم بغض النظر عن مستوياتهم لرفع أداء المؤسسة .
	(موافق)	81		8.6	60	14	17.1	0	النسبة	
11	متوسط	1.4	2.94	4	13	3	9	4	التكرار	كفاءة الرؤساء مصدر ثقة وقناعة للعاملين في تحقيق نسب إنجاز عالية في أداء المالي .
	(موافق)	54		11.4	37	8	25.7	11	النسبة	
12	متوسط	1.1	2.94	1	13	8	9	4	التكرار	يمارس التحفيز من قبل الرؤساء لرضا العاملين من أجل تعظيم مستويات أداء المالي للمؤسسة
	(موافق)	10		2.9	37	22	25.7	11	النسبة	
13	مرتفع	0.9	4.00	10	20	1	3	1	التكرار	يساعد الجو الإيجابي بالتواصل بين الإدارة والعاملين من أجل تحسين أداء المؤسسة .
	(موافق بشدة)	70		28.6	57.	2.9	8.6	2.9	النسبة	

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

تحليل : كانت نتيجة الإجابات على أسئلة المحور الرابع بعد حساب المتوسطات والتكرارات والنسبة المئوية والانحراف المعياري كالاتي :

## الفصل الثاني : ..... الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، تبين لنا أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت أغلبها إيجابية وبالتالي كانت إجابات أفراد العينة بـ " موافقة متوسطة " وذلك بالنسبة العبارتين الأولى والثانية والثالثة الخاصة بالموثر الرابع والمتمثل في علاقة بين العاملين وإدارة أما بالنسبة للعبارة الرابعة فكان إتجاه معظم أفراد عينة الدراسة يميل إلى الاجابة بـ " موافقة بشدة مرتفعة " وهذا حسب نتائج المتوسطات الحسابية، حيث توصلنا إلى أن المتوسط الحسابي للموافقين ينحصر بين {2.00-3.00} اما موافقين بشدة منحصر في {4.00} ، وهذا ما أكد لنا حسب سلم ليكرت أن إتجاه العام لهذه العبارات يطغى عليه طابع "متوسط" مع العلم أن بعضهم يميلون إلى الإتجاه "موافق بشدة" ، أما الانحرافات المعيارية كانت متقاربة نسبيا وهذا يدل على أن ترتيبنا لهذه العبارات سيكون من أصغر الانحرافات إلى أكبرها كما يلي : العبارة 1 في المرتبة الأولى، العبارة 4 في المرتبة الثانية، العبارة 3 في المرتبة الثالثة ، العبارة 2 في المرتبة الرابعة، حيث نلاحظ أن الشركة توفير جو ملائم يساعدها على التواصل بين الإدارة والعاملين ، بالإضافة إلى قيامها بإجراء دورات تكوينية لموظفي شركة التأمين يساعدها على الاستفادة من التجارب والمستجدات في صناعة التأمين على المستوى العالمي، وبالتالي يساهم في زيادة القدرة التنافسية للشركة.

### 4- حجم الشركة:

#### الجدول رقم (2-19) يوضح عبارات المتغير المستقل (حجم الشركة)

الانحراف المعياري العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	قياسي	المتغير المستقل الرابع : حجم الشركة
مرتفع (موافق بشدة)	0.912	4.14	14	15	3	3	0	التكرار	يلعب حجم شركة دورا هاما في تحسين أداء المالي.
			40.0	42.9	8.6	8.6	0	النسبة	

#### المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

**التحليل :** كانت نتيجة الإجابات على أسئلة المحور الخامس بعد حساب المتوسطات والتكرارات والنسبة المئوية والانحراف المعياري كالآتي :

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، تبين لنا أن إجابات أفراد عينة الدراسة كانت أغلبها إيجابية وبالتالي كانت إجابات أفراد العينة بـ " موافقة بشدة مرتفعة " الخاصة بالموثر الرابع المتمثل في حجم الشركة وهذا حسب نتائج المتوسط الحسابي، حيث توصلنا إلى أن المتوسط الحسابي للموافقين بشدة هو {4.14} وهذا ما أكد لنا حسب سلم ليكرت أن إتجاه العام لهذه العبارات يطغى عليه طابع "مرتفع" ، أما الانحراف المعياري كان {0.912} ، وهذا يدل على أن الشركة لإستطاعت ان تستفيد من كل مزايا الحجم الكبير بالشكل الأمثل وبالتالي هذا راجع إلى أنها تهتم بهذه النقطة.

### المطلب الثاني : تفسير ومناقشة النتائج

أولا : مناقشة النتائج : ومنها مايلي :

✓ إختبار صحة الفرضية الرئيسة :

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

من خلال الجدول أدناه نلاحظ ان هناك علاقة قوية بين المتغيرات الداخلية ومؤشر الأداء المالي بحيث يساوي (Sig=0.018) وهو أصغر من 0,05 وكان معامل برسون قوي يساوي (39.9%) إذا نقول أن هناك علاقة قوية وطردية بين المتغير التابع والمستقل، والجدول رقم (2-20) يوضح ذلك :

**الجدول رقم (2-20) يوضح لنا علاقة بين متغيرات الداخلية ومؤشرات الأداء المالي للشركات التأمين.**

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة جوهرية بين متغيرات الداخلية ومؤشرات الأداء المالي للشركات التأمين.			
		الأداء المالي	المتغيرات الداخلية
الأداء المالي	Corrélacion de Pearson	1	.399*
	Sig. (bilatérale)		.018
	N	35	35
المتغيرات الداخلية	Corrélacion de Pearson	.399*	1
	Sig. (bilatérale)	.018	
	N	35	35

**المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss**

✓ اختبار صحة الفرضيات الفرعية :

1- من خلال جدول أدناه نجد أن هناك تأثير إيجابي لمتغير المستقل (تكنولوجيا) على المتغير التابع (الأداء المالي) لأن مستوى دلالة T يساوي (Sig=0.003) وهو أصغر من 0,05 وهذا ما يدل أن هناك علاقة قوية وطردية وجدنا معامل برسون يساوي (48.4%) إذا الفرضية الفرعية الأولى مقبولة. وهذا ما يفسر أن إستخدام التكنولوجيا في شركة التأمين يردى إلى تحسين ورفع أدائها المالي من حيث سرعة ودقة وجودة الإنجاز بالإضافة إلى زيادة في حجم الخدمات وتقديم الأفضل لزيائنها والجدول رقم (2-21) التالي يوضح ذلك .

**الجدول رقم (2-21) يوضح علاقة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين**

الفرضية الفرعية الأولى: المتغير المستقل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التامين (التكنولوجيا) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة			
		الأداء المالي	مستوى التكنولوجيا
الأداء المالي	Corrélacion de Pearson	1	.484**
	Sig. (bilatérale)		.003
	N	35	35
مستوى التكنولوجيا	Corrélacion de Pearson	.484**	1
	Sig. (bilatérale)	.003	
	N	35	35

**المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss**

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

3- من خلا الجدول أدناه يتبين لنا أن ليس هناك تأثير بين المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء) على المتغير التابع (الأداء المالي) لأن مستوى دلالة T يساوي (Sig=0,283) وهو أكبر من 0.05 إذا الفرضية الفرعية الثانية مرفوضة. بمعنى انه لا توجد علاقة بين المتغيرين والجدول رقم (2-22) يوضح ذلك .

الجدول رقم (2-22) يوضح علاقة بين المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين

الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (أسلوب تعامل العاملين مع العملاء) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين .			
		الأداء المالي	أسلوب تعامل العاملين مع الزبائن
الأداء المالي	Corrélacion de Pearson	1	.187
	Sig. (bilatérale)		.283
	N	35	35
أسلوب تعامل العاملين مع الزبائن	Corrélacion de Pearson	.187	1
	Sig. (bilatérale)	.283	
	N	35	35

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

3- من خلا الجدول أدناه يتبين لنا أن ليس هناك تأثير بين المتغير المستقل (علاقة العاملين مع الإدارة) على المتغير التابع (الأداء المالي) لأن مستوى دلالة T يساوي (Sig=0,659) وهو أكبر من 0.05 إذا الفرضية الفرعية الثانية مرفوضة. بمعنى انه لا توجد علاقة بين المتغيرين والجدول رقم (2-23) يوضح ذلك .

