

المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيار شركات التأمين (حالة تطبيقية على الشركات الصناعية في محافظة بيت لحم)

The Criteria Followed by Manufacturing Companies in Selecting Insurance Companies (An Applied Case on Industrial Companies in the Bethlehem Governorate)

لينا إبراهيم سجديّة، نضال عارف درويش

Lina Ibrahim Sajdieh, Nidal Aref Darwish

Accepted

قبول البحث

2022/10/26

Revised

مراجعة البحث

2022 /9/29

Received

استلام البحث

2022 /9/3

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.6.5>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيار شركات التأمين (حالة تطبيقية على الشركات الصناعية في محافظة بيت لحم)

The Criteria Followed by Manufacturing Companies in Selecting Insurance Companies (An Applied Case on Industrial Companies in the Bethlehem Governorate)

لينا إبراهيم سجدي¹، نضال عارف درويش²

Lina Ibrahim Sajdieh¹, Nidal Aref Darwish²

¹ طالبة ماجستير- كلية الأعمال والاقتصاد- جامعة القدس- فلسطين

² أستاذ مساعد- كلية الأعمال والاقتصاد- جامعة القدس- فلسطين

¹ MBA student, Business and Economics Faculty, Al Quds University, Palestine

² Assistant professor, Business and Economics Faculty, Al Quds University, Palestine

¹ lianaisajdieh@hotmail.com, ² ndarwish@staff.alquds.edu

المخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيار شركات التأمين لشراء الخدمات التأمينية. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، وظفت الدراسة المنهج الوصفي، بوصفه المنهج الملائم للدراسة الحالية. حيث تم استخدام التحليلات الإحصائية لتحليل البيانات من خلال برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). تألف مجتمع الدراسة من (150) مصنعاً في محافظة بيت لحم، وتم استخدام العينة الممكنة (الملائمة للدراسة) وتألفت من (102) مصنعاً. واستخدمت الدراسة أيضاً أسلوب المقابلات للتأكد من أن معايير الاختيار للشركات في الاستبانة تتناسب مع الواقع العملي من أجل استخدامها للدراسة. حيث تم إجراء أربع مقابلات مع بعض المدراء المؤثرين في قرار الشراء في الشركات الصناعية ومدراء من شركات التأمين. خلصت الدراسة إلى عدد نتائج كان أهمها: أن أهم المعايير التي يتأثر بها قرار اختيار الشركات الصناعية لشركة التأمين عند شراء الخدمات التأمينية هي معايير جودة الخدمات التأمينية وتحديدًا مصداقية شركة التأمين بالتعويض بعد حصول الحادث. كما تبين بأن معايير السعر تلي معايير الجودة بالأهمية وتحديدًا معيار تسهيلات الدفع، وتشير نتائج الدراسة إلى أن أهم العوامل البيئية بالنسبة للشركات الصناعية هو معيار تجنب المساءلة القانونية مع (متوسط حسابي 4.12) وهو ما يفيد بأن هناك قوانين متبعة من قبل الشركات الصناعية تجعلهم يقبلون على شراء الخدمات التأمينية من شركات تأمينية معينة. أما بالنسبة للعامل الديني (متوسط حسابي 3.27) والأوضاع السياسية (متوسط حسابي 3.14) فهي الأقل أهمية بالنسبة للشركات الصناعية. وتوصي الدراسة بأنه يتوجب على شركات التأمين تحسين جودة الخدمات التأمينية التي تقدمها للشركات الصناعية وخصوصاً المصداقية في أداء الخدمة، وأن تهتم شركات التأمين بتقديم تسهيلات الدفع للشركات الصناعية لتشجيع إقبالها عليها واختيارها عند شراء الخدمات التأمينية. وأخيراً توصي الدراسة الشركات الصناعية بتطبيق معايير الاختيار التي أوصت بها الدراسة عند اختيار شركات التأمين وذلك لتتمكن من اختيار شركة التأمين المناسبة.

الكلمات المفتاحية: الشركات الصناعية؛ السلوك الشرائي للمؤسسات؛ معايير الشراء؛ شركات التأمين.

Abstract:

The current study aimed to identify the criteria industrial companies follow when selecting insurance companies to purchase insurance services. The study employed the descriptive approach to achieve the study's objectives and answer its questions. Statistical analyses were used to analyze the data through the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program. The study population consisted of (150) factories in the Bethlehem Governorate, the possible sample (appropriate for the study) was used, and it consisted of (102) factories. The study also used the interview method to ensure that the selection criteria for companies in the questionnaire were in line with the practical reality. Four interviews were conducted with some managers who influence the purchase decision in industrial companies and managers from insurance companies. The study was concluded with several results. First, the most important criteria that affect the decision to choose the industrial companies for the insurance company when purchasing insurance services are the standards of the quality of insurance services, precisely the insurance company's credibility with compensation after the accident. Second, the price standards follow the critical quality standards, specifically the payment facilities standard. Third, the study indicates that the most important environmental factor for industrial companies is the standard of avoiding legal accountability with an arithmetic average (4.12), which suggests that industrial companies follow the laws. Finally, the religious factor has an arithmetic average of (3.27) and political conditions with an arithmetic average of (3.14) suggesting that these factors are less critical for industrial companies. The study recommends that insurance companies should keep improving the quality of insurance services they provide to industrial companies, especially the credibility of service performance. Also, insurance companies should be interested in offering payment facilities to industrial companies to encourage them to buy their services. Finally, the study recommends that industrial companies apply the selection criteria recommended by the study when choosing insurance companies to be able to select the appropriate insurance company.

Keywords: manufacturing company; organizational buying behavior; buying criteria; the insurance company.

1. المقدمة:

تلقي وظيفة الشراء في المؤسسات اهتمامًا كبيرًا من قبل إدارة الموردين، حيث يعزز الشراء الفعالية والتنافسية للمؤسسات إضافة إلى الفوائد الأخرى التي يحققها لها. ومن أجل الحصول على هذه الفوائد، فإنه من الضروري اختيار المورد الصحيح، أي أن اختيار المزود الصحيح يشمل وظائف مختلفة من ضمنها وظيفة الشراء، وهناك عدة عوامل تجعل من عملية اتخاذ قرار اختيار المزود صعبة (Mwikali and Kavali, 2012).

أثبتت الدراسات أن أكثر من 60% من ميزانية الشركات تذهب لصالح مشترياتهما من السلع والخدمات الأمر الذي يكسب الشراء أهمية كبيرة في حياة المؤسسات، حيث بدأت المؤسسات تتنازل عن الكثير من أنشطتها المساعدة وتعاقد مع مؤسسات أخرى أكثر تخصصًا للقيام بها لتقوم هي بالتركيز على أنشطتها الأساسية، الأمر الذي يلقي مسؤولية كبرى على عاتق إدارة المشتريات والعقود في تخطيط وتنظيم العلاقة بين المؤسسة ومورديها لضمان استمرارية التدفق السلعي والتدفق الخدمي لداخل المؤسسة (سعيد، 2010، ص 7). يوجد العديد من المحددات الخارجية والداخلية التي تؤثر على سلوك الشركات الشرائي التي ستزودها بالخدمات اللازمة، حيث أن تصنيف هذه المحددات وتحليلها بشكل ممنهج، يساعد المسوقين في فهم وتوقع سلوك زبائنهم الشرائي وبالتالي يساعدهم في وضع استراتيجية تسويقية مناسبة. من الضروري أن يقوم المسوقون بتمييز المحددات التي لها التأثير الأقوى من المحددات التي لها التأثير الأضعف على سلوك المؤسسات الشرائي، ولم يلق سلوك الشركات الشرائي حجمًا كبيرًا من الاهتمام مقارنة بسلوك الأفراد الشرائي (XU, 2013). الدراسة الحالية تسلط الضوء على السلوك الشرائي للشركات الصناعية التي تشتري الخدمات التأمينية من شركات التأمين العاملة في السوق الفلسطيني، حيث بلغ عدد شركات التأمين الفلسطينية إحدى عشر شركة. وتوفر شركات التأمين المرخصة والعاملة في السوق الفلسطيني أكثر من عشرين منتجًا وخدمة تأمينية منها: تأمين المركبات، تأمين الحريق والسرقة والأخطار الحليفة، تأمين الحياة، تأمين الحوادث الشخصية، والتأمين الصحي والهندسي إلى جانب أنواع أخرى من التأمين (هيئة سوق رأس المال، 2020)؛ وبناء على ذلك، فإنه من الضروري إلقاء الضوء على أهم المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيار شركة التأمين للحصول على الخدمات التأمينية، نبحث في هذه الدراسة في المعايير الأكثر أهمية بالنسبة للشركات الصناعية عند اختيار شركات التأمين مما يساهم في تقديم توصيات خاصة بعملية اختيار شركة التأمين، وعملية التسويق التي تقوم بها شركة التأمين للخدمات التأمينية.

1.1. مشكلة الدراسة:

يؤدي القطاع الصناعي دورًا مهمًا في عملية التنمية الاقتصادية في فلسطين، ويتميز بكون مشاريعه استثمارات طويلة الأمد، لكنها سريعة التأثير بالعوامل البيئية الخارجية. ويعتبر القطاع الصناعي أحد الركائز الأساسية للاقتصاد الوطني الفلسطيني بفضل مساهمته في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. كما أنه القطاع الثاني في عدد المؤسسات بعد قطاع الخدمات.

يعتبر قطاع التأمين وسيلة للحماية المؤسسات من الخسائر، وهو شكل من أشكال إدارة المخاطر ضد الخسارة المتوقعة، وذلك من خلال تعاون الأشخاص المعرضين لنفس الخطر في مقابلة الآثار الناتجة عن تحققه حيث يدفع كل مشترك قسط معين بشكل دوري ليوزع المبلغ على المشترك الذي يتعرض للخطر (الكحلوت، 2018)، ويعتبر مفهوم إدارة المخاطر في المؤسسات واحد من أهم المفاهيم الأساسية التي ساهمت في انتشار صناعة التأمين في مختلف دول العالم، وذلك بسبب عدم اليقين الذي شهدته القطاعات التجارية والصناعية (Davalos, 2010)، حيث تعتبر إدارة المخاطر أداة هامة وضرورية لممارسة الأنشطة الإدارية المختلفة في الشركات ليس فقط في حل المشكلات ومعالجة التحديات بل في تقرير مصير الشركة ومستقبلها ومن هنا تتمثل أهمية الشراكة ما بين قطاع التأمين والشركات الصناعية إلى تحفيز بيئة العمل من خلال خلق جو من الأمان وهو ما ينعكس بشكل رئيسي على النشاط الاقتصادي. ويعتبر قطاع التأمين جزءًا لا يتجزأ من القطاع الخاص. وتعتمد قوة الاقتصاد على قوة القطاع الخاص؛ فالقطاع الخاص يشكل الداعم الأبرز للاقتصاد.

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في معرفة المعايير المتبعة من قبل الشركات الصناعية في اختيار شركات التأمين عند شراء الخدمات التأمينية، ومن هنا نسعى لدراسة السلوك الشرائي للشركات الصناعية من خلال تحديد العوامل التي تناولتها نظريات السلوك الشرائي للمؤسسات. خاصة وأن شركات التأمين تتشابه في الخدمات التأمينية التي تقدمها.

2.1. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من خلال محاولتها البحث في المعايير التي تتبناها الشركات الصناعية في اختيار شركات التأمين عند شراء خدمات التأمينية، كما أن لا يوجد دراسات كافية تتناول المعايير التي تتبعها الشركات عند شراء خدمات التأمين المختلفة. وبالرغم من أن الأبحاث قديمًا اهتمت بمفهوم سلوك المؤسسات الشرائي، إلا أن مفهوم سلوك المؤسسات الشرائي لم يحظ بالكثير من اهتمام الباحثين الحديث وخصوصًا اتجاه الخدمات، لذلك من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في أدبيات سلوك شراء المؤسسات اتجاه الخدمات. وسوف يضاف هذا البحث للمكتبة العربية، وبالتالي يستفيد منه كل الباحثين المهتمين بهذا الموضوع، ويمكن تلخيص أهمية البحث العلمية في النقاط التالية:

- تعتبر الدراسة الحالية ذات قيمة للعاملين وأصحاب القرار في شركات التأمين حيث يمكنهم التعرف من خلالها على أهم المعايير التي تؤثر على قرار اختيار الشركات الصناعية لشركة التأمين، وبالتالي تقوم شركات التأمين بتقديم ما هو أفضل لكسب الزبائن، كما أنه من الممكن للمسوق أن يقوم

بتطوير وتحسين الاستراتيجيات التسويقية للشركة. وبذلك تعود الفائدة على شركات التأمين وجميع المهتمين بقطاع التأمين، لما له من أهمية في الاقتصاد الفلسطيني.

- تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية بالنسبة للشركات الصناعية التي تقوم بشراء الخدمات التأمينية، حيث تمكنها من التعرف على معايير الشراء المختلفة والمتبعة من قبل الشركات الصناعية الأخرى.
- كما أن الدراسة من المتوقع أن تكون مهمة لهيئة سوق رأس المال الفلسطيني، كونها الجهة المسؤولة عن تنظيم عمل قطاع التأمين في فلسطين.

3.1. أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف إلى المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين عند شراء الخدمات التأمينية، وينبثق عن هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على العلاقة بين العوامل البيئية وتأثيرها على قرار اختيار الشركة الصناعية لشركة التأمين.
- التعرف على مدى تأثير وجود علاقات بين الشركة الصناعية وشركة التأمين وقرار اختيار شركة التأمين.
- التعرف على العلاقة بين صفات شركة التأمين وقرار اختيار الشركة الصناعية للشركة التأمين.
- التعرف على أهم المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيار شركات التأمين.
- التعرف على الاختلاف في اتجاه الشركات الصناعية في المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين وفقاً ل (عدد الأفراد العاملين، حجم التأمينات، المشاركة في شراء الحافطة التأمينية، الشكل القانوني للشركة الصناعية، أسس اختيار شركة التأمين، مزود التأمين الشركة أو الوكيل)؟

1.4. أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس وهو "ما هي المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيار الشركة المزودة لخدمات التأمين؟"

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي مدى تؤثر العوامل البيئية (العامل الثقافي، القانوني، السياسي، والاقتصادي) عند اختيار الشركة الصناعية لشركة التأمين؟
- إلى أي مدى يؤثر وجود علاقات مسبقة بين الشركة الصناعية وشركة التأمين على قرار اختيار الشركة الصناعية لهذه الشركة؟
- إلى أي مدى تؤثر صفات شركة التأمين (جودة الخدمة، السعر، صورة الشركة، قوة شركة التأمين في السوق) على قرار اختيار الشركة الصناعية لشركة التأمين؟
- ما هي أهم المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيار شركات التأمين؟
- ما هي أهم المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اتخاذ قرار اختيار شركات التأمين؟
- هل تختلف المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين باختلاف (عدد الأفراد العاملين، حجم التأمينات، المشاركة في شراء الحافطة التأمينية، الشكل القانوني للشركة الصناعية، أسس اختيار شركة التأمين، مزود التأمين الشركة أو الوكيل)؟

5.1. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة للإجابة على السؤال الخامس تم وضع الفرضية التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى للمتغيرات (عدد الأفراد العاملين، حجم التأمينات، المشاركة في شراء الحافطة التأمينية، الشكل القانوني للمؤسسة، أسس الشراء، مزود التأمين). وانبثق عنها ست فرضيات وهي:

- الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (عدد العاملين).
- الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (حجم التأمينات السنوية).
- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (الأقسام المشاركة في القرار الشرائي).
- الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (الشكل القانوني للشركة الصناعية).

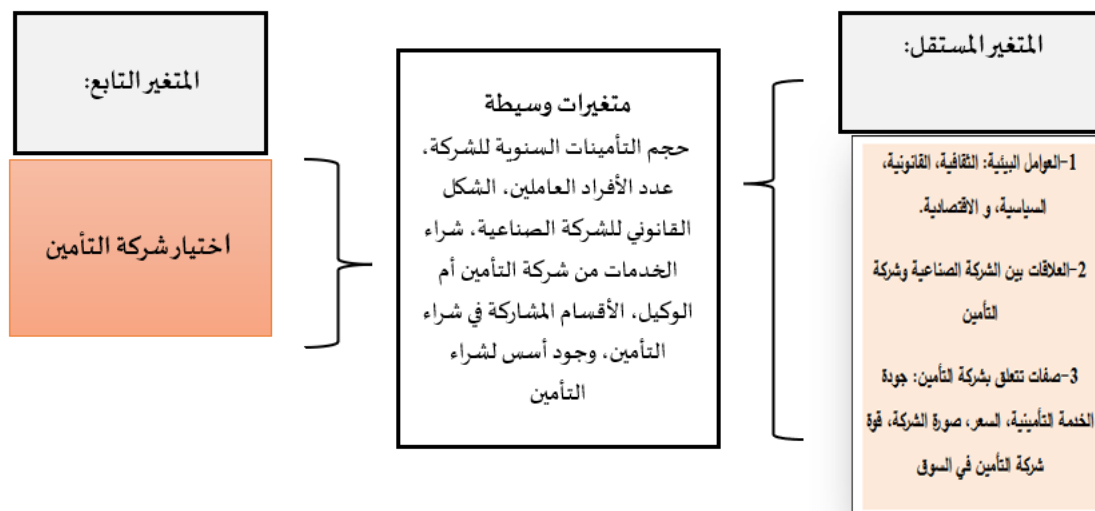
- الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (أسس معدة للاختيار).
- الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (شراء خدمات التأمين من الشركة أو الفرع).

6.1. مصطلحات الدراسة:

- **الشركات الصناعية:** هي شركات تقوم بجلب المواد الخام من أجل تصنيعها، ثم تقوم بتحويل تلك المواد الخام إلى مواد مُصنَّعة، وتكون هذه المواد قابلة إلى التداول في الأسواق من خلال البيع والشراء (الزعي، 2017).
- **الشركات الصناعية إجرائيًا:** هي عبارة عن شركات تقوم بجمع المواد الخام التي لم تستهلك أو قد تكون تالفة حيث تقوم بفرزها وتصنيفها، ثم يتم إعادة التدوير لصنع منتجات جديدة باستخدامها.
- **السلوك الشرائي للمؤسسات:** كمية السلع والخدمات التي يمكن شرائها من قبل المؤسسة باستخدام وحدة من العملة، ومن الممكن أن تكون هذه العملة أموال سلعة، مثل الذهب والفضة، ومن الممكن أن تكون أموال مصرفية تقرها الحكومات في البلاد المختلفة (فياض، شحاتة، 2020).
- **السلوك الشرائي للمؤسسات إجرائيًا:** القدرة المؤسسة شراء السلع والخدمات المعروضة للبيع بهدف إشباع حاجاته.
- **شركة التأمين:** هي الوحدات الاقتصادية التي تهدف لتحقيق الربح لتقديم خدمة التأمين لعملائها مقابل دفع أقساط تأمينية مقابل هذه الخدمة (الزيادات، الضالعين، 2020).
- **شركة التأمين إجرائيًا:** هي عبارة عن شركة تتعهد بتخفيض الخطر الذي يواجه الفرد أو المنشأة وفيه مقابل أن يقوم المؤمن بدفع مبلغ متفق عليه عند تحقق الخطر.

7.1. أنموذج الدراسة:

لتحقيق الهدف من الدراسة، تم تطوير أنموذج الدراسة بالاعتماد على المراجع والدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها في هذه الدراسة.



شكل (1): أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الدراسات السابقة (الكحلوت، 2018).

8.1. منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك ملائمة لطبيعة الدراسة التي احتاجت إلى جمع البيانات من مجتمع الدراسة وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص الدلالات والوصول إلى نتائجها، وذلك لمعرفة أهم المعايير التي تؤثر على قرار اختيار الشركات الصناعية لشركة التأمين المزودة للخدمات التأمينية. وتم الاعتماد على نظريات سلوك المؤسسات الشرائية لمحاولة فهم سلوك الشركات الصناعية عند اتخاذ قرار شراء خدمات التأمين واختيار شركة التأمين، وتم الاستفادة منها في تحديد أهم المعايير التي تهتم أصحاب الشركات المشتري لخدمات للتأمين، بالإضافة لإجراء عدد من المقابلات مع أصحاب الاختصاص لتحديد كل المعايير الممكنة على أرض الواقع.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2. الإطار النظري:

1.1.2. السلوك الشرائي للمؤسسات:

السلوك الشرائي للمؤسسات عملية معقدة وتحتوي العديد من الأشخاص، أهداف متعددة، ومعايير اتخاذ القرار متضاربة أحياناً. كما أنها تمتد عبر فترة طويلة من الزمن، تحتاج إلى معلومات من مصادر كثيرة، وتحتوي الكثير من العلاقات ما بين المؤسسات (Webster and Wind, 1973; Johnston and Lewin, 1996).

تعتبر عملية شراء المؤسسات شكلاً من أشكال حل المشكلة، حيث يخلق وضع الشراء عندما يدرك شخص ما في المؤسسة وقوع مشكلة يمكن حلها من خلال اتخاذ إجراءات الشراء، ويتضمن السلوك الشرائي للمؤسسات جميع الأنشطة التي يقوم بها أعضاء المؤسسة حيث يقومون بدورهم بتعريف، تقييم، واختيار المزودين من بين البدائل وذلك حسب ما جاءت به نظريات سلوك المؤسسات الشرائي الثلاث.

تبين من الدراسات السابقة التي اهتمت بسلوك المؤسسات الشرائي، أن هناك ثلاث محاور أساسية يجب فهمها عند تناول مفهوم السلوك الشرائي للمؤسسات وهي (Pawlowski and Pastuszak, 2017):

- العوامل المؤثرة في عملية الشراء في المؤسسة.
- مركز الشراء في المؤسسة.
- عملية شراء المؤسسة.

وكما زاد فهمنا لهذه المحاور الثلاث استطعنا أن نفهم السلوك الشرائي للمؤسسات بشكل أكبر. وتتعلق عملية شراء المؤسسات بأربعة أبعاد، وهي العوامل الخارجية، المؤسسة، أنشطة مركز الشراء في المؤسسة، والأفراد الذين يقومون بعملية الشراء (Pawlowski and Pastuszak, 2017). يحتاج شراء الخدمات إلى متابعة ورقابة مستمرة على المورد وتقويم مستمر لأدائه. كما أن إدارة المشتريات بالتعاون مع الإدارات الأخرى كالإدارة المالية وقسم الجودة وبعض الإدارات الفنية الأخرى تأخذ وقتاً أكبر في البحث عن المتعاقد المناسب وتقويمه تقويمًا يشمل قوته العاملة ومقدرته المالية وأسلوب إدارته، والتزامه بقوانين السلامة والأمن وأهم عملائه الحاليين والسابقين وخطة عمله والمشروعات التي تم تنفيذها من قبل (سعيد، 2009). وقد أثبتت العديد من الدراسات أهمية العلاقة ما بين اتباع المؤسسات لمعايير اختيار المزودين، ونجاح سير العمل في هذه المؤسسات (Garfamy, 2005). وفي الأساليب المعاصرة لإدارة سلسلة التوريد، يتم تقييم أداء المزودين بناءً على عدة معايير أخرى بدلاً من اتخاذ التكلفة كمعيار وحيد (Ho, et al., 2008). في هذه الدراسة نحاول التعرف على أهم المعايير التي يتم الاهتمام بها من قبل أصحاب الشركات عند تقييم واختيار شركة التأمين عند شراء الخدمات التأمينية.

• أهمية دراسة نظريات سلوك المؤسسات الشرائي:

تناولت النظريات قديماً سلوك المؤسسات الشرائي، حيث انبثقت أهمية التطرق للنظريات التي تختص بسلوك المؤسسات الشرائي، من معرفة أن المؤسسات المزودة تستفيد من أي نظرية تختص بسلوك المشتري (الزبون)، وتحديدًا العاملين في التسويق في المؤسسات المزودة. إذ أن هذه النظريات تمكنهم من تعريف أهم العوامل التي تؤثر على استجابة المستهلكين للجهود التسويقية. كما تساعد نظريات سلوك المشتري المسوقين على تحليل المعلومات المتوفرة عن السوق وتعريف ما الذي يحتاجونه من معلومات إضافية لفهم سوق المستهلكين (المشتريين). كما أنها يمكنها المساعدة في تحديد الأهداف (targets) للجهود التسويقية، وتحديد أنواع المعلومات التي تهتم العديد من متخذي قرار الشراء وتحديد المعايير التي سوف يستخدمونها في صنع هذه القرارات. بالإضافة يعتبر تحليل السلوك الشرائي للمؤسسات من أهم الأساليب الضرورية لمواجهة المنافسة ومواكبة التطورات والتغيرات المستمرة، من خلال تبني أساليب وأدوات تسويقية حديثة معتمدة على دراسة متطلبات الشرائح السوقية الحالية والمحتملة (فياض وشحاتة، 2020)، لذلك فإن دراسة العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للمؤسسات قد تمكننا من معرفة المعايير التي تهتم بها الشركات عند القيام بقرار اختيار المزود وقرار الشراء.