الجدول رقم (2-23) يوضح لنا علاقة بين المتغير المستقل (العلاقة بين العاملين والإدارة) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين

الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (علاقة العاملين مع الإدارة) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين .			
		الأداء المالي	علاقة العملية والإدارة
الأداء المالي	Corrélacion de Pearson	1	.077
	Sig. (bilatérale)		.659
	N	35	35
علاقة العملية والإدارة	Corrélacion de Pearson	.077	1
	Sig. (bilatérale)	.659	
	N	35	35

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

## الفصل الثاني : .....الدراسة الميدانية حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة

4-- من خلا الجدول أدناه يتبين لنا أن هناك تأثير بين المتغير المستقل (حجم الشركة) على المتغير التابع (الأداء المالي) لأن مستوى دلالة T يساوي (Sig=0,028) وهو أقل من 0.05 إذا الفرضية الفرعية الرابعة مقبولة، وهذا يدل على أن الشركة تستفيد من كل مزايا حجمها لتزيد من ربحيتها وبالتالي نمو في حجم أعمالها، الجدول رقم(2-24) يوضح ذلك ، الشركة

الجدول رقم (2-24) يوضح لنا علاقة بين المتغير المستقل (حجم الشركة) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (حجم الشركة) والمتغير التابع (الأداء المالي) لشركة التأمين .			
		الأداء المالي	حجم الشركة
الأداء المالي	Corrélation de Pearson	1	.372°
	Sig. (bilatérale)		.028
	N	35	35
حجم الشركة	Corrélation de Pearson	.372°	1
	Sig. (bilatérale)	.028	
	N	35	35

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

### ثانيا: تفسير النتائج

- سنقوم بإعطاء تفسيرات لنتائج اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية استنادا إلى المعلومات المكتسبة من دراسة هذا الموضوع.
- وجود أثر بين المتغيرات الداخلية و الأداء المالي لشركة التأمين بمنطقة ورقلة ، يمكن تفسير هذا بأن هناك إلتزام الكبير لموارد الشركة حيث كان مرده وجود جودة وإنتاجية مرتفعة وهذا لمصلحتها.
  - تأثير التكنولوجيا بالأداء المالي هذا ما يمكن تفسيره أن الشركة تصب إهتماما كبير على تكنولوجيا مما سيؤدي إلى رفع حجم اداء للعامل و زيادته كما يعود السبب إلى أن استخدام التكنولوجيا ساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها و التقليل من الأخطاء و الجهد المبذول وبالتالي الأمر الذي ساهم بشكل ملحوظ في زيادة الإنتاجية لذا الموظف . عدم تأثير أسلوب تعامل العاملين مع العملاء على الأداء المالي للشركة بحيث يمكن تفسيره بغموض أو ضعف هذا المتغير في الشركة من ناحية أساليب التعامل هذا ما يؤدي إلى قلة جذب الزبائن.
  - عدم تأثير علاقة العاملين مع الإدارة يمكن تفسيره على ان ، أن الرؤساء لا يولون الاهتمام الكافي لمواردهم البشرية، كذلك لا يقومون بإثرائهم بالمعلومات التي تساعدهم على أداء وظائفهم، بالإضافة إلى ذلك أنهم لا يعززون روح المبادرة، بل يستحوذون على عملية اتخاذ القرارات.
  - تأثير حجم الشركة على الأداء المالي للشركة إذ يمكن تفسير ذلك على انه الشركة تستغل حجمها من خلال تحسين جودة و نوعية الخدمة المقدمة بمعنى كلما زاد حجم الأداء بشكل خاص يرافقه زيادة في حجم الشركة بصفة عامة .

### خلاصة الفصل الثاني :

تم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالمتغيرات الداخلية وتحسين الأداء المالي في شركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة .

الهدف من هذه الدراسة معرفة ما هو تأثير المتغيرات الداخلية في تحسين الأداء المالي لشركة التأمين، وتمت هذه من أجل الكشف على الدراسة من خلال وضع وعرض مناقشتها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS إصدار 22 ما مدى صدق وثبات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، وتم أيضا الإشارة إلى نوع المنهج المستخدم والأدوات المستخدمة لجمع بيانات الدراسة.

وبعد القيام بعملية التحليل الإحصائي باستعمال برنامج SPSS 22 من خلال استخراج النتائج الخاصة بالبيانات العامة وتحليلها للشركة محل الدراسة. ثم إيجاد علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة.

لنلخص في ختام هذه الدراسة عرض النتائج وتحليلها من أجل إيجاد العلاقة التي تربط بين المتغيرات الداخلية بالأداء المالي.

الخاتمة

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر المتغيرات الداخلية في تحسين أداء المالي كما حددت الدراسة الحالية في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة ، حيث حاولنا ان نناقش هذا الموضوع من خلال الإجابة عن الإشكالية الرئيسية للدراسة والتي تتمحور في مدى تأثير المتغيرات الداخلية في تحسين أداء المالي للشركات الوطنية للتأمين ، من خلال الفصلين النظري و التطبيقي ، وهذا من خلال إستعمال بعض النسبة المالية ندرج تحت مؤشر الربحية لمعرفة مدى تأثير المتغيرات على الأداء المالي قمنا بإستخدام الاستبيان كوسيلة لربط بينهما .

وتوصلنا من خلال الدراسة في جملة من النتائج اهمها:

1. تعتبر شركة التأمين من المؤسسات الخدماتية التي تسعة جاهدة إلى رفع من إنتاجيتها وبالتالي تحقيق ربحية عالية بحيث هذه الاخيرة تعد من أهم المعايير التي يفضلها يتم إتخاذ القرارات المستقبلية المتعلقة بالنشاطات التأمينية.
2. تعتبر شركة التأمين من القطاعات الرائدة في الإقتصاد الوطني والعالمي بحيث تساهم في تسيير دفة الحياة الإقتصادية والإجتماعية في مجتمعنا اليوم. .
3. أن الأداء المالي يساهم في معرفة وضعية المالية للشركة و بالتالي التعرف على نقاط القوة والضعف لها.

و توصلنا من خلال دراستنا الميدانية إلى عدة نتائج منها :

- أظهرت مؤشر الربحية العائد على الأصول في تناقص مما يعني أن الشركة في حالة غير جيدة ونفس الشيء بالنسبة لمؤشر العائد على حقوق الملكية .
- أثبتت الدراسة الإحصائية ان هناك علاقة بين بعض المتغيرات الداخلية والأداء المالي للشركة ، هذا ما يتوافق مع الفرضية الفرعية الأولى والرابعة ،
- ومحاولة ربط النتائج وما توصلنا إليه من مناقشة و تفسيرات مع نتائج الدراسة الإحصائية تبين لنا أن هناك أثر قوي بين المتغيرات الداخلية والأداء المالي .

### التوصيات :

بناء على ما قدم من نتائج تم صياغة التوصيات التالية :

- نشر الوعي التأميني في المجتمع الجزائري عن طريق فتح مراكز الثقافية والحملات الإعلانية، لتسجل نموا سريعا في أعمالها وبالتالي رفع من ربحية الشركة.
- دعم الدراسات النظرية بدراسات تطبيقية تساعد الخريج أو الطالب على رفع مهاراته في جوانب العمل التأميني.
- ضرورة نقل العاملين في مختلف الوظائف والأقسام يجعلهم أكثر دراية وفهما وأكثر مرونة وإبداع.
- دراسة النظام الداخلي لشركات التأمين وتطويره بالشكل الذي يؤمن أسرع تواصل وأعلى فاعلية وخلق جو تنظيمي مريح لتعزيز رغبة الأفراد في التطور السلوكي والمهني.
- تدريب العاملين في مجال التأمين وخريجي الجامعات على التعامل مع العملاء وفهم دوافعهم الشرائية لتحقيق رضا العميل ضمانا لهدفي الربحية والإستمرارية.
- العمل على زيادة نسبة خريجي الاقتصاد إلى إجمالي العاملين في المنشآت التأمينية لضمان أداء أفضل.
- التأثر بالتجارب الغربية الناجحة لشركات التأمين التي تقوم بتنوع أعمال التأمين وتوسيع أعمالها بما يضمن نموها السريع وتطبيقها لأساليب الإدارة الحديثة.

### آفاق الدراسة :

من خلال دراستنا لهذا الموضوع واجهتنا عوائق في الجانب المالي أثناء القيام بهذه الدراسة حيث صادفتنا بعض المواضيع التي تحتاج إلى دراسة معمقة والتي من الممكن أن تكون موضوع البحوث و الدراسات اللاحقة و التي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ماهي الآثار المترتبة عند غياب الأداء المالي لشركة التأمين الوطنية ؟
- ما مدى فعالية المتغيرات الداخلية في تحقيق أهداف شركة الوطنية للتأمين ؟
- ما أهمية المتغيرات الداخلية في رسم إستراتيجية شركة الوطنية للتأمين ؟

المراجع

## أولاً : المراجع باللغة العربية :

### 1- الكتب :

- 1- إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي - الإدارة المالية-دروس وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.
- 2-المصري، محمد رفيق، التأمين وإدارة الخطر تطبيقات على التأمينات العامة . دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 1998.
- 3-الهيئة المصرية للرقابة على التأمين - المعهد المصري للتأمين ، برنامج أساسيات الترخيص الوسيط التأمين في مصر - إدارة الخطر -أساسيات التأمين \_ ، مصر ، 2010.
- 4- جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ط4، ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر، 2004.
- 5-حربي محمد عريقات -سعيد جمعة عقل ، التأمين وإدارة الخطر -النظرية و التطبيق - كلية العلوم الإدارية و المالية جامعة البتراء الخاصة ، ط1 ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان - الاردن ، 2008
- 6-شريف محمد العمري ، محمد محمد عطا ، الأصول العلمية و العملية للخطر و التأمين ، ط 1 ، كلية المجتمع ، جامعة الملك سعود، 2012.
- 7-عبد الغفار حنفي، أساسيات التمويل المالي و دراسات الجدوى،الدار الجامعية،الإسكندرية ، 2004 .
- 8-عبد الباقي صلاح الدين محمد ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ، جامعة الإسكندرية ، مصر ، 2001.
- 9-عيد احمد ابو بكر - وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين ،دار اليازوري للنشر و الطباعة،الأردن. 2009.
- 10-عمر أيمن ، على مسلم ، علي عبد الهادي ، قراءات في التحليل و التصميم التنظيمي مدخلي إعادة الهندسة وإعادة الهيكلة ، ط2، مصر- الإسكندرية ، 2009.
- 11-عمر أيمن علي ، قراءات في سلوك المستهلك كلية الإدارة و التكنولوجيا الأكاديمية العربية للعلوم و التكنولوجيا النقل البحري ، دار الثقافة للنشر ، ط2، إسكندرية ، 2008 .
- 12- محمد جودت ناصر ، إدارة أعمال التأمين بين النظرية و التطبيق ، دار مجدلاوي للنشر ، عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 1998 .
- 13- محمد شحاتة ، مشروعية التأمين و أنواعه ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2006 .
- 14- منير إبراهيم هندي ، الإدارة المالية مدخل تحليلي معاصر ، ط5 ، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية 2003 .
- 15- وليد ناجي الحيايالي، التحليل المالي، منشورات الأكاديمية العربية في الدانمارك ، 2007 .