• بعض النظريات التي تحدثت قديماً عن السلوك الشرائي للمؤسسات هي:

1. النظرية العامة للسلوك الشرائي للمؤسسات (General model for understanding organizational buying behavior)

بناءً على النظرية العامة للسلوك الشرائي للمؤسسات التي جاء بها الكاتبان (Webster and Wind, 1972)، فإن عملية الشراء في المؤسسات عبارة عن عملية اتخاذ القرار يتم تنفيذها من قبل الأفراد عن طريق التفاعل مع أفراد آخرين في سياق المؤسسة. حيث تتأثر المؤسسة بمجموعة من المؤثرات المحيطة. وبناءً على هذه النظرية فإن شراء المؤسسات يتم ضمن سياق رسمي داخل المؤسسات الرسمية، متأثراً بميزانية المؤسسة مع أخذ الأرباح بعين الاعتبار. وتتضمن عملية الشراء في المؤسسات على العديد من الأشخاص المشاركين في عملية اتخاذ القرار، حيث يتم التفاعل بشكل معقد ما بين الأفراد وما بين الأفراد وأهداف المؤسسة.

2. نظرية السلوك الشرائي الصناعي للمؤسسات (Model of industrial buyer behavior)

ووضحت نظرية السلوك الشرائي الصناعي التي جاء بها شيث (Sheth, 1973) الجوانب التي يتكون منها سلوك المؤسسات الشرائي. حيث اعتبرت أن الجانب الأول هو العامل النفسي للأفراد المشاركين في قرارات الشراء في المؤسسات. ويتعلق الأمر الثاني بالظروف التي تؤدي إلى اتخاذ قرارات مشتركة بين هؤلاء الأفراد. أما بالنسبة للجانب الأخير فهو عملية صنع القرار المشترك مع حتمية وجود الصراع بين صانعي القرار وحلها باللجوء إلى مجموعة متنوعة من التكتيكات.

3. النظرية التكاملية للسلوك الشرائي (Integrated model for organizational buying behavior)

قام الكاتبان Johnston and Lewin عام 1996 بتصميم النظرية التكاملية للسلوك الشرائي للمؤسسات، وذلك بالاعتماد على جمع عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بسلوك المؤسسات الشرائي والمنشورة في أهم المجلات العالمية لأبحاث التسويق على مدار الخمسة وعشرين سنة السابقة للدراسة والتي لها علاقة بالنظريات التي تم ذكرها مسبقاً. ومن ثم قاما بإضافة متغيرات جديدة إلى نماذج المتغيرات التي قدمتها النظريات الثلاث السابقة الذكر. وبناء على هذه النظرية يجب على المؤسسات التي تقوم بعملية البيع للمؤسسات أن تفهم السلوك الشرائي للمؤسسات المشتري. لكنه من الصعب تحقيق هذا الفهم: لأن سلوك المؤسسات الشرائي غالباً ما يكون عملية متعددة المراحل، متعددة الأشخاص، متعددة الدوائر، ومتعددة الأهداف. كما أضافت النظرية التكاملية أن عملية السلوك الشرائي للمؤسسات عملية معقدة وتضع البائعين في مجموعة معقدة من القضايا والمؤثرات التي تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على سلوك المؤسسات.

• أهم العوامل المؤثرة في سلوك المؤسسات الشرائي بناءً على النظريات السابقة:

هنالك رؤية تقليدية لشراء المؤسسات تؤكد على متغيرات ليس لها علاقة بأهداف مهمة الشراء مثل المشاعر، الأهداف الشخصية، والسياسات الداخلية المرتبطة بعملية اتخاذ القرار الشرائي. هذه النظريات التي لا تركز على المتغيرات التي تتعلق بمهمة الشراء تؤكد بدورها على اهتمام المشتري في الحصول على التفضيلات، في تعزيز غروره أو تقليل المخاطر المدركة. وبعض هذه النظريات التي ليس لها علاقة بمهمة الشراء أكدت على العلاقات الشخصية المتبادلة بين رجل المبيعات والأفراد المرتبطين بعملية الشراء. كما ركزت على الطرق التي تستخدمها المؤسسات المزودة لتوسعة تأثيرها على قرار الشراء. ساهمت هذه الرؤى في فهم عملية الشراء إلا أنها ليست كاملة (Webster and Wind, 1972). وبناء على النظرية العامة، Webster and Wind (1972) فإن الأنواع الأربعة للمتغيرات المحددة للسلوك الشرائي للمؤسسات هي:

1. المتغيرات المتعلقة بالأفراد.
2. المتغيرات المتعلقة بالمجتمع.
3. المتغيرات المتعلقة بالمؤسسة.
4. المتغيرات المتعلقة بالبيئة.

أما في نظرية السلوك الشرائي الصناعي (Sheth, 1973)، فقد تم استخدام المتغيرات الأساسية لدراسة تأثيرها على سلوك المؤسسات الشرائي، وهي: المتغيرات البيئية، المؤسسية، صفات الشراء، بالإضافة إلى المتغيرات الإضافية التالية المؤثرة على قرار الشراء: أولاً: صفات المنتج (الشراء)، حيث تتضمن متغيرات مثل مهمة الشراء، نوع المنتج، الخطر المدرك، الخبرة السابقة، درجة تعقيد المنتج، ضغط الوقت. ثانياً: صفات البائع والمعايير التي يتم استخدامها لتقييم المزودين المحتملين، مثل السعر، جودة الخدمة، القدرة على تلبية الحاجات المحددة، نوعية المنتج، وقت التوزيع، الخدمة ما بعد البيع. ثالثاً: صفات المعلومات أو المصدر ونوع كل معلومة يتعرض لها متخذ قرار الشراء. مثال على ذلك رجال المبيعات، الإعلانات، تناقل التوصيات بين الناس، أخبار التجارة، ورسائل البريد الإلكتروني المباشرة.

رابعاً: صفات حل النزاعات، حيث ركز Sheth من خلال نظريته، على الطرق التي يستخدمها متخذ القرار الشرائي في حل النزاعات الناتجة عن التضارب الناتج عن اشتراك مجموعة من الأفراد في اتخاذ القرار الشراء، حيث أفاد بأن هذه الطرق تحتوي على حل المشكلة والإقناع، إضافة إلى المساومة. استخدمت النظرية التكاملية المتغيرات الأساسية الثلاثة (Johnston and Lewin, 1996) وهي: المتغيرات البيئية، المؤسسية، صفات الشراء وهذه المتغيرات قد أعطت التصنيفات العامة للمؤثرات المتوقعة تأثيرها على سلوك المؤسسات الشرائي. ولكنها فشلت في جمع كل المتغيرات والمفاهيم والعلاقات التي تحتاجها التنبؤات المعقدة بالسلوك. وبالتالي ومن أجل نضوج النظرية من ناحية المفهوم ومن الناحية العملية فقد طور Johnston and Lewin نتيجة لذلك أربعة أنواع من المتغيرات التي تؤثر في السلوك الشرائي للمؤسسات لإضافتها إلى المتغيرات الأساسية الموجودة في النظريات الثلاث المذكورة سابقاً. وتم جمع المتغيرات الإضافية في نقطتين:

1. ضغط الدور وقواعد القرار التي تعمل على المستوى الداخلي للمؤسسة نفسها.
2. علاقات المشتري بالبائع وشبكات الاتصال التي تعمل ما بين المؤسسات.

وبناء على النظريات التي تناولت سلوك المؤسسات الشرائي، فإن العوامل المؤثرة على قرار الشراء متداخلة فيما بينها (Johnston and Lewin, 1996). فصفات المؤسسة المشتري على سبيل المثال، تؤثر على صفات الأفراد الذين يعملون داخل هذه المؤسسة، وفي نفس الوقت تتأثر بالبيئة الخارجية للمؤسسة.

بناءً على النظرية التكاملية تتأثر قواعد القرار عبر مراحل عملية الشراء بالصفات البيئية والمؤسسية والشرائية والخاصة بالبائع. بعض المؤسسات تكون فيها القواعد رسمية مثل أن يتضمن وجود معادلات معينة لاختيار المزودين. وفي بعض المؤسسات تكون هذه القواعد غير رسمية وتعتمد على خبرة المشتري.

أما المتغير الثاني ضغط الدور فإنه يتأثر بالصفات البيئية والمؤسسية والشراء والمجموعة والمشاركين ويقصد به تضارب الأدوار. أي أن المعلومات ينقصها التوقعات المرافقة للشراء، طرق إنجاز توقعات الشراء المعروفة ونتائج أداء الأدوار، وكمثال على التضارب في الأدوار أثناء عملية الشراء، أن يكون الهدف من عملية الشراء تقليل تكلفة معينة مقابل زيادة في الجودة.

وبناء على النظرية التكاملية، تتأثر عملية شراء المؤسسات بالعلاقات ما بين المؤسسة المشتري والبائعة كما أنها تؤثر بها (Johnston and Lewin, 1996). أي أن جميع هذه المؤثرات التي تؤثر في سلوك شراء المؤسسات، تتحد لتؤثر على علاقة الشركة بأي مزود. والمتغيرات التي يتم استخدامها لاختبار العلاقة ما بين المؤسسة المشتري والبائعة: القوة، الاعتماد، السلوك، مراقبة الأداء، التعاون، الثقة، التكيف والالتزام.

جدول (1): تلخيص العوامل المؤثرة في السلوك الشرائي للمؤسسات التي استخدمتها النظريات السابقة

العوامل المؤثرة على قرار الشراء الصناعي	النظريات التي تبنت تلك العوامل	أكثر العوامل أهمية في التأثير على قرار الشراء الصناعي بناءً على نظريات
المتغيرات البيئية	النظرية التكاملية.	1. صفات الشراء
	نظرية السلوك الشرائي الصناعي.	2. صفات البائع والمعايير التي يتم استخدامها لتقييم المزودين المحتملين.
طبيعة عمل المؤسسة	النظرية العامة للسلوك الشرائي للمؤسسات	3. العوامل البيئية: التي تشمل القوانين المتبعة في قطاع الشركات الصناعية، الثقافة السائدة مثل العامل الديني، العامل الاقتصادي والوضع السياسي
	نظرية السلوك الشرائي الصناعي.	
	النظرية التكاملية.	
	النظرية العامة للسلوك الشرائي للمؤسسات.	4. صفات المؤسسة المشتري
صفات الشراء	النظرية العامة للسلوك الشرائي للمؤسسات.	5. العلاقات بين المؤسسات
	النظرية التكاملية.	
	نظرية السلوك الشرائي الصناعي	
صفات البائع والمعايير التي يتم استخدامها لتقييم المزودين المحتملين.	النظرية العامة للسلوك الشرائي للمؤسسات	
	نظرية السلوك الشرائي الصناعي	
	النظرية التكاملية	
العلاقات بين المؤسسات	النظرية التكاملية	

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على الدراسات السابقة والأدب النظري

2.2. الدراسات السابقة:

- دراسة (Maleghemi, 2020) بعنوان اختيار المزود في ظل عدم اليقين العالمي، تعريف المعايير التي يحتاجها بناء المرونة في سلسلة التوريد. والتي هدفت إلى تعريف المعايير التي يحتاجها بناء المرونة في سلسلة التوريد. واستخدمت الدراسة دراسة الحالات، المقابلات، والدراسات السابقة لتحديد أهم العوامل المعيارية التي يستخدمها مدراء التوريد لاختيار المزودين، في ظل وجود عدم اليقين العالمي. وأظهرت الدراسة من خلال عرض النتائج أنه يوجد أربعة من المعايير: تبديد ثابت المعلومات مقابل تكامل البيانات في الوقت الحقيقي، تتحسن خطط إدارة الاضطرابات القوية باستمرار مع الخبرة والتعاون واتفاقيات التحالف ومصالح الحكومات والمشرعين في القطاع. وأفادت الدراسة بأن التواصل المعلوماتي يعتبر عاملاً رئيسياً في التأثير على قدرة سلسلة التوريد على الصمود أمام وجود الخلل، وأثبتت الخبرات في إدارة الخلل أن استجابة المزودين تؤثر إيجابياً في إدارة الاضطرابات. وتعتبر الدراسة أن مرحلة اختيار المزود نقطة استراتيجية في العمل، ومن خلال اختيار المزود الجيد يصبح هناك مرونة في العمليات التي تجري في المؤسسات.
- دراسة (Dubey and Tiwari, 2019) بعنوان: العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك في قطاع التأمين، هدفت الدراسة إلى قياس العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك في قطاع التأمين والعمل على تحسين تقديم الخدمات بناءً على هذه العوامل. وذلك عن طريق مراجعة الأدبيات السابقة لمعرفة هذه العوامل ومن ثم ترتيبها حسب أهميتها باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق عمل استبيان. وتبين للدراسة بأن أهم هذه العوامل هي: موقع شركة التأمين، شبكة الاتصال، الفرع، البنية التحتية، توزيع الخدمة، معدل الفائدة، فتح الحسابات، عدد ساعات العمل، الاستجابة، التكنولوجيا المستخدمة، توجهات طاقم العاملين، سمعة الشركة.