### 2- الدورات العلمية :

- 1- سليمة طبائبية ، مقال- تقييم الداء المالي للشركات التأمين بإستعمال النسب المالية -دراسة حالة في شركة الجزائرية للتأمين - ، جامعة 08ماي 1945، قالمة الجزائر ، 2009.
- 2-عبد الهادي السيد ، محمد تقي الحكيم ، عقد التأمين حقيقة مشروعة دراسة مقارنة منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت 2003 .

3- عطية، العربي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية- دراسة ميدانية في جامعة ورقلة- .مجلة الباحث، عدد 10 ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة الجزائر ، 2012.

4- محمد دباغية- ابراهيم خليل السعدي، "أثر العوامل البيئية على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين - دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية- مجلة مجلة الإدارة و الإقتصاد، العدد 90 ، 2011.

## 2-مذكرات:

- 1- الكفارنة، وفاء مفيد، دور المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في تعزيز خبرة العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية غز، 2012.
- 2- أسماء حدباوي ، الحاجة للنهوض بقطاع التأمين و ضرورة تجاوز المعوقات -دراسة سوق الجزائرية - ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد ،جامعة مسيلة ، 2012.
- 3-قرعاط، أسيل جميل، تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين و إستثماراته في فلسطين -دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية- ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

## المؤتمرات والندوات:

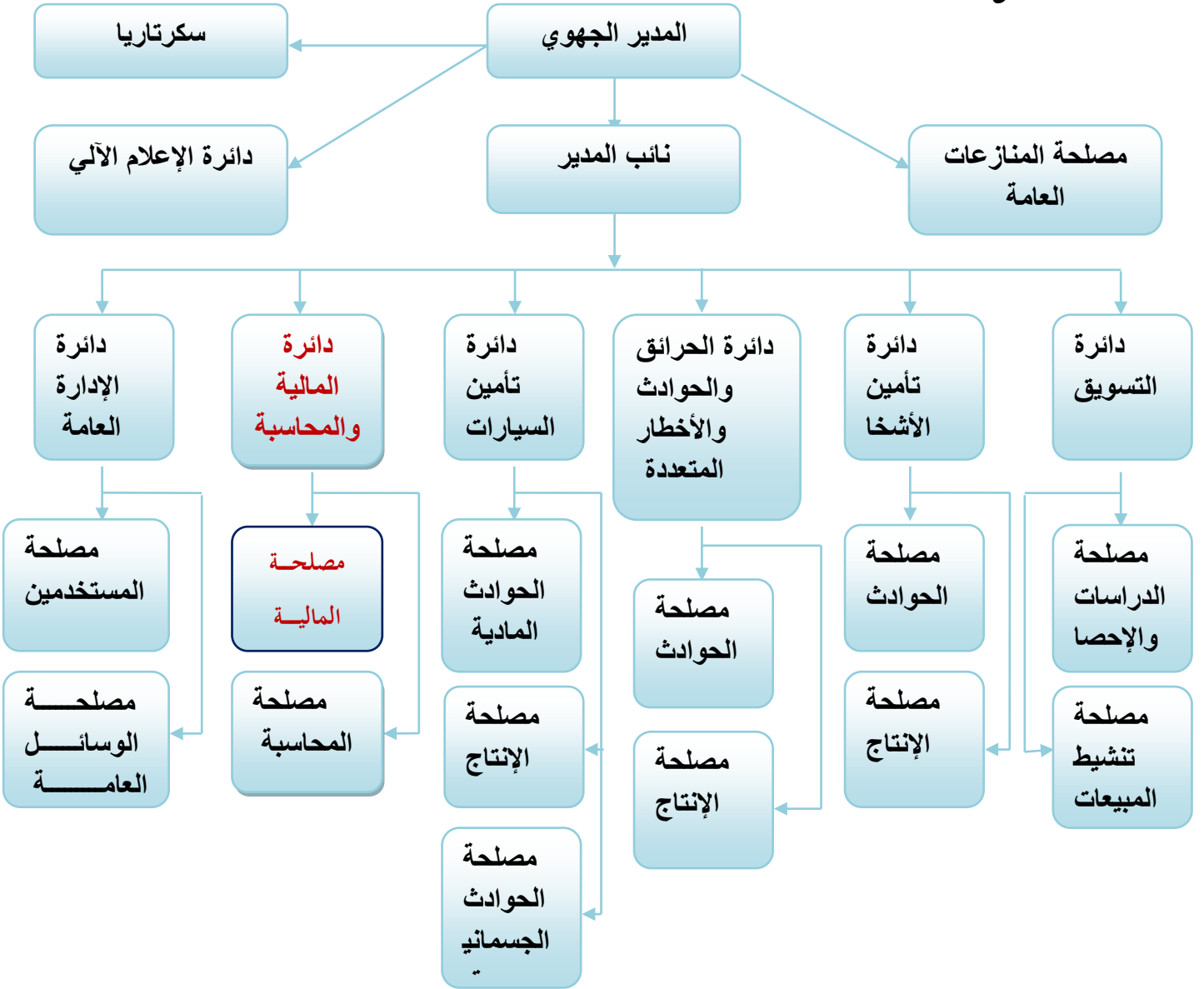
- 1-شعيب بونوة- عواطف خلوط ، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات الحديثة. ورقة مقدمة لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية .جامعة أبي بكر، الجزائر ، بدون تاريخ.

## 2- مراجع باللغة الاجنبية :

- 1-Ansari,V. & Fola,W. Financial Soundness and Performance of Life Insurance Companies in India. International Journal of Research, 2014,p179.
- 2-kanhossini-Nikoonesbati, M.kheire,H,&Maozez,E,Investigating of relationship between intellectual capital and financial performance in MAPNA group company.2013,p14.

الملاحق

الملحق 1:



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 2 6 9 2 3 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : S.A.A.....  
 SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE.....  
 Activité : ASSURANCE.....  
 Adresse : 05, Rue ERNESTO CHE GUEVARA ALGER.....

Exercice clos le 31/12/2013

## BILAN (ACTIF)

Série G, n°2 (2011-V2.0)

ACTIF	N		N - 1
	Montants Bruts	Amortissements, provisions et pertes de valeurs	
<b>ACTIFS NON COURANTS</b>			
Ecart d'acquisition - goodwill positif ou négatif			0,00
Immobilisations incorporelles	168.477.237,82	155.643.995,37	12.833.202,45
Immobilisations corporelles			
Terrains	5.252.634.428,59	0,00	5.252.634.428,59
Bâtiments	8.255.297.388,01	1.692.460.468,05	6.562.837.119,96
Autres immobilisations corporelles	917.886.433,13	547.383.126,62	370.497.306,51
Immobilisations en concession	84.345.440,00	3.023.352,26	80.720.087,74
Immobilisations en cours	149.961.141,00	0,00	149.961.141,00
Immobilisations financières			
Fonds ou Valeurs Déposés auprès des Cédants	9.273.370,77	0,00	9.273.370,77
Autres participations et créances rattachées	2.840.438.903,59	303.762,61	2.840.134.740,98
Autres titres immobilisés	44.581.739.510,56	0,00	44.581.739.510,56
Prêts et autres actifs financiers non courants	2.641.285,45	0,00	2.641.285,45
Impôts différés actifs	588.391.706,40	0,00	588.391.706,40
<b>TOTAL ACTIF NON COURANT</b>	<b>62.771.090.645,12</b>	<b>2.399.416.642,91</b>	<b>60.371.664.002,21</b>
<b>ACTIFS COURANTS</b>			
Stocks et encaisses	1.764.377.025,40	0,00	1.764.377.025,40
Créances et emplois assimilés			
Cédants Débiteurs + Assurés & Intermédiaires d'Assur. Débiteurs	2.779.076.895,13	260.975.401,55	2.518.099.493,58
Autres débiteurs	1.511.164.312,52	38.938.049,06	1.471.786.285,46
Impôts et assimilés	868.544.346,07	0,00	868.544.346,07
Autres créances et emplois assimilés	95.838.999,22	0,00	95.838.999,22
Disponibilités et assimilés			
Placements et autres actifs financiers courants	675.000.000,00	0,00	675.000.000,00
Trésorerie	2.533.048.438,56	16.804.838,79	2.516.243.599,77
<b>TOTAL ACTIF COURANT</b>	<b>10.227.147.986,96</b>	<b>317.178.269,40</b>	<b>9.909.969.677,55</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIF</b>	<b>72.998.238.632,07</b>	<b>2.716.594.912,31</b>	<b>70.281.635.670,76</b>



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 2 6 9 2 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : S.A.A.....  
 .....SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE.....  
 Activité : ASSURANCE.....  
 Adresse : 05, Bld ERNESTO CHE GUEVARA - ALGER.....