- دراسة الكحلوت (2018) بعنوان: العوامل المؤثرة في اختيار العملاء المؤمن لهم في قطاع غزة لشركات التأمين، هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على سلوك العملاء المؤمن لهم عند اختيارهم لشركة التأمين، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم عمل استبيان وخلصت الدراسة إلى أثر امتلاك العملاء المؤمن لهم للثقافة التأمينية التي تؤهلهم لاختيار شركة التأمين التي يتعاقدون معها، بالإضافة لضعف تأثير العامل الديني على اختيارهم لشركة التأمين، فيما جاء تأثير عامل العلاقات الشخصية كعامل وسيط يساهم في تعرف العملاء على الشركة أما فيما يتعلق بالمتغيرات المتعلقة بشركة التأمين، فهناك تأثير كل من جودة الخدمة التي تقدمها الشركة وسعر الخدمة التأمينية وسمعة الشركة ومصداقيتها في أداء التزاماتها على اختيار العميل لها، فيما جاء تأثير عامل الممارسات الترويجية لشركة التأمين ضعيفاً.
- دراسة الميمة (2018) بعنوان: العوامل المؤثرة في الولاء وعلاقتها بولاء الزبائن وأثرها على الحصة السوقية لشركات التأمين الفلسطينية هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل المؤثرة في ولاء العملاء وعلاقتها بولائهم تجاه شركات التأمين وأثر ذلك على الحصة السوقية لشركات التأمين الفلسطينية. تم استخدام المنهج الوصفي. وهذه العوامل هي جودة الخدمات، سمعة وصورة شركة التأمين، سلوك العاملين (المسوقين) وسرعة الدفع والتعويض. وتوصلت الدراسة إلى أن جميع العوامل المذكورة لها تأثير كبير على ولاء العملاء لشركات التأمين، أكثرها أهمية في التأثير هو سلوك العاملين، وتبين بأنه لا يوجد علاقة ما بين عوامل الولاء وزيادة الحصة السوقية لشركات التأمين.
- دراسة (Abu-salim, et al.2017) بعنوان: أثار التكلفة، جودة الخدمة المدركة، ورضا العميل على الاستمرارية في تلقي خدمة التأمين الصحية من المزود الحالي في الإمارات العربية المتحدة، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تكلفة الخدمة على جودة الخدمة المدركة. تم استخدام المنهج الوصفي وتم توزيع الاستبيانات في الإمارات وعلى اعتبار أن شعب الإمارات متعدد الجنسيات، وجدت الدراسة بأن تكلفة الخدمة المدركة يجب أن تؤخذ بجديّة أكبر من قبل مسوقي الخدمات على أنها واحد من أهم محددات إدراك العميل لجودة الخدمة، كما أنها مؤشر لقياس رضا العميل. حيث أن توقعات العميل لجودة الخدمة خصوصاً عند مقارنتها بالتكلفة الكلية للخدمة، ستحدد كيف سيدرك العميل جودة الخدمة، وإدراك العميل لجودة الخدمة ستحدد مستوى رضا العميل اتجاه الخدمات، ورضى العميل المرتبط بتوقعاته، إدراك التكلفة الكلية، وإدراك جودة الخدمات ستؤثر جميعها على سلوك العميل الشرائي ونيتته في الاستمرار بالشراء أو عدم الاستمرار مع مزود الخدمة الحالي، حيث ركزت هذه الدراسة على عوامل استمرارية تلقي الخدمة من المزود. وأشارت الدراسة إلى أن رضى العميل العالي اتجاه خدمة التأمين الصحي، يؤدي إلى استمرار تلقيه للخدمة من المزود، بالرغم من أن عدم رضا العميل اتجاه خدمة التأمين الصحي لا تؤدي بالضرورة إلى عدم استمرارية تلقي الخدمة الصحية من العميل.
- دراسة (Imran et al. 2017) هدفت الدراسة إلى تحديد سلوك عملاء الشركات التي تقدم خدمات تأمين على الحياة للمجموعات. تم جمع البيانات عن طريق المقابلات والأسئلة المفتوحة الموجهة للزبائن. وتم عمل مجموعة تركيز تكونت من عدد من خبراء تقديم خدمات التأمين إضافة إلى توزيع عدد من الاستبيانات على عدد من الزبائن، إذ تم استخدام المنهج الاستكشافي وباستخدام الأدبيات المتعلقة بالموضوع تم التوصل إلى العوامل المؤثرة على سلوك الأفراد عند شراء خدمات التأمين على الحياة، وهي عدالة الخدمة، جودة الخدمة، قيمة الخدمة والتي تؤثر على نية الشركات السلوكية (الولاء والتبديل)، وبناء على نتائج هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من استراتيجيات الأداء الإضافية والتي يجب على مقدمي الخدمات استكشافها. وذلك عن طريق عمل الانحدار المتعدد الذي أجري للعثور على متغيرات تقييم الخدمة
- دراسة (Pawlowski and Pastuszak, 2017) بعنوان السلوك الشرائي للمؤسسات تجاه المؤسسات في سياق (B2B) والتي هدفت إلى إيجاد الفروقات والتشابهات ما بين البيع للشركات والبيع للأفراد، وذلك من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع السلوك الشرائي للمؤسسات اتجاه المؤسسات. تم استخدام المنهج الوصفي تكونت عينة الدراسة من أصحاب القرار المحترفين في المؤسسات المختلفة. وبناء على التحليلات، تبين بأن استخدام الوسائل الإلكترونية في التعاون ما بين المؤسسات، في نمو متزايد ديناميكياً وبقوة. كما قامت الدراسة بمراقبة عبور المزودين للمشتريين عبر القنوات الإلكترونية. أظهرت الدراسة وجود اختلافات واضحة ما بين الزبون الفرد والزبون المؤسسة، حيث تطلب المؤسسات مقابل ولائها للمؤسسات الأخرى الحصول على سعر جيد، تسهيلات خاصة في المناولة، والسعي وراء تحسين التكلفة. كما أن شراء المؤسسات يتطلب وصف تقني مفصل للمنتج. بعض المؤسسات تقبل شراء الخدمة المشابهة للتي تشتريها، والبعض لا يقبل إلا خدمة متخصصة. وأظهرت الدراسة بأن المعايير التي تتبعها المؤسسة في اختيار المزود، هي جودة الخدمة، سعر الخدمة، تكلفة الحصول على الخدمة، وأن أكثر ما يهم المؤسسات، تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، إمكانية عمل علاقات طويلة الأمد، والشفافية في نظام التسعير. كما أظهرت الدراسة أهمية دور العلامة التجارية في عملية شراء المؤسسات، وأهمية المعاملة الخاصة التي تقدمها الشركات للشركات العميلة.
- دراسة (Mathur and Tripathi, 2014) هدفت هذه الدراسة إلى تعريف وتقييم العوامل المؤثرة على اختيار الزبائن لشركة التأمين. الهدف الرئيسي هو البحث عن العوامل الأكثر تأثيراً ثم ترتيبها وفقاً لذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي تم استخدام التحليل الإحصائي في هذه الدراسة المتوسط الحسابي لمعرفة العوامل الأكثر تأثيراً في الاختيار ومن ثم ترتيبها حسب الأهمية. وتم استخراج هذه العوامل من الدراسات السابقة. تبين من الدراسة أن شركة التأمين تحتاج إلى التركيز على عوامل مثل الموقع والشبكة والفرع إضافة إلى أهمية البنية التحتية وتقديم الخدمات ومعدلات الفائدة وفتح الحسابات وساعات العمل والتكنولوجيا المستخدمة وتوجيه الموظفين وسمعة الشركة كما أن العوامل

الديموغرافية للأفراد هي العوامل المهمة التي يجب معرفتها من قبل شركات التأمين من أجل تأسيس قاعدة بيانات تساعد شركات التأمين في معرفة تفضيلات الزبائن.

- دراسة (زيدأوي، شبيب وآخرون، 2011) هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر دوافع الشراء الصناعي وأثره على سلوك المشتري الصناعي في مدينة نابلس، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي في وصف خصائص مفردات عينة الدراسة كما اتبعت الدراسة المنهجية السببية حيث اختبرت تأثير عدد من المتغيرات المستقلة في التابع. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي حيث تم استخدام العينة الملائمة وقام الباحثون بتوزيع استبانات على مفردات العينة بتران تواجدهم في مدينة نابلس. وتكونت العينة من 42 مستهلك صناعي. وقد بينت الدراسة أهمية قياس السعر، قياس خدمات ما بعد البيع، قياس الكلمة المنقولة، والعلامة التجارية وطريقة عرض المنتج. أما بالنسبة للعلاقات الشخصية فكانت متوسطة الأهمية بالنسبة للعينة.
- دراسة (Ho, et al., 2010) بعنوان طرق صنع القرار المتعددة المعايير لتقييم واختيار الموردين، جامعة أوستن بريتانيا: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم معايير تقييم واختيار الموردين التي تهتم بها المؤسسات. قدمت هذه الدراسة أدبيات سابقة عن طرق تقييم واختيار المزود. اعتمدت هذه الدراسة على مراجعة الأدبيات السابقة التي اختصت في معايير تقييم واختيار المزودين خلال الفترة بين عام 2000 إلى عام 2008. وأوضحت بأنه في الإدارة المعاصرة لسلسلة التوريد يتم تقييم المزودين المحتملين عن طريق معايير متعددة بدلاً من اتخاذ التكلفة كمعيار منفرد. أثبتت الدراسة بأن مناهج وطرق اتخاذ القرار المتعددة المعايير أفضل من النهج التقليدي القائم، كما أنها تساعد الباحثين ومتخذي القرار في تطبيق الأساليب بفاعلية. حيث وجدت هذه الدراسة بأنه بناء على أساليب الإدارة الحديثة، تهدف المؤسسات لأن تكون هناك علاقة مشاركة طويلة الأمد ما بينها وبين المزودين. وأن تقوم المؤسسة باستخدام عدد أقل من المزودين وفي الوقت نفسه أن يكون بالإمكان الاعتماد عليهم. كما أضافت الدراسة أن السعر أو التكلفة ليست هي المعيار الأكثر استخداماً، بل أن المعيار الأكثر استخداماً لتقييم أداء المزود هو الجودة، يليها بعد ذلك التوزيع، السعر أو التكلفة.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة حول السلوك الشرائي للشركات، والتعرف على مجموعة من المعايير المؤثرة في اختيار الشركات للموردين، ودراسات العوامل المؤثرة في سلوك زبائن شركات التأمين، لاحظ الباحثون وجود توافق في الآراء بشأن أهمية المعايير عند اختيار شركة التأمين، وذلك بالرغم من اختلاف مجتمعات الدراسة والباحثين إلا أنهم اتفقوا على أهمية المعايير عند تقييم واختيار شركات التأمين. من حيث المنهج العلمي استخدمت معظم الدراسات المنهج الوصفي واعتمد الباحثون على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات مع اختلاف العينات ومجتمعات الدراسة. لقد توافقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تهتم في دراسة المعايير التي تهتم بها الشركات عند اختيار الموردين لشراء السلع والخدمات. بالإضافة إلى استخدامها المنهج الوصفي وللاستبانات كأدوات لجمع البيانات. كما اتضح من استعراض الدراسات أهمية دراسة معايير الشراء في سياق شراء المؤسسات من المؤسسات وذلك لتحسين استراتيجيات الشراء في المؤسسات المشتري، واستراتيجيات التسويق في المؤسسات الموردة. وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها من الدراسات القليلة من نوعها في الضفة والتي تدرس معايير الشركات في اختيار شركات التأمين عند شراء الخدمات التأمينية من خلال استخراج المعايير من المتغيرات التي تم استخراجها من نظريات سلوك المؤسسات الشرائي خاصة النظرية التكاملية. كما تتميز هذه الدراسة بكونها تطرقت للموضوع من وجهة نظر أصحاب القرار الشرائي في الشركات الصناعية. مع التطرق بشكل بسيط إلى الموضوع من وجهة نظر شركات التأمين من خلال عمل بعض المقابلات مع مدراء ووكلاء شركات التأمين، ومن ناحية منهجية البحث تم استخدام المنهج الوصفي بعد تجميع المتغيرات المتعلقة بالمعايير المهمة في تقييم الموردين من الدراسات والنظريات، حيث تم تحليل هذه المعايير باستخدام التحليل الإحصائي المناسب لمعرفة المعايير الأكثر أهمية، ومحاولة الربط بين هذه المعايير.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1.3. منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. إن المنهج الوصفي يستخدم لوصف ظاهرة ما للوصول إلى الأسباب التي أدت إلى حدوث تلك الظاهرة والتعرف على العوامل التي تؤثر على تلك الظاهرة. يعتمد هذا المنهج على جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات ومن ثم استخلاص النتائج بعد تحليل ارتباط وعلاقة المتغيرات ببعضها البعض عن طريق استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

2.3. مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة من جميع مدراء الشركات الصناعية في محافظة بيت لحم المسجلة لدى وزارة الاقتصاد الوطني وعددها (150) شركة صناعية. وتنوعت الغايات لهذه المصانع واشتملت على المصانع التي تقوم ب: صناعة الحجر، صناعات الباطون، خشب الزيتون، الأغذية، الأدوية، النسيج، الأثاث.