Exercice clos le 31/12/2013

## BILAN (PASSIF)

PASSIF	N	N - 1
<b>CAPITAUX PROPRES :</b>		
Capital émis	20.000.000.000,00	20.000.000.000,00
Capital non appelé		
Primes et réserves- Réserves consolidées(1)	5.764.384.523,40	4.616.387.691,66
Ecart de réévaluation		
Ecart d'équivalence (1)		
Résultat net - Résultat net part du groupe (1)	3.274.900.721,99	1.658.916.832,54
Autres capitaux propres - Report à nouveau		0,00
Part de la société consolidante (1)		
Part des minoritaires (1)		
<b>TOTAL I</b>	<b>28.999.285.245,39</b>	<b>26.284.384.523,40</b>
<b>PASSIFS NON-COURANTS :</b>		
Emprunts et dettes financières assimilés	1.213.802,88	1.213.802,88
Impôts (différés et provisionnés)	0,00	0,00
Autres dettes non courantes + Fonds de Valeurs Reçus des Réassureurs	1.460.286.573,61	1.664.515.017,00
Provisions et produits constatés d'avance	3.571.390.600,41	3.491.683.361,38
<b>TOTAL II</b>	<b>5.045.480.376,90</b>	<b>5.157.412.181,26</b>
<b>PASSIFS COURANTS :</b>		
Dettes Fournisseurs et comptes rattachés + Provisions Tech. d'Assurances	30.520.141.200,68	29.471.460.905,09
Impôts	2.087.444.127,89	1.287.243.442,05
Autres dettes	3.652.283.308,54	2.450.325.891,81
Trésorerie Passif	5.396.820,26	6.709.785,36
<b>TOTAL III</b>	<b>36.256.257.157,47</b>	<b>33.178.751.484,31</b>
<b>TOTAL PASSIF (I+II+III)</b>	<b>70.281.033.675,76</b>	<b>64.587.547.789,90</b>

(1) à utiliser uniquement pour la présentation d'états financiers consolidés



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 000016001269222 39438

Désignation de l'entreprise : S.A.A .....  
 ..... SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE .....  
 Activité : ASSURANCE .....  
 Adresse : Bd. BENESIOU CHE GUEVAKA : ALGER .....  
 .....

Exercice du 01/01/2013 au 31/12/2013

COMPTE DE RESULTAT

Rubriques	N		N-1	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Ventes de marchandises Prestations d'Assurances de l'Exercice		-12.748.710.467,07		-11.896.205.711,95
Production vendue Primes Acquisées à l'exercice		23.174.025.214,48		19.490.408.087,19
Produits annexes Prestations de services				0,00
Commissions de Réassurance		311.424.721,14		326.673.459,53
Rabais, remises, ristournes accordés				
Chiffre d'affaires net des Rabais, remises, ristournes		10.736.739.468,55		7.930.876.834,77
Production stockée ou déstockée Marge d'Assurance Nette		10.736.739.468,55		7.930.876.834,77
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation				
I-Production de l'exercice Marge d'Assurance Nette		10.736.739.468,55		7.930.876.834,77
Achats de marchandises vendues Consommés non Stockés	158.433.450,32		163.363.092,71	
Matières premières	0,00		0,00	
Autres approvisionnements	0,00		0,00	
Variations des stocks	0,00		0,00	
Achats d'études et de prestations de services	430.705,00		2.178.280,60	
Autres consommations Documentation & divers	10.088.625,18		3.993.862,46	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur achats		0,00		0,00
Services extérieurs				
Sous-traitance générale				0,00
Locations	25.697.466,60		21.264.761,98	
Entretien, réparations et maintenance	51.719.959,38		40.903.638,53	
Primes d'assurances	43.125.697,22		39.331.700,52	
Personnel extérieur à l'entreprise	1.301.345.038,89		75.407.416,87	
Rémunération d'intermédiaires et honoraires			1.173.186.923,96	
Publicité	49.893.269,89		43.065.333,20	
Déplacements, missions et receptions	91.502.302,72		95.660.897,31	
Autres services	136.273.277,96		120.316.406,32	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur services extérieurs		0,00		
II-Consommations de l'exercice	1.951.674.049,32		1.728.622.223,89	
III-Valeur ajoutée d'exploitation (I-II)		8.785.065.419,23		6.182.254.610,88
Charges de personnel	4.933.937.412,33		4.667.952.469,03	
Impôts et taxes et versements assimilés	535.535.283,50		476.037.896,14	
IV-Excédent brut d'exploitation		3.325.592.723,40		1.038.263.645,71



## IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 2 6 9 2 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : S.A.A  
 ..... SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE .....  
 Activité : ASSURANCE .....  
 Adresse : 02. Bd EKNESSOUJHE GUEVABA - ALGER.....

Autres produits opérationnels		302.475.494,59		210.121.556,28
Autres charges opérationnelles	122.828.966,89		203.496.717,75	
Dotations aux amortissements	328.708.861,13		457.464.185,14	
Provision	532.339.073,47		278.286.859,70	
Pertes de valeur				
Reprise sur pertes de valeur et provisions		100.887.681,30		212.935.624,51
V-Résultat opérationnel technique		2.745.078.997,80		491.073.083,91
Produits financiers		1.595.814.110,22		1.514.928.329,56
Charges financières	22.266.063,19		35.208.793,05	
VI-Résultat financier		1.572.548.047,03		1.479.719.536,51
VII-Résultat ordinaire (V+VI)		4.317.627.044,83		1.970.792.620,42
Eléments extraordinaires (produits) (*)				
Eléments extraordinaires (Charges) (*)				
VIII-Résultat extraordinaire				0,00
Impôts exigibles sur résultats	3.104.883.740,47		400.945.367,40	
Impôts différés (variations) sur résultats		437.420,63		80.169.579,32
IX - RESULTAT NET DE L'EXERCICE		822.305.723,99		1.668.946.832,34

(\*) À détailler sur état annexe à joindre.



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 1 6 0 1 2 6 3 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : S.A.A .....  
 SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE .....  
 Activité : ASSURANCE .....  
 Adresse : (b) 08 BORDJ BOULEVARD ALGER .....  
 2019

Exercice clos le 31/12/2014

BILAN (PASSIF)

PASSIF	N	N-1
<b>CAPITAUX PROPRES :</b>		
Capital émis	20.000.000,00	20.000.000,00
Capital non appelé		
Primes et réserves, Réserves consolidées (1)	7.440.280.248,79	6.764.264.525,48
Ecart de réévaluation		
Ecart d'équivalence (1)		
Résultat net - Résultat net part du groupe (1)	1.226.675.229,19	3.214.926.721,84
Autres capitaux propres - Report à nouveau	-104.178.202,00	0,00
Part de la société consolidante (1)		
Part des minoritaires (1)		
<b>TOTAL I</b>	<b>20.622.707.075,98</b>	<b>20.979.291.248,32</b>
<b>PASSIFS NON-COURANTS :</b>		
Emprunts et dettes financières assimilées	1.203.800,00	1.203.800,00
Impôts (différés et provisionnés)	0,00	0,00
Autres dettes non courantes + Fonds de Valeurs Recus des Réassureurs	1.426.043.000,00	1.440.286.970,00
Provisions et produits constatés d'avance	5.371.162.000,00	5.371.969.636,40
<b>TOTAL II</b>	<b>7.801.206.800,00</b>	<b>7.813.460.406,40</b>
<b>PASSIFS COURANTS :</b>		
Dettes Fournisseurs et comptes rattachés + Prvisions Tech d'Assurances	30.411.828.240,58	30.229.142.280,88
Impôts	1.415.771.574,80	1.087.494.127,90
Autres dettes	3.090.195.100,24	3.387.285.308,26
Trésorerie Passif	1.095.942,90	5.318.828,16
<b>TOTAL III</b>	<b>36.013.890.858,52</b>	<b>34.710.230.545,10</b>
<b>TOTAL PASSIF (I+II+III)</b>	<b>70.775.563.734,50</b>	<b>70.202.852.209,74</b>

(1) à utiliser uniquement pour la présentation d'états financiers consolidés



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.L.F. 0 2 0 0 1 0 0 1 2 6 8 2 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : S.A.A.  
 SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE  
 Activité : ASSURANCE  
 Adresse : 45, Bd HONORE DUCHE GUYENAMA ALGER

Exercice clos le 31/12/2014

**BILAN (ACTIF)**

SSA G. n°2 (2011-V2.1)

ACTIF	N			N-1
	Montants bruts	Amortissements, provisions et pertes de valeurs	Net	Net
<b>ACTIFS NON COURANTS</b>				
Excédent d'acquisition - goodwill positif ou négatif			600	
Immobilisations incorporelles	188 672 297,43	188 672 297,43	1 899 662,24	15 833 302,45
Immobilisations corporelles				
Terrains	5 128 428 424,96	0,00	5 128 428 424,96	5 128 424 424,96
Bâtimens	4 201 842 894,27	1 035 300 717,40	3 166 542 176,87	3 552 507 119,86
Autres immobilisations corporelles	1 118 175 507,16	674 365 875,45	443 809 631,71	579 697 346,20
Immobilisations en concession			0,00	80 728 987,24
Immobilisations en cours	180 296 353,75	0,00	180 296 353,75	149 864 146,00
Immobilisations financières				
Parts ou Valeurs Détenues auprès des Cotants	7 301 564,24	0,00	7 301 564,24	8 175 370,77
Autres participations et créances rattachées	7 899 408 500,28	13 428 334,46	7 885 979 165,82	2 886 134 780,95
Autres titres immobilisés	45 228 797 140,21		45 228 797 140,21	64 208 739 830,26
Prêts et autres actifs financiers non courants	00 188 470,00	0,00	00 188 470,00	2 642 280,40
Impôts différés actif	294 695 795,75		294 695 795,75	558 561 274,28
<b>TOTAL ACTIF NON COURANT</b>	<b>63 968 521 176,09</b>	<b>2 130 967 892,87</b>	<b>61 837 553 283,02</b>	<b>80 771 664 670,21</b>
<b>ACTIFS COURANTS</b>				
Stocks et avances				
Part Assurance & Réassurance Cédée	1 860 316 426,40	0,00	1 860 316 426,40	1 294 577 020,40
Créances et emplois assimilés				
Cédants (Débiteurs + Assurés & Intermédiaires d'Assur. Débiteurs)	325 450 515,42	138 395 804,79	187 054 710,63	321 6 999 491,50
Autres débiteurs	1 531 580 186,48	30 287 204,30	1 501 292 982,18	1 471 784 261,40
Impôts et assimilés	807 718 460,24	0,00	807 718 460,24	968 246 346,57
Autres créances et emplois assimilés	188 429 100,10	0,00	188 429 100,10	10 508 995,17
Disponibilités et assimilés				
Placements et autres actifs financiers courants	107 877 079,00		107 877 079,00	625 088 482,36
Trésorerie	2 045 447 394,34		2 045 447 394,34	2 319 240 775,77
<b>TOTAL ACTIF COURANT</b>	<b>4 811 013 899,27</b>	<b>168 683 009,09</b>	<b>4 642 330 890,14</b>	<b>6 909 869 677,20</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIF</b>	<b>70 779 535 075,36</b>	<b>2 300 650 901,96</b>	<b>66 479 884 173,16</b>	<b>76 681 534 347,41</b>



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

NIF 0 0 0 0 1 4 0 0 2 2 8 8 2 2 2 3 9 4 3 8

Designation de l'entreprise : S.A.A.  
 SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE  
 Activite : ASSURANCE  
 Adresse : BOULEVARD EL KHAYARA - ALGER

Exercice du 01/01/2014 au 31/12/2014

COMPTE DE RESULTAT

Rubriques	N		N-1	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Ventes de marchandises Prestations d'Assurances de l'Exercice		12.567.982.982,24		-12.568.716.467,47
Primes Acquis de l'exercice		21.940.296,71		21.940.296,71
Production vendue				0,00
Prestations de services				0,00
Commissions de courtage		48.493.093,77		0,00
Produits annexes				
Rabais, remises, ristournes accordés				
Chiffre d'affaires net des Rabais, remises, ristournes		12.720.056.407,34		11.726.729.466,22
Production stockée ou déstockée Marge d'Assurance Nette		10.712.856.407,34		
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation				
I-Production de l'exercice Marge d'Assurance Nette		10.712.856.407,34		11.726.729.466,22
Achats de marchandises vendues Consommés non Stockés	121.451.432,00		121.451.432,00	
Matières premières	0,00		0,00	
Autres approvisionnements	0,00		0,00	
Variations des stocks	0,00		0,00	
Achats d'études et de prestations de services	1.420.756,00		408.725,00	
Autres consommations Documentation & divers	2.694.070,00		18.098.023,18	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur achats		0,00		0,00
Services				
Sous-traitance générale				0,00
Locations	15.298.371,40		15.497.464,40	
Entretien, réparations et maintenance	45.725.825,07		51.719.058,58	
Primes d'assurances	40.496.400,00		40.328.607,22	
Personnel extérieur à l'entreprise	94.808.725,08		83.116.326,16	
Rémunération d'intermédiaires et honoraires	1.300.400.671,20		1.261.345.826,60	
Publicité	43.023.377,48		49.880.265,80	
Déplacements, missions et réceptions	90.419.200,19		31.522.200,20	
Autres services	170.863.723,20		126.225.277,46	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur services extérieurs		0,00		
II-Consommations de l'exercice	2.041.910.721,24		1.911.409.444,22	
III-Valeur ajoutée d'exploitation (I-II)		8.670.945.686,10		9.815.320.022,00
Charges de personnel	2.112.571.243,80		4.923.927.411,20	
Impôts et taxes et versements assimilés	304.582.815,98		304.005.263,00	
IV-Excédent brut d'exploitation		8.366.373.442,30		4.891.392.610,80



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

NLF 1 0 0 0 1 4 4 0 4 2 4 9 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : S.A.A  
 SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE  
 Activité : ASSURANCE  
 Adresse : 50, BULEVARD EL MEHOUAR, ALGER

Autres produits opérationnels		186.612.588,02		302.475.464,29
Autres charges opérationnelles	142.007.125,81		122.628.986,88	
Dotations aux amortissements	207.164.438,90		128.708.001,17	
Provision	682.067.982,82		502.209.073,47	
Pertes de valeur				
Reprise sur pertes de valeur et provisions		228.462.885,24		300.407.481,90
V-Résultat opérationnel technique		2.348.228.727,99		1.748.078.997,81
Produits financiers		1.568.868.527,74		1.589.804.007,22
Charges financières	181.073,24			
VI-Résultat financier		1.568.687.454,50		1.587.988.014,44
VII-Résultat ordinaire (V+VI)		3.916.916.182,49		3.336.067.012,25
Éléments extraordinaires (produits) (*)		0,00		0,00
Éléments extraordinaires (Charges) (*)		0,00		0,00
VIII-Résultat extraordinaire		0,00		0,00
Impôts exigibles sur résultats	970.266.718,12			
Impôts différés (variations) sur résultats		4.178.562,78		7.127.403,67
IX - RESULTAT NET DE L'EXERCICE		3.128.679.464,37		3.254.968.721,99

(\*) À détailler sur état annexé à joindre.



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 2 6 9 2 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : SAA.....  
 SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE.....  
 Activité : ASSURANCE.....  
 Adresse : 05, Bd ERNESTO CHE GUEVARA - ALGER.....

Exercice clos le 31/12/2015

## BILAN (ACTIF)

Série G, n°2 (2011-V2.0)

ACTIF	N			N - 1
	Montants Bruts	Amortissements, provisions et pertes de valeurs	Net	Net
<b>ACTIFS NON COURANTS</b>				
Ecart d'acquisition - goodwill positif ou négatif			0,00	
Immobilisations incorporelles	261.096.230,82	70.263.717,06	190.832.513,76	1.639.662,56
Immobilisations corporelles				
Terrains	5.150.464.528,59		5.150.464.528,59	5.148.438.928,59
Bâtiments	8.506.752.217,92	2.171.832.175,22	6.334.920.042,70	6.422.535.822,17
Autres immobilisations corporelles	1.256.298.661,83	757.225.789,36	499.072.872,47	441.737.161,71
Immobilisations en concession			0,00	0,00
Immobilisations encours	70.987.604,98		70.987.604,98	191.218.330,73
Immobilisations financières				
Titres mis en équivalence	8.986.239,95		8.986.239,95	7.332.318,54
Autres participations et créances rattachées	3.151.804.925,30	139.779.828,42	3.012.025.096,88	2.976.891.908,73
Autres titres immobilisés	45.646.291.146,26		45.646.291.146,26	45.239.797.193,21
Prêts et autres actifs financiers non courants	280.330.359,12		280.330.359,12	101.183.433,00
Impôts différés actif	622.772.405,27		622.772.405,27	594.669.769,78
<b>TOTAL ACTIF NON COURANT</b>	<b>64.955.784.320,04</b>	<b>3.139.101.510,06</b>	<b>61.816.682.809,98</b>	<b>61.125.444.529,02</b>
<b>ACTIFS COURANTS</b>				
Stocks et encours Part coassurance & Reassu Cédée	2.323.870.202,96		2.323.870.202,96	1.860.116.426,43
Créances et emplois assimilés				
Clients Cédants débiteur+ assurés intermédiaires d'assur.Débiteur	4.962.396.477,30	311.830.584,62	4.650.565.892,68	3.186.487.010,66
Autres débiteurs	3.847.920.000,41	32.623.485,51	3.815.296.514,90	1.467.329.062,16
Impôts et assimilés	878.017.106,34		878.017.106,34	807.718.468,34
Autres créances et emplois assimilés	95.673.890,84		95.673.890,84	105.425.160,11
Disponibilités et assimilés				
Placements et autres actifs financiers courants	691.479.571,14		691.479.571,14	157.577.978,00
Trésorerie	2.401.759.803,69	1.117.746,85	2.400.642.056,84	2.065.447.164,54
<b>TOTAL ACTIF COURANT</b>	<b>15.201.117.052,68</b>	<b>345.571.816,98</b>	<b>14.855.545.235,70</b>	<b>9.650.101.270,24</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIF</b>	<b>80.156.901.372,72</b>	<b>3.484.673.327,04</b>	<b>76.672.228.045,68</b>	<b>70.775.545.799,26</b>



IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 2 6 9 2 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : SAA  
 SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE  
 Activité : ASSURANCE  
 Adresse : 07, Bld ERNESTO CHE GUEVARA - ALGER

Exercice clos le 31/12/2015

BILAN (PASSIF)