3.3. عينة الدراسة:

بعد أن تم وصف مجتمع الدراسة تم اختيار عينة ملائمة (ممكنة) تكونت من (102) شركة، حيث تم توزيع الاستبانة على مدراء من الدوائر المختصة بعملية الشراء ومالكي الشركات الصناعية. مثلت العينة نسبة (68%) من مجتمع الدراسة وهي تفي بأغراض الدراسة.

4.3. أداة الدراسة:

قام الباحثان بتطبيق أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات من الشركات الصناعية التي تتعامل مع شركات التأمين، وذلك لمعرفة أهم المعايير التي تهتم بها عند اختيار شركات التأمين، كما قاموا بإجراء أربع مقابلات لجمع معلومات مبدئية عن أهم المعايير التي تهتم بها الشركات عند اختيار شركات التأمين. حيث تم عمل مقابلتين مع مدراء ومالكي الشركات الصناعية، ومقابلتين تم عملهما مع وكيل ومدير فرع شركة تأمين وكان الهدف من سؤالهم عن أهم المعايير التي تهتم بها عند اختيار شركة التأمين، حيث ساعد ذلك في حصر المعايير المهمة وساعد في إعداد استبانة الدراسة.

5.3. صدق أداة الدراسة:

تم احتساب الصدق باستخدام معامل ارتباط (Person Correlation) بين الفقرات والدرجة الكلية للمحاور للتحقق من الصدق الداخلي كما تظهر من خلال الجدول رقم (2).

جدول (2): نتائج تحليل اختبار التحليل العاملي لفقرات أداة الدراسة

الرقم	معامل الارتباط	الدالة Sign	الرقم	معامل الارتباط	الدالة Sign	الرقم	معامل الارتباط	الدالة Sign
المحور الأول: العوامل البيئية: العوامل الثقافية، القانونية، السياسية، والاقتصادية								
1	.554**	.000	3	.599**	.000	5	.682**	.000
2	.637**	.000	4	.423**	.000	6	.649**	.000
المحور الثاني: تأثير العلاقات بين الشركتين								
7	.234*	.018	10	.596**	.000	13	.717**	.000
8	.516**	.000	11	.611**	.000	14	.611**	.000
9	.716**	.000	12	.365**	.000			
المحور الثالث: صفات تتعلق بشركة التأمين								
1	.494**	.000	9	.591**	.000	17	.599**	.000
2	.603**	.000	10	.274**	.005	18	.593**	.000
3	.464**	.000	11	.238*	.016	19	.485**	.000
4	.456**	.000	12	.431**	.000	20	.567**	.000
5	.573**	.000	13	.479**	.000	21	.682**	.000
6	.466**	.000	14	.473**	.000	22	.608**	.000
7	.411**	.000	15	.457**	.000			
8	.231*	.019	16	.537**	.000			

المصدر: إعداد الباحثان

ويتضح من الجدول السابق، بأن جميع نتائج التحليل العاملي لفقرات أداة الدراسة كانت دالة إحصائياً، بحيث تظهر كافة القيم وجود ارتباط عالي بين الفقرات والدرجات الكلية للمجالات الثلاث مما يدل على الصدق الداخلي لأداة الدراسة. وبالرغم من حصول بعض الفقرات على معامل ارتباط ذو قيمة منخفضة، إلا أن الدالة الخاصة بها كانت بقيمة أقل من 0.05 لذلك تم قبول الفقرات. وهذه الفقرات هي: يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بعلاقتنا الشخصية مع مدير شركة التأمين، نختار شركة التأمين التي تحرص على تقديم خدمات مميزة ما بعد حدوث الحادث، ونختار شركة التأمين بناءً على العروض التي تقدمها. قد يكون الاختلاف في فهم هذه العبارات أدى إلى هبوط قيمة بيرسون ولأن الدلالة موجودة نبقى الفقرة كما هي.

6.3. ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، قام الباحثان باعتماد معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للمجالين كما تظهر من خلال الجدول رقم (3)

جدول (3): معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لمحاور الاستبانة بشكل تفصيلي

البيان	العينة الاستطلاعية	عدد الفقرات	قيمة Alpha
محور العوامل البيئية	30	6	0.70
تأثير العلاقات بين الشركتين		8	0.72
صفات تتعلق بشركة التأمين		22	0.82
الثبات الكلي لأداة الدراسة		36	0.87

ويتضح من الجدول أعلاه، أن استبانة الدراسة قد حققت درجة عالية من الثبات، حيث بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للثبات الكلي للاستبانة (0.87)، وهو ما يجعل الباحثان مطمئنين إلى سلامة إجراءات بناء الاستبانة وسلامة الأسئلة التي تحتويها وأنها تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

4. عرض نتائج الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة، تم تناول تحليل وتفسير استجابات المبحوثين المتعلقة بالمعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين عند شراء الخدمات التأمينية، حيث سعت الدراسة في هذا الجزء إلى الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. ولغرض تفسير النتائج، تم اعتماد مقياس الأهمية النسبية لمقياس ليكرت الخماسي كما يوضح الجدول التالي (4) (أبو صالح، 2001):

جدول (4): الأهمية النسبية لنتائج المتوسطات الحسابية

المتوسط الحسابي	تفسير الدرجة
2.33 فأقل	منخفضة
3.67-2.34	متوسطة
3.68 فأعلى	عالية

وللإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبارات إحصائية سبق ذكرها في المنهجية، وتم عرض النتائج كما يلي:

1.4. نتائج الإجابة على سؤال الدراسة الرئيسي: ما هي المعايير التي تهتم بها الشركات الصناعية في قرار اختيار شركة التأمين المزودة للخدمة؟ للإجابة عن سؤال الدراسة الأول قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات المبحوثين لفقرات أداة الدراسة ومجالاتها.

جدول (5): الأعداد والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول "المعايير التي تهتم بها الشركات الصناعية في قرار اختيار شركة التأمين المزودة للخدمة"

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	العوامل البيئية	3.64	0.65	متوسطة
2	العلاقات بين الشركتين	4.00	0.53	مرتفعة
3	صفات شركة التأمين	4.25	0.42	مرتفعة
	جودة الخدمة التأمينية	4.08	0.66	مرتفعة
	تأثير السعر	4.06	0.67	مرتفعة
	صورة الشركة	3.91	0.92	مرتفعة
	قوة الشركة	4.13	0.41	مرتفعة
	الدرجة الكلية للصفات	4.02	0.40	مرتفعة
	الدرجة الكلية للعوامل			

تشير البيانات الواردة في الجدول (5) أن المتوسط الحسابي الكلي للعوامل جاء بقيمة (4.02) وهي قيمة مرتفعة، والمتوسط الحسابي للعوامل البيئية جاء بقيمة (3.64) وهي درجة متوسطة، أما باقي المجالات جاءت بقيم مرتفعة. وهذا يدل على أهمية هذه المعايير بالنسبة للشركات الصناعية. وأن المعايير المتعلقة بالعوامل البيئية هي ذات أهمية متوسطة بالنسبة للشركات الصناعية عند اختيار شركة التأمين. أما المعايير المتعلقة بالعلاقات بين الشركتين وصفات شركة التأمين فهي ذات أهمية كبيرة. ويتبين من هذا الجدول أن المعايير التي تتعلق بصفات شركة التأمين (متوسط حسابي 4.13) ذات أهمية أكبر من العوامل البيئية والعلاقات بين الشركتين في التأثير على قرار اختيار الشركات الصناعية لشركات التأمين، وأن جودة الخدمة التأمينية هي المعيار الأهم من بين صفات شركات التأمين (متوسطها الحسابي 4.25)، يلها سعر الخدمات (4.08)، ثم صورة شركة التأمين (4.06) ثم قوة شركة التأمين (3.91)، حيث أن هذه النتيجة اتفقت مع دراسة (Dubey and Tiwari, 2019).

من خلال عرض هذه النتيجة يرى الباحثان بأن الشركات الصناعية تهتم بشكل كبير حول الجودة والكفاءة عند اختيارها لشركات التأمين، وهذا يدل على مدى الاهتمام بالمحافظة على استمراريته وتجنب المخاطر المستقبلية.

2.4. إجابة على أسئلة الدراسة الفرعية:

وللوصول إلى إجابة السؤال الرئيس للدراسة كان لابد من الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي مدى تؤثر العوامل البيئية (العامل الثقافي، القانوني، السياسي، والاقتصادي) عند اختيار الشركة الصناعية لشركة التأمين؟ وقد تمثلت الإجابة عنه في المحور الأول من الاستبانة (العوامل البيئية).
- قامت الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال، وتم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما في الجدول (6).

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة مرتبة تنازلياً حسب استجابات مجتمع الدراسة للمحور الأول (العوامل البيئية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة المئوية	تقدير الاستجابة
4	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بتجنبنا للتعرض للمساءلة القانونية	4.12	.859	82.4%	مرتفعة
2	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بمسؤوليتنا اتجاه الموظفين	3.86	1.005	77.2%	مرتفعة
3	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بمسؤوليتنا اتجاه الزائرين (الزائرين)	3.77	1.089	73.6%	مرتفعة
6	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بالوضع الاقتصادي	3.68	1.220	73.6%	مرتفعة
1	يلعب العامل الديني والشرعي دوراً في اختيارنا لشركة التأمين	3.27	1.118	65.4%	متوسطة
5	تؤثر تغيرات الأوضاع السياسية على اختيارنا لشركة التأمين	3.14	1.251	62.8%	متوسطة

تظهر البيانات الواردة في الجدول (6) أن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة: يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بتجنبنا للتعرض للمساءلة القانونية، بقيمة (4.12) من أعلى قيمة (5) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الترتيب الثاني الفقرة: يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بمسؤوليتنا اتجاه الموظفين، بمتوسط حسابي مقدار (3.86) وهي درجة مرتفعة.

بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة: تؤثر تغيرات الأوضاع السياسية على اختيارنا لشركة التأمين، بمتوسط حسابي مقداره (3.14) وبدرجة متوسطة، والفقرة: يلعب العامل الديني والشرعي دوراً في اختيارنا لشركة التأمين، بمتوسط مقداره (3.27) وبدرجة متوسطة. وهذا يدل على أن هذه المعايير لا تتأثر بشكل كبير على اختيار الشركات الصناعية لشركات التأمين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الذي يقيس تشتت في إجابات مجتمع الدراسة في المجال المذكور، نجد بأنها جميعاً تأتي ما بين المتوسطة والمرتفعة. بناءً على هذا الجدول تبين بأن معايير العوامل البيئية ذات الأهمية عند اختيار الشركة الصناعية لشركة التأمين هي تجنب الشركات الصناعية للمساءلة القانونية، يليه في الأهمية معيار مسؤولية الشركة الصناعية اتجاه الموظفين، مسؤولية الشركة الصناعية اتجاه الزائرين، ثم الوضع الاقتصادي، وهذا يدل على أن الشركات الصناعية تسعى الاستمرارية والاستدامة في مجال عملها، وبذلك تكون نتائج هذا السؤال قد توافقت مع دراسة كل من (الكحلوت، 2018) واختلفت مع دراسة (Dubey and Tiwari, 2019).

أما بالنسبة للمعيار الأقل أهمية بالنسبة للشركات الصناعية عند اختيار شركة التأمين فيما يتعلق بالعوامل البيئية فهو عامل الأوضاع السياسية، والعامل الديني، وهذا يعود إلى أن الشركات الصناعية تختار شركات التأمين وفقاً معايير محددة مثل الجودة والمصداقية، ومن هنا يرى الباحثان أن الشركات الصناعية تركز على مدى إمكانية حصوله على الخدمة في الوقت والمكان المناسبين خاصة لدى تعرضه لضرر أو حادث، كما أن تواصل الشركة معه بشكل مستمر وفعال خلال هذه الفترة من شأنه أن يحفز تقييمه للخدمة ومدى جودتها.

- إلى أي مدى يؤثر وجود علاقات مسبقة بين الشركة الصناعية وشركة التأمين على قرار اختيار الشركة الصناعية لهذه الشركة؟
للإجابة على هذا السؤال قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال، وتم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما في الجدول (7).