PASSIF	N	N - 1
<b>CAPITAUX PROPRES :</b>		
Capital émis	20.000.000.000,00	20.000.000.000,00
Capital non appelé		
Primes et réserves- Réserves consolidées (1)	9.113.762.974,58	7.489.285.245,39
Ecarts de réévaluation d'évaluation	160.366.421,71	
Ecart d'équivalence (1)		
Résultat net - Résultat net part du groupe (1)	3.386.316.257,27	3.228.673.229,19
Autres capitaux propres - Report à nouveau		-104.195.500,00
Part de la société consolidante (1)		
Part des minoritaires (1)		
<b>TOTAL I</b>	<b>32.660.448.653,56</b>	<b>30.613.762.974,58</b>
<b>PASSIFS NON-COURANTS :</b>		
Emprunts et dettes financières Assimilés	1.713.802,88	1.213.802,88
Impôts (différés et provisionnés)		
Autres dettes non courantes + Fonds de Valeur Régus des Réassureurs	1.892.958.968,98	1.425.343.170,67
Provisions et produits constatés d'avance	3.698.200.259,31	3.812.164.693,73
<b>TOTAL II</b>	<b>5.592.873.031,17</b>	<b>5.238.721.667,28</b>
<b>PASSIFS COURANTS :</b>		
Fournisseurs Dettes et comptes rattachés+ Provisions Tech.d'assurance	30.308.570.115,97	30.411.028.740,36
Impôts	1.634.286.816,98	1.419.772.674,80
Autres dettes	6.349.092.941,43	3.091.196.100,34
Trésorerie Passif	126.959.486,57	1.063.641,90
<b>TOTAL III</b>	<b>38.418.909.360,95</b>	<b>34.923.061.157,40</b>
<b>TOTAL PASSIF (I+II+III)</b>	<b>76.672.228.045,68</b>	<b>70.775.545.799,26</b>

(1) à utiliser uniquement pour la présentation d'états financiers consolidés



## IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 2 6 9 2 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : SAA  
 SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE  
 Activité : ASSURANCE  
 Adresse : BOULEVARD EKNESSOU CHE GUEVARA - ALGER

Exercice du 01/01/2015 au 31/12/2015

## COMPTE DE RESULTAT

Rubriques	N		N-1	
	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)	DEBIT (en Dinars)	CREDIT (en Dinars)
Ventes de marchandises Prestation d'Assurance del'Exercice		-14.126.032.529,16		-13.567.985.882,28
Production vendue	Produits fabriqués Primes Acquisées à l'exercice	24.129.511.510,30		23.840.399.713,85
	Prestations de services			
	Vente de travaux commission Réassurance	541.338.123,01		449.642.575,77
Produits annexes				
Rabais, remises, ristournes accordés				
<b>Chiffre d'affaires net des Rabais, remises, ristournes</b>		10.544.817.104,15		10.722.056.407,34
Production stockée ou déstockée Marge d'Assurances Nettes		10.544.817.104,15		10.722.056.407,34
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation				
<b>I-Production de l'exercice Marge d'assurance Nettes</b>		10.544.817.104,15		10.722.056.407,34
Achats de marchandises vendues Consommés, non stockés			151.451.403,29	
Matières premières			0,00	
Autres approvisionnements			0,00	
Variations des stocks			0,00	
Achats d'études et de prestations de services	303.560,93		1.020.765,00	
Autres consommations Documentation & divers	0,00		8.309.117,94	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur achats				
Services extérieurs	Sous-traitance générale	179.914.493,02		
	Locations	35.705.375,50		25.269.574,92
	Entretien, réparations et maintenance	52.100.707,31		45.279.823,07
	Primes d'assurances	43.758.160,19		42.499.629,67
	Personnel extérieur à l'entreprise	96.606.453,43		94.509.725,06
	Rémunération d'intermédiaires et honoraires	1.555.212.926,65		1.381.636.671,32
	Publicité	43.160.509,69		45.075.377,61
	Déplacements, missions et réceptions	107.355.106,28		90.474.207,18
Autres services	357.092.544,96		179.583.775,10	
Rabais, remises, ristournes obtenus sur services extérieurs				
<b>II-Consommations de l'exercice</b>	2.471.209.437,96		2.065.110.070,16	
<b>III-Valeur ajoutée d'exploitation (I-II)</b>		8.073.607.666,19		8.656.946.337,18
Charges de personnel	5.065.681.366,65		5.012.172.243,80	
Impôts et taxes et versements assimilés	511.207.876,49		554.500.988,98	
<b>IV-Excédent brut d'exploitation</b>		2.496.718.423,05		3.090.273.104,40

## IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 2 6 3 2 2 2 3 9 4 3 8

Désignation de l'entreprise : SAA  
 SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE  
 Activité : ASSURANCE  
 Adresse : BOULEVARD KENNEDY, CHE GUEVARA - ALGER

Autres produits opérationnels		1.102.681.125,06		186.612.303,02
Autres charges opérationnelles	148.438.147,64		142.007.123,02	
Dotations aux amortissements	338.559.628,10		337.164.439,90	
Provision	461.393.691,78		682.067.992,95	
Pertes de valeur	127.352.388,32			
Reprise sur pertes de valeur et provisions		175.997.413,22		229.492.885,54
<b>V-Résultat opérationnel</b>		<b>2.609.633.102,49</b>		<b>2.345.138.737,09</b>
Produits financiers		1.593.987.504,34		1.566.566.327,79
Charges financières	18.736.608,32		19.103.181,34	
<b>VI-Résultat financier</b>		<b>1.577.250.896,02</b>		<b>1.547.463.146,45</b>
<b>VII-Résultat ordinaire (V+VI)</b>		<b>4.276.903.998,51</b>		<b>3.892.601.883,54</b>
Eléments extraordinaires (produits) (*)				
Eléments extraordinaires (Charges) (*)				
<b>VIII-Résultat extraordinaire</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>
Impôts exigibles sur résultats	918.690.376,73		670.206.718,13	
Impôts différés (variations) sur résultats		28.102.635,49		6.278.063,78
<b>IX - RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>		<b>3.386.316.257,27</b>		<b>3.228.673.229,19</b>

(\*) À détailler sur état annexe à joindre.



**BILAN ARRETE AU 31/12/2016**  
**ACTIF**

DESIGNATION DES COMPTES	NOTE	MONTANTS BRUTS	AMORTISSEMENTS	MONTANTS NETS	MONTANTS NETS
		EXERCICE 2016	& PROVISIONS	EXERCICE 2016	EXERCICE 2015
<b>ACTIF IMMOBILISE (NON COURANT)</b>					
Ecart d'acquisitions (Goodwill)		-	-	-	-
Immobilisations incorporelles		261 178 230,82	91 252 744,43	169 925 486,39	190 832 513,76
Immobilisations corporelles				0,00	
- Terrains		5 153 100 528,59		5 153 100 528,59	5 150 464 528,59
- Bâtiments d'exploitation		18 687 686 312,63	1 978 389 287,49	16 709 297 025,14	5 371 286 794,51
- Bâtiments de placement		1 464 231 323,72	553 973 897,77	910 257 425,95	963 633 248,19
- Autres immobilisations corporelles		1 320 201 280,39	844 587 506,58	475 613 773,81	499 072 872,47
- Immobilisations en concession		202 693 588,00	18 248 733,47	184 444 854,53	0,00
Immobilisations encours		157 899 870,11		157 899 870,11	70 987 604,98
Immobilisations financières					
- Titres mis en équivalence					
- Autres participation - Créances rattachées		5 007 547 646,06	299 847 257,06	4 707 700 389,00	3 012 025 096,88
- Autres titres immobilisés		44 953 339 751,87		44 953 339 751,87	45 646 291 146,26
- Prêts autres actifs financiers		233 465 134,09		233 465 134,09	280 330 359,12
Impôt différé actif		592 103 514,59		592 103 514,59	622 772 405,27
Fonds ou valeurs déposés auprès des cédants		6 900 893,60		6 900 893,60	8 986 239,95
<b>TOTAL ACTIF NON COURANT</b>		<b>78 040 348 074,47</b>	<b>3 786 299 426,80</b>	<b>74 254 048 647,67</b>	<b>61 816 682 809,98</b>
<b>ACTIF COURANT</b>					
Provisions techniques d'assurance					
- Part de la coassurance cédée		925 862,91		925 862,91	7 885 862,91
- Part de la réassurance cédée		1 791 463 155,17		1 791 463 155,17	2 315 984 340,05
Créances et emplois assimilés					
- Cessionnaires, cédants débiteurs		666 693 429,59		666 693 429,59	632 256 010,94
- Assurés, intermédiaires d'assurance et comptes rattachés		5 604 216 477,57	446 425 344,31	5 157 791 133,26	4 163 029 565,08
- Autres débiteurs		2 866 128 176,73	36 612 265,17	2 829 515 911,56	3 815 296 514,90
- Impôts et assimilés		2 212 399 655,08	144 719 683,34	2 067 679 971,74	733 297 423,00
- Autres créances et emplois assimilés		107 854 660,75		107 854 660,75	95 673 890,84
Disponibilités et assimilés					
- Placements & autres actifs financiers courants		848 240 000,00		848 240 000,00	691 479 571,14
- Trésorerie		2 732 679 220,11	444 340,22	2 732 234 879,89	2 400 642 056,84
<b>TOTAL ACTIF COURANT</b>		<b>16 830 600 637,91</b>	<b>628 201 633,04</b>	<b>16 202 399 044,87</b>	<b>14 855 595 235,70</b>
<b>TOTAL GENERAL ACTIF</b>		<b>94 870 948 712,38</b>	<b>4 414 501 059,84</b>	<b>90 456 447 692,54</b>	<b>76 672 278 045,68</b>

Cabinet d'Audit  
et de Comptes  
Mohand Chérif ZADD  
Expert Comptable  
Commissaire aux Comptes

LABANDJI Ahmed  
Commissaire aux comptes agréé

**BILAN ARRETE AU 31/12/2016**  
**PASSIF**

DESIGNATION DES COMPTES	NOTE	MONTANTS NETS EXERCICE 2016	MONTANTS NETS EXERCICE 2015
<b>CAPITAUX PROPRES</b>			
- Capital émis		20 000 000 000,00	20 000 000 000,00
- Capital non appelée		-	-
- Primes et réserves		10 900 079 231,85	9 113 762 974,58
- Ecart d'évaluation		173 109 142,47	160 366 421,71
- Ecart d'équivalence		-	-
- Résultat net		3 121 993 055,24	3 386 316 257,27
- Autres capitaux propres - Report à nouveau		-	-
<b>Part de la société consolidante (1)</b>		-	-
<b>Part des minoritaires (1)</b>		-	-
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES (I)</b>		<b>34 195 181 429,56</b>	<b>32 660 445 653,56</b>
<b>PASSIFS NON COURANTS</b>			
- Emprunts et dettes financières		4 727 343 802,88	1 713 802,88
- Impôts (différés et provisions)		-	-
- Autres dettes non courantes		1 627 444 854,53	-
- Provisions réglementées		2 125 438 268,92	2 048 345 525,71
- Provisions et produits constatés d'avance		1 516 897 279,53	1 649 854 733,60
- Fonds ou valeur reçus des réassureurs		1 406 044 383,73	1 892 958 968,98
<b>TOTAL PASSIFS NON COURANTS (II)</b>		<b>11 403 168 589,59</b>	<b>5 592 873 031,17</b>
<b>PASSIF COURANTS</b>			
<b>Provisions techniques d'assurance</b>			
- Opérations directes		26 737 213 162,58	28 086 372 738,11
- Acceptations		409 468 674,00	270 806 054,06
<b>Dettes et comptes rattachés</b>			
- Cessionnaires, cédants et comptes rattachés		2 314 632 023,14	1 406 915 460,73
- Assurés et intermédiaires d'assurance		479 683 318,60	544 475 863,07
- Impôts		1 726 566 311,95	1 634 266 816,98
- Autres dettes		13 127 570 017,81	6 349 092 941,43
<b>Trésorerie passif</b>		<b>62 964 125,31</b>	<b>126 959 486,57</b>
<b>TOTAL PASSIFS COURANTS (III)</b>		<b>44 858 097 633,39</b>	<b>38 418 909 360,95</b>
<b>TOTAL GENERAL PASSIF</b>		<b>90 456 447 652,54</b>	<b>76 672 228 045,68</b>

Cabinet d'Audit  
et de Contrôle des Comptes  
**Mohand Chérif ZADDI**  
Expert Comptable  
Commissaire aux Comptes



## COMPTES DE RESULTATS ARRETE AU 31/12/2016

DESIGNATION DES COMPTES	NOTE	OPERATIONS BRUTES 2016	CESSIONS & RETROCESSIONS	OPERATIONS NETTES 2016	OPERATIONS NETTES 2015
Primes émises s/opérations directes		26 197 320 508,07	2 845 410 479,56	23 351 410 479,56	23 947 030 686,47
Primes acceptées		772 566 782,28		772 566 782,28	613 927 421,72
Primes acceptées reportées		-139 290 312,23	-15 592 682,85	-123 697 629,38	-358 485 758,79
Primes émises reportées		-140 747 966,29		-140 747 966,29	-72 960 839,10
<b>I - PRIMES ACQUISES A L'EXERCICE</b>	R01	<b>26 689 849 011,83</b>	<b>2 829 817 796,71</b>	<b>23 860 031 215,12</b>	<b>24 129 511 510,30</b>
Prestations (sinistres) s/opérations directes		12 957 847 230,19	225 967 882,26	12 731 879 347,93	14 122 544 534,01
Prestations (sinistres) s/acceptations		-3 490 396,90	-2 323 065,32	-1 167 331,58	3 487 995,15
<b>II - PRESTATIONS (SINISTRES) DE L'EXERCICE</b>	R02	<b>12 954 356 833,29</b>	<b>223 644 816,94</b>	<b>12 730 712 016,35</b>	<b>14 126 032 529,16</b>
Commissions reçues en réassurance		-	-538 363 318,44	538 363 318,44	559 562 453,13
Commissions versées en réassurance		-	18 171 029,51	-18 171 029,51	-18 224 330,12
<b>III - COMMISSIONS DE REASSURANCE</b>	R02	<b>-</b>	<b>-520 192 288,93</b>	<b>520 192 288,93</b>	<b>541 338 123,01</b>
Subventions d'exploitation d'assurances		-	-	-	-
<b>IV - MARGES D'ASSURANCE NETTE</b>	R03	<b>13 735 492 178,54</b>	<b>2 085 980 690,84</b>	<b>11 649 511 487,70</b>	<b>10 544 817 104,15</b>
Services extérieurs et autres consommations		2 648 452 682,92		2 648 452 682,92	2 471 209 437,96
Charges de personnel		4 763 608 450,62		4 763 608 450,62	5 065 681 366,65
Impôts, taxes et versements assimilés		535 887 656,33		535 887 656,33	511 207 876,49
Production immobilisée					
Autres produits opérationnels		-338 144 001,56		-338 144 001,56	-1 102 861 125,06
Autres charges opérationnelles		143 708 746,02		143 708 746,02	148 438 147,64
Dotations aux amortis, provisions & perte de valeur		1 636 986 959,45		1 636 986 959,45	927 305 711,20
Reprise sur perte de valeur & provisions		-163 814 077,58		-163 814 077,58	-175 997 413,22
<b>V - RESULTAT TECHNIQUE OPERATIONNEL</b>	R04	<b>4 508 805 762,34</b>	<b>2 085 980 690,84</b>	<b>2 422 825 071,50</b>	<b>2 699 653 102,49</b>
Produits financiers		1 683 975 649,60		1 683 975 649,60	1 595 987 504,34
Charges financières		104 498 539,18		104 498 539,18	18 736 608,32
<b>VI - RESULTAT FINANCIER</b>		<b>1 579 477 110,42</b>	<b>-</b>	<b>1 579 477 110,42</b>	<b>1 577 250 896,02</b>
<b>VII - RESULTAT ORDINAIRE AVANT IMPOT (V+VI)</b>		<b>6 088 282 872,76</b>	<b>2 085 980 690,84</b>	<b>4 002 302 181,92</b>	<b>4 276 903 998,51</b>
Impôts exigibles sur résultats ordinaires		849 640 236,00	-	849 640 236,00	918 690 376,73
Impôts différés (variation) sur résultats ordinaires		30 668 890,68	-	30 668 890,68	-28 102 635,49
<b>TOTAL DES PRODUITS ORDINAIRES</b>		<b>26 875 782 740,57</b>	<b>2 309 625 507,78</b>	<b>26 566 157 232,79</b>	<b>27 545 515 675,93</b>
<b>TOTAL DES CHARGES ORDINAIRES</b>		<b>23 667 808 994,49</b>	<b>223 644 816,94</b>	<b>23 444 164 177,55</b>	<b>24 159 199 418,66</b>
<b>VIII - RESULTAT NET DES RESULTATS ORDINAIRES</b>		<b>5 207 973 746,08</b>	<b>2 085 980 690,84</b>	<b>3 121 993 055,24</b>	<b>3 386 316 257,27</b>
Eléments extraordinaires (charges à préciser)		-	-	-	-
Eléments extraordinaires (produits à préciser)		-	-	-	-
<b>IX - RESULTAT EXTRAORDINAIRE</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>X RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>		<b>5 207 973 746,08</b>	<b>2 085 980 690,84</b>	<b>3 121 993 055,24</b>	<b>3 386 316 257,27</b>
Part dans les résultats nets des sociétés en équivalence		-	-	-	-
<b>XI - RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

(1) A utiliser uniquement pour la représentation d'états financiers consolidés

Cabinet d'Addit  
et de Contrôle des Comptes  
Mohand Chérif ZADDI  
Expert Comptable  
Commissaire aux Comptes



قائمة أساتذة المحكمين إستمارة الاستبيان :

الجهة	الدرجة	اسم الأستاذ
جامعة قاصدي مرباح	أستاذ محاضرة	موساوي عمر
جامعة قاصدي مرباح	أستاذ محاضرة	قودجيل محمد
جامعة قاصدي مرباح	أستاذ محاضرة	عماني لمياء

إستمارة الإستبيان:

السلام عليكم أخي الكريم، أختي الكريمة : تحية طيبة أما بعد:

في إطار إنجاز مذكرة التخرج تحت عنوان " اثر المتغيرات الداخلية في تحسين أداء المالي لشركات التأمين -دراسة ميدانية على مستوى شركة الوطنية للتأمين بولاية ورقلة الفترة (2013-2016)".

إن هذا الاستبيان الذي بين يديك، حرر بهدف إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص مالية و بنوك ، والمتعلقة بمؤسسة الوطنية للتأمين - ورقلة- .

ونظرا لانطباعكم وآرائكم ذو أهمية بالغة في نجاح هذه الدراسة، فأحيطكم علما أن أجوبتكم سيكون لها أثر كبير على نتائج هذه الدراسة ومصداقيتها لذا أرجوا تعاونكم والإجابة على الأسئلة المطروحة بكل صراحة وجديّة، كما أن ما تدلون به سوف تبقى طبي الكتمان وسيحاط بالسرية تامة.

وفي الأخير نشكركم مسبقا على حسن تعاملكم ومساهمتمكم القيمة في اثناء هذه الدراسة .

ملاحظة :

❖ إقرأ بعناية مجموعة الأسئلة أرجو الإجابة بتأني .