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة مرتبة تنازلياً حسب استجابات مجتمع الدراسة (العلاقات بين الشركتين)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة المئوية	تقدير الاستجابة
1	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بتجربتنا السابقة معها	4.54	.655	90.8%	مرتفعة
6	نختار شركة التأمين التي يكون موظفوها على استعداد لمساعدتنا	4.26	.878	85.2%	مرتفعة
5	نختار شركة التأمين التي تبقى في اتصال دائم معنا	4.25	.826	85%	مرتفعة
3	يستمر شراؤنا من نفس شركة التأمين من أجل الحصول على خصم	4.00	.867	80%	مرتفعة
8	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بعلاقاتنا الشخصية مع وكيل شركة التأمين	3.87	1.183	77.4%	مرتفعة
7	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بعلاقاتنا الشخصية مع مدير شركة التأمين	3.84	1.069	76.8%	مرتفعة
4	يستمر شراؤنا من نفس شركة التأمين من أجل تقليل المخاطر	3.77	.994	75%	مرتفعة
2	نختار شركة التأمين التي تربطنا معها علاقة تجارية متبادلة (تقوم بشراء منتجاتنا مثلاً)	3.46	1.069	69.2%	متوسطة

تظهر البيانات الواردة في الجدول (4.3) أن جميع معايير العلاقات بين الشركتين ذات أهمية كبيرة بالنسبة للشركات الصناعية باستثناء معيار الارتباط مع شركة التأمين بعلاقة تجارية جاءت أهميتها متوسطة. أعلى متوسط حسابي كان للفقرة: يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بتجربتنا السابقة معها، بقيمة (4.54) من أعلى قيمة (5) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الترتيب الثاني الفقرة: نختار شركة التأمين التي يكون موظفوها على استعداد لمساعدتنا،

بمتوسط حسابي مقدار (4.26) وهي درجة مرتفعة. بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة: نختار شركة التأمين التي تربطنا معها علاقة تجارية متبادلة (تقوم بشراء منتجاتنا مثلاً)، بمتوسط حسابي مقداره (3.46) وبدرجة متوسطة، والفقرة: يستمر شراؤنا من نفس شركة التأمين من أجل تقليل المخاطر، بمتوسط مقداره (3.77) وبدرجة مرتفعة.

وبناءً على نتائج الجدول السابق يتضح لدى الباحثان أن التجربة السابقة مع شركة التأمين هي المعيار الأهم بالنسبة لاختيار الشركة الصناعية لها. حيث أن التعامل مع شركات تأمين موثوقة أصبح ضرورياً في جميع مجالات الشركات، وهذا بحد ذاته يؤدي إلى تطور الشركات ويحميها من الأخطار المستقبلية التي يمكن أن تعيق من عملها وهذا بحد ذاته يساعدها في ومواكبة التطور والتقدم مع الشركات النموذجية، بينما حصل اختيار شركة التأمين من خلال ارتباطها بشراء من منتجاتها أي أن يكون هناك علاقة متبادلة على درجة منخفضة ويلاحظ الباحثان أن الشركات الصناعية تمتاز في الاستقلالية ولا تضع على نفسها قيود، حيث هذه النتيجة تشابهت مع دراسة (الميمة، 2018).

- إلى أي مدى تؤثر صفات شركة التأمين (جودة الخدمة، السعر، صورة الشركة، قوة شركة التأمين في السوق) على قرار اختيار الشركة الصناعية لشركة التأمين؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور الثالث والمكونة من أربع مجالات، وتم ترتيبها تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

أولاً: تأثير جودة الخدمة التأمينية (Service quality) على قرارنا عند اختيار شركة التأمين

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة مرتبة تنازلياً حسب استجابات مجتمع الدراسة (الجودة التأمينية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	تقدير الاستجابة
7	نختار شركة التأمين التي لديها مصداقية عالية بالتعويض اتجاهنا بعد الحادث	4.62	.564	92.4%	مرتفعة
8	نفضل اختيار شركة التأمين التي تستجيب لنا في جميع الأوقات (24 ساعة)	4.50	.671	90%	مرتفعة
10	نختار شركة التأمين التي تحرص على تقديم خدمات مميزة ما بعد حدوث الحادث (مثل خدمات توفير سيارة، علاج، إلخ)	4.49	.714	89.8%	مرتفعة
9	نفضل شركة التأمين التي تقوم بمتابعة تجديد التأمين الخاص بنا بشكل دوري لتذكيرنا	4.43	.802	88.6%	مرتفعة
1	نختار شركة التأمين التي نشعر اتجاهها بالثقة	4.30	.818	86%	مرتفعة
6	نفضل شركة التأمين التي تتصف بالمرونة مع متطلباتنا المتغيرة اتجاه الخدمات	4.27	.733	85.4%	مرتفعة
2	نختار شركة التأمين التي لديها القدرة على تقديم الخدمة السريعة	4.25	.941	85%	مرتفعة
5	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بقيام موظفيها بعرض وتوضيح الإجراءات المتبعة والتغطيات التأمينية بمهارة	4.04	.911	80.8%	مرتفعة
3	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بالمظهر المميز الذي يظهر به موظفوها	3.96	1.143	79.2%	مرتفعة
4	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين باللباقة التي يتصف بها موظفوها	3.68	.892	73.6%	مرتفعة

تظهر البيانات الواردة في الجدول (8) أن جميع المعايير التي تتعلق بجودة الخدمة التأمينية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للشركات الصناعية حيث تهتم بها عند اختيار شركة التأمين. أعلى متوسط حسابي كان للفقرة: نختار شركة التأمين التي لديها مصداقية عالية بالتعويض اتجاهنا بعد الحادث، بقيمة (4.62) من أعلى قيمة (5) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الترتيب الثاني الفقرة: نفضل اختيار شركة التأمين التي تستجيب لنا في جميع الأوقات (24 ساعة)، بمتوسط حسابي مقدار (4.50) وهي درجة مرتفعة. بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة: يتأثر اختيارنا لشركة التأمين باللباقة التي يتصف بها موظفوها، بمتوسط حسابي مقداره (3.68) وبدرجة مرتفعة، والفقرة: يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بالمظهر المميز الذي يظهر به موظفوها، بمتوسط مقداره (3.96) وبدرجة مرتفعة.

تبين من هذا الجدول أن أهم معيار من معايير جودة الخدمة التأمينية بالنسبة للشركات الصناعية هو المصداقية العالية بالتعويض اتجاه الشركة الصناعية، ومن هنا يلاحظ الباحثان أن الشركات الصناعية تهتم بشكل كبير بمدى التزام شركة التأمين تجاه المشتركين وسرعة الاستجابة والتعويض فور وقوع أي حادث، في ظل بيئة مهنية مبنية على أساس من الوضوح والمصداقية، وهذا بحد ذاته يؤدي إلى بناء علاقة تكاملية مع المشتركين (المستأمنين)،

بالإضافة إلى التزام شركة برسالها وهويتها المؤسسية القائمة على تبنى كامل لمبادئ ومعايير تطبيق التأمين مما يؤدي إلى لفت الأنظار إليها من قبل الشركات الصناعية وقد توافقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الميمة، 2018).

أما بالنسبة للمعيار الأقل أهمية فهو البقايا التي يتصف بها موظفو شركة التأمين والمظهر المميز، بالاستناد إلى المعالجات الإحصائية التي استخدمت في عرض هذا المجال أن الأهمية الأساسية لا تهم به شركات الصناعية عند اختيار شركات تأمين هو مدى مصداقيته والتزامها اتجاه عملائها واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Imran et al. 2017).

ثانيًا: تأثير السعر (Price) على قرارنا عند اختيار شركة التأمين:

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة مرتبة تنازليًا حسب استجابات مجتمع الدراسة للمجال الثاني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
3	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بتقديمها تسهيلات في عملية الدفع	4.32	.773	مرتفعة
1	نختار شركة التأمين بناء على العروض التي تقدمها	4.16	.920	مرتفعة
4	نفضل اختيار شركة التأمين التي تقدم خصومات خاصة لنا	4.12	.968	مرتفعة
5	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بتقديم شركة التأمين خصومات لأفراد المصنع عند شرائهم الخدمات التأمينية الخاصة بهم	4.03	.990	مرتفعة
2	نختار شركة التأمين التي تقدم السعر الأقل	3.79	1.018	مرتفعة

تظهر البيانات الواردة في الجدول (9) أن جميع المعايير المتعلقة بالسعر هي ذات أهمية بالنسبة للشركات الصناعية عند اختيار شركة التأمين. أعلى متوسط حسابي كان للفقرة: يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بتقديمها تسهيلات في عملية الدفع، بقيمة (4.32) من أعلى قيمة (5) وبدرجة مرتفعة، وجاءت في الترتيب الثاني الفقرة: نختار شركة التأمين بناء على العروض التي تقدمها، بمتوسط حسابي مقدار (4.16) وهي درجة مرتفعة ويليه الخصومات (متوسط حسابي 4.12).

بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة: نختار شركة التأمين التي تقدم السعر الأقل، بمتوسط حسابي مقداره (3.79) وبدرجة مرتفعة، والفقرة: يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بتقديم شركة التأمين خصومات لأفراد المصنع عند شرائهم الخدمات التأمينية الخاصة بهم، بمتوسط مقداره (4.03) وبدرجة مرتفعة.

تبين من هذا الجدول أن معيار تسهيلات الدفع هو المعيار الأهم المتعلق بمعايير السعر بالنسبة للشركات الصناعية عند اختيار شركة التأمين ويليه معيار الخصومات، وهذا يبين لدى الباحثين على أنه يستوجب أن تمنح بعض شركات التأمين المؤمن لشركات الصناعية خصمًا يسعى بخصم عدم التقدم بمطالبة يتم بموجبه تخفيض قسط التأمين للسنة القادمة نظرًا لعدم تقدم المؤمن له بمطالبة لشركة التأمين وخلو سجله من الحوادث خلال السنة التأمينية السابقة، وبعد ذلك من باب تشجيع الشركات الالتزام بالسلامة المهنية، وبالمقابل تقوم بعض شركات التأمين بعدم رفع قسط التأمين للسنة التأمينية الجديدة تشابهت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Abu-salim, et al. 2017) واختلفت مع دراسة (Ho, et al. 2010) وحصل معيار السعر الأقل على أقل متوسط حسابي، وبالتالي يرى الباحثان أن الشركات الصناعية لا تهتم بأسعار التأمين بمدى اهتمامها بطريقة الدفع ربما يكون سعر مرتفع ولكن، طريقة الدفع تكون خلال فترات وهذا يكون متفق عليه بين الشركة التأمين والشركة الصناعية في بند العقد.

ثالثًا: تأثير صورة الشركة (Image) على قرارنا عند اختيار شركة التأمين

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة مرتبة تنازليًا حسب استجابات مجتمع الدراسة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	تقدير الاستجابة
1	نختار شركة التأمين ذات السمعة المميز بين جمهور المتعاملين	4.35	.753	87%	مرتفعة
2	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بعلامتها التجارية القوية	4.07	.957	81.4%	مرتفعة
3	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بالكلام الإيجابي والتوصية من قبل المعارف في الشركات الأخرى	3.92	.961	78.4%	مرتفعة
4	نختار شركة التأمين التي تتعامل معها الشركات المعروفة والشخصيات الاعتبارية	3.92	1.175	78.4%	مرتفعة

تظهر البيانات الواردة في الجدول (10) أن جميع المعايير المتعلقة بصورة شركة التأمين مهمة بالنسبة للشركة الصناعية عند اختيار شركة التأمين. وأن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة: نختار شركة التأمين ذات السمعة المميز بين جمهور المتعاملين، بقيمة (4.35) من أعلى قيمة (5) وبدرجة مرتفعة، بينما كان أقل متوسط حسابي للفقرة: نختار شركة التأمين التي تتعامل معها الشركات المعروفة والشخصيات الاعتبارية، بمتوسط حسابي مقداره (3.92) وبدرجة مرتفعة.

ويتبين من هذا الجدول أن المعيار الأهم بالنسبة للشركات الصناعية المتعلق بصورة شركة التأمين هو معيار سمعة شركة التأمين المميزة بين جمهور المتعاملين، يلعبها في الأهمية العلامة التجارية لشركة التأمين، ومن هنا يرى الباحث أن المؤسسات الصناعية تهتم في سمعة والعلامة التجارية لدى الشركة المؤمنة لشركتها حيث تعد السمعة والحفاظ عليها عملية أساسية بالنسبة للمنظمات وكافة المؤسسات في الوقت الراهن وفي ظل حدة المنافسة بين المنظمات والسعي الدائم لخلق سمعة مميزة حيث تحظى برضى وولاء الجماهير، لذا تضاعف اهتمام المنظمات بسمعتها لكونها قيمة وينبغي حمايتها والحفاظ عليها، إن الوصول إلى سمعة مؤسسية طيبة لدى المجتمع من أهم عوامل نجاح المؤسسة.

أما معيار الكلام الإيجابي والتوصية من قبل المعارف في الشركات الأخرى، ومعيار تعامل الشركات المعروفة والشخصيات الاعتبارية مع شركة التأمين، فهما المعيارين الأقل أهمية بالنسبة للشركات الصناعية وهنا اختلفت النتيجة مع دراسة (زبدوي، 2011)، ومن هنا يتضح لدى الباحثان من خلال عرض نتائج الدراسة أن الشركات الصناعية لا تهتم بتجارب سابقة لدى المؤسسات الأخرى الذين يشترون خدمات تأمين من شركات التأمين، ربما يفسر ذلك باعتقاده أن كل شركة لديها استراتيجية معينة سواء في طبيعة عملها أو الخدمات الإنتاجية التي تقدمها وبالتالي لا تهتم كثيرا بتوصيات الشركات الأخرى الحاصلة على الخدمة.

رابعاً: تأثير قوة شركة التأمين في السوق على قرارنا عند اختيار شركة التأمين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة المئوية	تقدير الاستجابة
1	تهتم بهامش الملاءة لدى شركة التأمين عند اختيارنا لشركة التأمين (هامش الملاءة يعني قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزامها)	3.98	1.015	79.6%	مرتفعة
3	يتأثر اختيارنا لشركة التأمين بحصتها السوقية في سوق التأمين (عدد الأفراد المؤمنين والشركات المؤمنة لدى شركة التأمين)	3.89	1.071	77.8%	مرتفعة
2	تهتم بمعرفة القوة المالية لشركة التأمين (أرباحها ورأس مالها) عند اختيارنا لشركة التأمين	3.86	1.203	77.2%	مرتفعة

تظهر البيانات الواردة في الجدول (11) أن جميع المعايير المتعلقة بقوة شركة التأمين في السوق ذات أهمية بالنسبة للشركات الصناعية. وأن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة: تهتم بهامش الملاءة لدى شركة التأمين عند اختيارنا لشركة التأمين (هامش الملاءة يعني قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزامها)، بقيمة (3.98) من أعلى قيمة (5) وبدرجة مرتفعة، تشابهت هذه النتيجة مع دراسة (Mathur and Tripathi, 2014) لاحظ الباحثان أن هذه الفقرة تحظى بمستوى عالي من الاهتمام من قبل الشركات الصناعية تهتم عند اختيارها شركة التأمين بالقيم الاستراتيجية والتي تتمثل في قدرة الشركة على التزامها بالمعايير التي تم الاتفاق عليها، بكفاءة وجود عالية، بالإضافة لتقديم الخدمة باستمرارية وهذا يتطلب امتلاك شركة التأمين موجودات مالية الدائمة لتسديد الكوارث التي قد تصيبها، أي بمعنى أن تكون هذه الشركات قادرة على مواجهة التزاماتها المأخوذة على عاتقها تجاه حملة وثائق التأمين في مواعيدها المقررة.

• ما هي أهم المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اتخاذ قرار اختيار شركات التأمين؟

تمت الإجابة على السؤال من خلال تقييم محددات اختياركم لشركة التأمين حسب درجة الأهمية (رقم 1 يرمز للأقل أهمية ورقم 7 يرمز للأكثر أهمية). للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج التكرارات لاستجابات المبحوثين حول الأهمية، كما تظهر من خلال الجدول (12)

جدول (12): ترتيب المعايير من حيث الأهمية

الرقم 1 الأكثر الأهمية	المعيار
1	تنوع تغطية الخدمات التأمينية وجودها
2	أسعار الخدمات التأمينية
3	سمعة ومصداقية شركة التأمين
4	الخصومات الخاصة بالمؤسسات والشركات
5	القوة المالية لشركة التأمين
6	توصية المعارف في الشركات الأخرى
7	العلامة التجارية لشركة التأمين
8	علاقات موظفي الشركة الصناعية مع وكلاء أو موظفي شركة التأمين
9	الحصة السوقية لشركة التأمين
10	العامل الديني

تظهر البيانات الواردة في الجدول رقم (12) أن محددات الاختيار أعلى في التقييم كانت للمحدد: تنوع تغطية الخدمات التأمينية وجودتها، بتكرار أعلى أهمية 56.9% للتقييم 7 وللتقييم 6 كانت بقيمة 17.6%، وجاء في الترتيب الثاني المحدد: أسعار الخدمات التأمينية، وفي الترتيب الثالث: سمعة ومصداقية شركة التأمين. وفي الترتيب الرابع: الخصومات الخاصة بالمؤسسات والشركات.

أما أقل محددات الاختيار أهمية فكان للمحدد: العامل الديني بقيمة أهمية 11.8%، والمحدد: الحصة السوقية لشركة التأمين، والمحدد: علاقات موظفي الشركة. وهذه النتائج تؤكد على أن المعيار الأهم بالنسبة للشركات الصناعية هو الجودة التأمينية، يليه السعر، وسمعة ومصداقية شركة التأمين وأن أقل المعايير أهمية هو معيار العامل الديني ومعيار الحصة السوقية لشركة التأمين. وقد تبين من نتائج هذا الجدول أنه عندما تمت مقارنة المعايير بشكل متقارب فإن معيار جودة الخدمات التأمينية بقي هو الأهم بالنسبة للمعايير. كما أن معيار السعر بقي هو التالي للجودة بالنسبة للأهمية. ذلك يؤكد على أن الجودة والسعر هما المعيارين الأكثر أهمية بالنسبة للشركات الصناعية عند اختيار شركة التأمين. ثم يليها سمعة ومصداقية شركة التأمين ثم الخصومات ثم القوة المالية لشركة التأمين في. وعليه فإن الصفات المتعلقة بشركات التأمين جاءت في المراكز الخمسة الأولى من حيث الأهمية. وتشابهت هذه النتيجة مع دراسة (Ho, et al. 2010) ودراسة (الميمة، 2018)

ويرى الباحثان من نتيجة هذا السؤال أن شركات الصناعية تركز بشكل كبير على جودة الخدمات، وتركز أيضاً على مدى إمكانية حصوله على الخدمة في الوقت والمكان المناسبين خاصة عند تعرضه لضرر أو حادث، كما أن تواصل الشركة معه بشكل مستمر وفعال خلال هذه الفترة من شأنه أن يحفز تقييمه للخدمة ومدى جودتها.

- هل تختلف المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين باختلاف (عدد الأفراد العاملين، حجم التأمينات، المشاركة في شراء الحافطة التأمينية، الشكل القانوني للشركة الصناعية، أسس اختيار شركة التأمين، مزود التأمين الشركة أو الوكيل)؟ ميناأمينات، للإجابة عن السؤال الخامس تم تحويله إلى ست فرضيات صفرية فيما يلي نصها:
سيقوم الباحثان باختبار فرضيات الدراسة والتأكد من صحتها من خلال عدة اختبارات إحصائية، حيث افترض الباحثان عدم وجود علاقة بين متغيرات الدراسة حتى يصار إلى إثباتها والتحقق من وجودها أو عدمه، وكانت النتائج كما يلي:

3.4. الفرضية الرئيسية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى للمتغيرات (عدد الأفراد العاملين، حجم التأمينات، المشاركة في شراء الحافطة التأمينية، الشكل القانوني للمؤسسة، أسس الشراء، مزود التأمين). وانبثق عنها ست فرضيات فرعية:

جدول (13): نتائج تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance و test المتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغيرات (عدد الأفراد العاملين، حجم التأمينات، المشاركة في شراء الحافطة التأمينية، الشكل القانوني للمؤسسة، أسس الشراء، مزود التأمين)

المتغير	الاختبار	T قيمة (ف) أو	الدلالة الإحصائية	النتيجة
عدد العاملين	ANOVA تحليل التباين الأحادي	1.284	.282	غير دال
حجم التأمينات	ANOVA تحليل التباين الأحادي	.420	.658	غير دال
القرار الشرائي	ANOVA تحليل التباين الأحادي	.671	.514	غير دال
الشكل القانوني	ANOVA تحليل التباين الأحادي	3.055	.032**	دالة إحصائية
أسس معدة للاختيار	لعينتين مستقلتين t-test	2.34	**0.021	دالة إحصائية
مزود خدمات التأمين (شركة أم وكيل)	لعينتين مستقلتين t-test	1.27	0.207	غير دال

تشير نتائج التحليل كما في جدول (13) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (الشكل القانوني)، وجود (أسس معدة مسبقاً)،

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (عدد العاملين).
- لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (عدد العاملين)، وبين الجدول (14) المتوسطات الحسابية، والجدول (16) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (عدد العاملين)

عدد العاملين	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 موظفين	13	3.94	.26
5 إلى 9 موظفين	22	4.17	.45
10 إلى 19 موظف	29	4.05	.41
20 إلى 50 موظف	26	3.93	.45
أكثر من 50 موظف	12	3.94	.22

يشير الجدول (14) بأن معظم الشركات الصناعية تحتوي على عدد من الموظفين أكثر من 10 موظفين وهذا يدل على أن الشركات الصناعية لديها أعداد من الموظفين يجعلها تهتم بشراء الخدمات التأمينية.

جدول (15): نتائج تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	.848	4	.212	1.284	.282
داخل المجموعات	16.014	97	.165		
المجموع	16.862	101			

تشير النتائج الواردة في الجدول (15) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (عدد العاملين)، وذلك لأن قيمة الدالة الإحصائية (0.28) وهي أكبر من (0.05) وعليه نقبل الفرضية الصفرية بعدم وجود فروق دالة إحصائية. يتبين من هذا الجدول بأن اختيار الشركات الصناعية لشركات التأمين لا يتأثر بتغير عدد العاملين.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (حجم التأمينات).
- لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (حجم التأمينات)، وبين الجدول (16) المتوسطات الحسابية، والجدول (18) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (حجم التأمينات)

حجم التأمينات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 7500 دولار	52	4.04	.41
7500 – 15000 دولار	28	4.02	.46
أكثر من 15000 دولار	22	3.95	.32

معظم الشركات الصناعية أقرت بأن حجم محفظة التأمينات السنوية لديها تبلغ أقل من 7500 دولار. وهذا الرقم قد يوحي بأن الشركات الصناعية لا تفضل التصريح عن المبلغ الحقيقي لحجم محفظة التأمين وذلك بسبب خوفهم من هذه التصريحات. حيث أن مدراء فروع شركات التأمين أشار إلى أنه في حال توفر عدد من العمال أكثر من (10) فإن بوليصة التأمين ترتفع إلى أكثر من (7500) دولار بكثير، خاصة وأن هذه المحفظة تشتمل أيضاً على تأمين المركبات والتأمينات الأخرى التي من شأنها أن ترفع قيمة مبلغ المحفظة التأمينية، لقد تم وضع هذا السؤال من أجل ربط متغير ارتفاع قيمة البوليصة بحجم الأعمال التي تقوم بها الشركات. قد يكون انخفاض قيم المحافظ التأمينية نتيجة لتوقيت الدراسة الذي جاء خلال فترة جائحة كورونا والتي قد تسببت بأزمة اقتصادية محلية وعالمية.

جدول (17): نتائج تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	.142	2	.071	.420	.658
داخل المجموعات	16.720	99	.169		
المجموع	16.862	101			

تشير النتائج الواردة في الجدول (17) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (حجم التأمينات)، وذلك لأن قيمة الدالة الإحصائية (0.65) وهي أكبر من (0.05) وعليه نقبل الفرضية الصفرية بعدم وجود فروق دالة إحصائية. أي أن اختيار الشركات الصناعية لشركات التأمين لا يتأثر بتغير حجم التأمينات السنوية للشركات الصناعية.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (القسم المشارك في القرار الشرائي). لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (القرار الشرائي)، وبين الجدول (18) المتوسطات الحسابية ونتائج اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (القسم المشارك بالقرار الشرائي)

القرار الشرائي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الإدارة العامة (الإدارة العليا)	89	4.00	.42
قسم المشتريات	9	4.13	.34
القسم المالي	4	4.15	.09

بناء على الجدول السابق فإن معظم المشاركين في اتخاذ القرار الشرائي للتأمين هم الإدارة العليا.

جدول (19): نتائج تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (القسم المشارك في القرار الشرائي)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	.225	2	.113	.671	.514
داخل المجموعات	16.637	99	.168		
المجموع	16.862	101			

تشير النتائج الواردة في الجدول (19) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (القسم المشارك بالقرار الشرائي)، وذلك لأن قيمة الدالة الإحصائية (0.51) وهي أكبر من (0.05) وعليه نقبل الفرضية الصفرية بعدم وجود فروق دالة إحصائية. تبين من هذا الجدول بأن اختيار الشركات الصناعية لشركات التأمين لا يتأثر بتغير القسم الذي يشارك في قرار اختيار شركة التأمين.

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (الشكل القانوني).

جدول (20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (الشكل القانوني)

الشكل القانوني	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عادية عامة	32	4.15	.43
عادية عامة محدودة	19	4.10	.41
مساهمة عامة	11	4.01	.19

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (الشكل القانوني)، وبين الجدول (20) المتوسطات الحسابية، والجدول (21) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي.

معظم الشركات الموجودة في العينة هي الشركات المساهمة الخاصة، ويلها العادية العامة وهذه النتيجة توافق الواقع حيث أن معظم الشركات المسجلة لدى وزارة الاقتصاد الوطني هي العادية العامة يليها المساهمة الخاصة.