الملاحق:.....

### الجزء الأول : حول معلومات الشخصية للمستجوب

س1- نوع الجنس :

الجنس	ذكر	أنثى
-------	-----	------

س2- العمر :

أقل من 25	من 26-35	من 36-45	من 46-55	أكثر من 55

س3- مستوى التعليم ؟

أقل ثانوي  ثانوي  معهد  جامعي

س4- عدد السنوات الخبرة التي قضيتها في مجال العمل في شركات التأمين ؟

أقل من 3 سنوات	ما بين 4 - 6 سنة	ما بين 7 - 9 سنة	ما بين 10 - 12 سنة	أكثر من 12 سنة

س5- ما هو الإختصاص العلمي الذي تنتمي دراستك إليه ؟

الاقتصاد  الحقوق  إعلام آلي  الرياضيات  غير ذلك

### الجزء الثاني : متعلق بالمتغير المستقل و التابع

أجب على السؤال و الجدول بوضع علامة ( X ) في الإجابة المختارة :

س6- ما هي الأولوية الممنوحة لأهداف الأداء المالي للشركة التأمين ؟

الربحية  الحصة السوقية   
النمو في حجم الأعمال  التوسع في أنشطة تأمينية جديدة



## Echelle

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.685	14

## Table de fréquences

### الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	19	54,3	54,3	54,3
2	16	45,7	45,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

### العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	2	5,7	5,7	5,7
2	15	42,9	42,9	48,6
3	12	34,3	34,3	82,9
4	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

### مستوى التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	3	8,6	8,6	8,6
2	8	22,9	22,9	31,4
3	9	25,7	25,7	57,1
4	15	42,9	42,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	3	8,6	8,6	8,6
2	11	31,4	31,4	40,0
3	11	31,4	31,4	71,4
4	3	8,6	8,6	80,0
5	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

العلمي الإختصاص

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	7	20,0	20,0	20,0
2	4	11,4	11,4	31,4
3	7	20,0	20,0	51,4
4	3	8,6	8,6	60,0
5	14	40,0	40,0	100,0

Total	35	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

الربحية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	10	28,6	28,6	28,6
	1	25	71,4	71,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

السوقية الحصاة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	17	48,6	48,6	48,6
	1	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الاعمال حجم في نمو

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	19	54,3	54,3	54,3
	1	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الانشطة في توسع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	18	51,4	51,4	51,4
	1	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

ε1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	1	2,9	2,9	2,9
	3	1	2,9	2,9	5,7
	4	25	71,4	71,4	77,1
	5	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

ε2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8,6	8,6	8,6
	3	1	2,9	2,9	11,4
	4	17	48,6	48,6	60,0
	5	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

ε3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	2	5,7	5,7	5,7
	3	2	5,7	5,7	11,4
	4	22	62,9	62,9	74,3
	5	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تت1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8,6	8,6	8,6
	3	1	2,9	2,9	11,4
	4	22	62,9	62,9	74,3
	5	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

تت2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	3	8,6	8,6	11,4
	3	2	5,7	5,7	17,1
	4	23	65,7	65,7	82,9
	5	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

3تك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8,6	8,6	8,6
	3	2	5,7	5,7	14,3
	4	24	68,6	68,6	82,9
	5	6	17,1	17,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

1عز

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	4	11,4	11,4	11,4
	4	25	71,4	71,4	82,9
	5	6	17,1	17,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

2عز

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2,9	2,9	2,9
	2	4	11,4	11,4	14,3
	3	10	28,6	28,6	42,9
	4	14	40,0	40,0	82,9
	5	6	17,1	17,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

عز3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	3	8,6	8,6	8,6
	3	3	8,6	8,6	17,1
	4	17	48,6	48,6	65,7
	5	12	34,3	34,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

ك1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2	6	17,1	17,1	17,1
	3	5	14,3	14,3	31,4
	4	21	60,0	60,0	91,4
	5	3	8,6	8,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

ك2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	2	5,7	5,7	5,7
	1	4	11,4	11,4	17,1
	2	9	25,7	25,7	42,9
	3	3	8,6	8,6	51,4

4	13	37,1	37,1	88,6
5	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

٤٣

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	4	11,4	11,4	11,4
2	9	25,7	25,7	37,1
3	8	22,9	22,9	60,0
4	13	37,1	37,1	97,1
5	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

٤٤

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	1	2,9	2,9	2,9
2	3	8,6	8,6	11,4
3	1	2,9	2,9	14,3
4	20	57,1	57,1	71,4
5	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

1 الشركة حجم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 2	3	8,6	8,6	8,6
3	3	8,6	8,6	17,1
4	15	42,9	42,9	60,0
5	14	40,0	40,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

### Statistiques

	ع1	ع2	ع3	تك1	تك2	تك3	عز1	عز2	عز3	عد1	عد2	عد3	عد4	حجم الشركة 1
N Valide	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,14	4,20	4,09	4,06	3,86	3,94	3,94	3,57	4,09	3,60	2,94	2,94	4,00	4,14
Ecart type	,601	,868	,742	,802	,912	,765	,802	1,008	,887	,881	1,454	1,110	,970	,912

### Corrélations

		الأداء المالي	المتغيرات الداخلية
الأداء المالي	Corrélacion de Pearson	1	.399 <sup>*</sup>
	Sig. (bilatérale)		.018
	N	35	35
المتغيرات الداخلية	Corrélacion de Pearson	.399 <sup>*</sup>	1
	Sig. (bilatérale)	.018	
	N	35	35

\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations			
		الأداء المالي	مستوى التكنولوجيا
الأداء المالي	Corrélation de Pearson	1	.484**
	Sig. (bilatérale)		.003
	N	35	35
مستوى التكنولوجيا	Corrélation de Pearson	.484**	1
	Sig. (bilatérale)	.003	
	N	35	35

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations			
		الأداء المالي	علاقة العاملين بالزبائن
الأداء المالي	Corrélation de Pearson	1	.187
	Sig. (bilatérale)		.283
	N	35	35
علاقة العاملين بالزبائن	Corrélation de Pearson	.187	1
	Sig. (bilatérale)	.283	
	N	35	35

Corrélations			
		الأداء المالي	علاقة العملية والادارة
الأداء المالي	Corrélation de Pearson	1	.077
	Sig. (bilatérale)		.659
	N	35	35
علاقة العملية والادارة	Corrélation de Pearson	.077	1
	Sig. (bilatérale)	.659	
	N	35	35

Corrélations			
		الأداء المالي	حجم الشركة 1
الأداء المالي	Corrélation de Pearson	1	.372*
	Sig. (bilatérale)		.028
	N	35	35
حجم الشركة 1	Corrélation de Pearson	.372*	1
	Sig. (bilatérale)	.028	
	N	35	35

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

## الفهرس

الصفحة	العناوين
III	الإهداء.....
IV	الشكر.....
V	الملخص.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الأشكال.....
X	قائمة الملاحق.....
	مقدمة عامة .....
أ	أولاً: توطئة.....
أ	ثانياً: إشكالية الدراسة.....
أ	ثالثاً: فرضيات الدراسة.....
ب	رابعاً: مبررات إختيار الموضوع.....
ب	خامساً: أهمية الدراسة.....
ب	سادساً: أهداف الدراسة.....
ب	سابعاً: حدود الدراسة.....
ج	ثامناً: منهجية الدراسة.....
ج	تاسعاً: صعوبات الدراسة.....
ج	عاشراً: مرجعية الدراسة.....
ج	حادية عشرة: هيكل الدراسة.....
<b>01</b>	<b>الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة.....</b>
02	مدخل إلى الفصل الأول :.....
03	المبحث الأول: الأسس النظرية للتأمين والمتغيرات الداخلية والأداء المالي.....
03	المطلب الأول: ماهية الخطر والتأمين.....
03	الفرع الأول: ماهية الخطر.....
10	الفرع الثاني: مفاهيم أساسية في التأمين.....
13	المطلب الثاني: مرتكزات ومفاهيم أساسية حول المتغيرات الداخلية وتحسين الأداء المالي.....

13	الفرع الأول: المتغيرات الداخلية المؤثرة في الشركات التأمين.....
17	الفرع الثاني: الفرع الثاني : مفاهيم حول تحسين الأداء المالي .....
19	المبحث الثاني : محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة .....
20	المطلب الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية .....
20	الفرع الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية .....
21	الفرع الثاني :الدراسات السابقة باللغة الاجنبية.....
22	الفرع الثالث:موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.....
22	المطلب الثاني:مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة .....
24	خلاصة الفصل.....
25	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية حالة شركة الوطنية للتأمين SAA بمنطقة ورقلة ...</b>
26	مدخل إلى الفصل الثاني :
27	المبحث الأول: طريقة وأدوات جمع المعطيات .....
27	المطلب الأول: نبذة عن شركة الوطنية للتأمين بولاية ورقلة.....
27	الفرع الأول: تقديم شركة التأمين SAA بولاية ورقلة.....
27	الفرع الثاني: ثانبا: الهيكل التنظيمي لشركة التأمين SAA.....
29	المطلب الثاني: الطريقة والأدوات .....
29	الفرع الأول: طريقة اختيار عينة الدراسة.....
30	الفرع الثاني: الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة :
31	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.....
31	المطلب الأول :نتائج الدراسة.....
45	المطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج.....
49	خلاصة الفصل.....
50	<b>الخاتمة.....</b>
53	المراجع.....
56	الملاحق.....
87	الفهرس.....