جدول (21): نتائج تحليل التباين الأحادي One way analysis of variance لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (الشكل القانوني)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	1.442	3	.481	3.055	.032
داخل المجموعات	15.420	98	.157		
المجموع	16.862	101			

تشير النتائج الواردة في الجدول (21) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (الشكل القانوني)، وذلك لأن قيمة الدالة الإحصائية (0.03) وهي أقل من (0.05). يتبين من هذا الجدول بأن اختيار الشركة الصناعية لشركة التأمين يتغير بحسب الشكل القانوني للشركة. كما يدل على أن هذه الشركات تهتم بشراء التأمين. ولإيجاد مصدر الفروق تم استخدام اختبار توكي Tukey، كما في الجدول (22).

جدول (22): نتائج اختبار الفروقات الثنائية البعدية Tukey، لمتوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تبعاً لمتغير (الشكل القانوني)

المقارنات	عادية عامة	عادية محدودة	مساهمة عامة	مساهمة خاصة
عادية عامة		0.04578	0.13589	0.26840*
عادية محدودة			0.09011	0.22262
مساهمة عامة				0.13251
مساهمة خاصة				

أظهرت النتائج في الجدول أعلاه أن الفروق كانت بين الفئة عادية عامة والمساهمة الخاصة ولصالح عادية عامة.

- الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (أسس معدة للاختيار). ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار (ت) (t-test) لعينتين مستقلتين، والجدول (23) يوضح ذلك:

جدول (23): نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (أسس معدة للاختيار)

أسس معدة للاختيار	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
نعم	71	3.96	0.38	2.34	0.021**
لا	31	4.16	0.42		

** دالة عند مستوى الدلالة (0.05)

تشير النتائج الواردة في الجدول (23) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين، وذلك لأن قيمة الدلالة تساوي (0.02) وهي أقل من (0.05)، وتوضح الفروق لصالح الإجابة "لا" بمتوسط حسابي مقداره (4.16) بينما كان المتوسط الحسابي للإجابة "نعم" بقيمة (3.96) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة والتي نصها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (وجود أسس معدة مسبقاً) ولصالح الإجابة "لا". وبناء على هذا الجدول يتبين بأن اختيار شركات التأمين يختلف بحسب وجود أو عدم وجود أسس معدة مسبقاً للشراء. ويرى الباحثان أن هذه النتيجة منطقية لأن الشركات التي تضع أسس مسبقة للاختيار تعمل بشكل مهني واستراتيجي للوصول إلى أفضل العروض الممكنة، على عكس الشركات التي لا تضع معايير مسبقة وبالتالي هي عرضة لكثير من المتغيرات التي سوف تؤثر عليها وقت اتخاذ القرار

- الفرضية الفرعية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (شراء خدمات التأمين من شركة التأمين أو الوكيل).

ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار (ت) (t-test) لعينتين مستقلتين، والجدول (24) يوضح ذلك:

جدول (24): نتائج اختبار (ت) (t-test) للفروق في متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين تعزى لمتغير (شراء خدمات التأمين من

الشركة نفسها أو الفرع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
شراء خدمات التأمين					
من شركة التأمين	58	3.97	0.419	1.27	0.207
من وكيل شركة التأمين	44	4.08	0.390		

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (24) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات المعايير التي تتبعها الشركات الصناعية عند اختيارها لشركات التأمين، وذلك لأن قيمة الدلالة تساوي (0.20) وهي أكبر من (0.05)، وعليه نقبل الفرضية الصفرية بعدم وجود فروق دالة إحصائية حسب متغير شراء خدمات التأمين. أي أن اختيار شركة التأمين لا يختلف باختلاف مصدر شراء خدمات التأمين سواء من الشركة نفسها أو من الوكيل. وهذا قد يدل على عدم وجود فرق كبير في تقديم الخدمات بين شركة التأمين ووكيلها.

5. الخاتمة:

تأتي خاتمة البحث العلمي في القسم الأخير من الدراسة، وفيها يكتب الباحث باختصار ووضوح كل التفاصيل والأفكار والنتائج الجوهرية التي توصل إليها خلال دراسته، كما يكتب خلاصة تجربته البحثية على شكل توصيات ومقترحات.

1.5. ملخص النتائج:

استناداً إلى نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليل بياناتها، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن معايير العوامل البيئية والعلاقات ما بين الشركتين وصفات شركة التأمين ذات أهمية بالنسبة للشركات الصناعية وأهمها معايير صفات شركات التأمين التي تتعلق بالجودة والسعر صورة شركة التأمين وقوتها في السوق.
- أن معايير جودة الخدمة التأمينية التي تقدمها شركة التأمين هي الأهم وتحديداً مصداقية شركة التأمين في تعويض الشركة الصناعية بعد الحادث والاستجابة خلال 24 ساعة وتقديم خدمات ما بعد حدوث الحادث.
- تعتبر معايير السعر مهمة بالنسبة للشركات الصناعية وتحديداً تسهيلات الدفع والعروض المقدمة والخصومات.
- تعتبر معايير العلاقات بين الشركتين ذات أهمية بالنسبة لشركة التأمين عند اختيار شركة التأمين وتحديداً التجربة السابقة مع شركة التأمين واستعداد الموظفين للمساعدة والاتصال الدائم مع الشركات الصناعية.
- تهتم الشركات الصناعية بالمعايير المتعلقة بصورة شركة التأمين من حيث السمعة المميزة والعلامة التجارية القوية والكلام الإيجابي.
- تهتم الشركات الصناعية بالمعايير المتعلقة بقوة شركة التأمين من حيث هامش الملاءة الذي يعكس قدرتها على الوفاء بالتزامها المالي اتجاه الشركات الصناعية يلها الحصة السوقية لشركة التأمين أما القوة المالية لشركة التأمين فهي أقل أهمية منهما.
- تختلف أهمية المعايير المتبعة عند اختيار شركات التأمين عند اختلاف الشكل القانوني للشركة الصناعية ووجود أسس مسبقة لاختيار شركة التأمين كما أنها تختلف حسب المؤهل العلمي للأفراد المسؤولين عن الشراء في الشركات الصناعية.
- معظم شركات المساهمة الخاصة والعادية العامة تهتم بوجود أسس اختيار شركة التأمين. كما أن معظمها لديه موظفون مؤهلون علمياً ولديهم مؤهلات علمية عالية (بكالوريوس فأعلى)
- قرار اختيار شركة التأمين يصدر من قبل الإدارة العامة (العليا) للشركة الصناعية.

2.5. التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت لها الدراسة نقدم مجموعة من التوصيات من أجل مساعدة متخذي القرار في شركات التأمين والشركات الصناعية فيما يتعلق بشركات التأمين يوصي الباحثان:

- نوصي شركات التأمين بزيادة اهتمامهم بتقديم الخدمات التأمينية بجودة أفضل. وذلك بأن تتصف بالمصداقية العالية اتجاه تقديم خدماتها بعد حدوث الحوادث والاستجابة خلال 24 ساعة للشركات الصناعية؛ حيث أن المصداقية تجعل من تجربة الشركة الصناعية معها تجربة ناجحة وعليه تستمر الشركة الصناعية بعلاقة قوية مع شركة التأمين. كما أن عليها الاهتمام بتقديم الخدمات ما بعد حدوث الحادث وتقديمها للخدمات ما بعد شراء التأمين مثل الخدمات الاستشارية والإضافة وغيرها.
- نوصي شركات التأمين أن تزيد من التسهيلات في عملية الدفع من أجل استقطاب عدد أكبر من الشركات الصناعية. إضافة لذلك عليها أن تحرص على تقديم العروض والخصومات.
- على شركات التأمين بناء علاقات مع الشركات الصناعية من خلال التجربة السابقة التي تخوضها الشركة الصناعية معها، واستعداد موظفو شركة التأمين على المساعدة واتصالهم الدائم بها.
- على شركة التأمين الاهتمام والمحافظة على صورتها من خلال سمعتها، والعلامة التجارية، والكلام الإيجابي الذي يتم نقله عنها.
- على شركات التأمين الاهتمام بالشركات العادية العامة والمساهمة الخاصة كونها تشكل النسبة الأكبر من أنواع الشركات ولأنها تهتم بأسس اختيار شركات التأمين. فعليها أن تتواصل معها باستمرار وتوضح لها ميزات اختيار شركة التأمين.
- على شركات التأمين الاهتمام بهامش الملاءة الخاص بها، وحصتها السوقية، ذلك لأن الشركات الصناعية تهتم بها عند اختيار شركات التأمين.

فيما يتعلق بالشركات الصناعية يوصي الباحثان:

- على الشركات الصناعية تطبيق معايير اختيار شركة التأمين التي توصلت إليها الدراسة، فهي تساعد الشركات على الاختيار الجيد والمناسب لخلق بيئة عمل جيدة. فتستطيع الشركة الصناعية من خلال الاختيار المناسب لشركة التأمين أن تحصل على الخدمات التأمينية بالجودة الأفضل. وبالتالي تساهم في تحسين ظروف العمل.

- نوصي الشركات الصناعية بالالتزام بالتأمين بكافة تغطياته تجنباً للمساءلة القانونية من جهة، وحفاظاً منها على بيئة العمل والمحافظة على حقوق العاملين.
- على الشركات الصناعية ألا تكتفي بمعيار السعر الأقل لاختيار شركة التأمين، بل عليها أن تهتم بمصداقية شركة التأمين واستجابتها والمعايير الأخرى.
- يجب على شركات التأمين الاهتمام بمعيار هامش الملاءة فهو الذي يبين مدى قدرة شركة التأمين على الإيفاء بواجباتها المالية.
- يجب على الشركات الصناعية وضع أسس لاختيار شركات التأمين والسماح للأقسام المختلفة المشاركة في اختيار شركة التأمين حتى تحصل على أفضل الخدمات التأمينية.

المراجع:

- زبداءوي، شبيب، وآخرون. (2011). دوافع الشراء الصناعي وأثره على سلوك المشتري الصناعي في مدينة نابلس. جامعة النجاح.
- الزغب، رامي. (2017). الإفصاح الاختياري وأثره على الأداء المالي في الشركات الصناعية الأردنية. رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، جامعة عمان الأهلية، الأردن.
- سليطين، فاطر. (2017). دور الإعلان في اتخاذ قرار شراء خدمات التأمين لدى المؤسسة العامة السورية للتأمين في الساحل السوري. مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية: 41(56).
- عفيصة، عبد الرحمن. (2017). الاختيار المتعدد للمعايير للموردين باستخدام عملية التحليل الهرمي الضبابية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية: 18(18).
- فياض، سامح، شحاتة. (2020). أثر السلوك الشرائي في العلاقة بين ممارسات التسويق الوردي وولاء السيدات للفنادق، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة: 18(1).
- الكحلوت، نهى. (2018). العوامل المؤثرة في اختيار العملاء (المؤمن لهم) في قطاع غزة لشركات التأمين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
- الميمه، صلاح. (2018). العوامل المؤثرة في الولاء وعلاقتها بولاء الزبائن وأثرها على الحصة السوقية لشركات التأمين الفلسطينية. رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
- Abu-salim, T., Onyia, O.P., Harrison, T. and Lindsay, V (2017). Effects of perceived cost, service quality, and customer satisfaction on health insurance service continuance. *Journal of Financial Services Marketing*, 22(4), 173-186. <https://doi.org/10.1057/s41264-017-0035-4>
- Afisa, A. R. (2017). Alaikhtiar Almutaeadi Lilmaeyir Lilmuaridin Biaistikhdam Eamaliat Altahlil Alharmii Aldababiati 'Multiple selection criteria for suppliers using fuzzy hierarchical analysis process'. *Journal of Economic, Management and Commercial Sciences*, (18). [in Arabic]
- Al-Kahlout, N. (2018). *Aleawamil Almuathirat Fi Aikhtiar Aleumala' (Almumin Lahum) Fi Qitae Ghazat Lisharikat Altaamini* 'Factors affecting the choice of insurance companies (the insured) in the Gaza Strip'. Master Thesis, Islamic University, Gaza, Palestine. [in Arabic]
- Almima, S. (2018). *Aleawamil Almuathirat Fi Alwala' Waealaqatiha Biwala' Alzabayin Wa'athariha Ealaa Alhisat Alsuwqiat Lisharikat Altaamin Alfilastiniati* 'Factors affecting loyalty and their relationship to customer loyalty and their impact on the market share of Palestinian insurance companies'. Master Thesis, Al-Quds University, Palestine. [in Arabic]
- Davalos, C., (2010). *How is Risk Assessment Performed in International Technology Projects*. Diva.
- Dubey, and Tiwari, (2019). *Factors Affecting Consumer Behavior in the Insurance Sector Shri Ramswaroop Memorial University*. Lucknow-Deva Road, U.P.
- Fayyad, S. Sh. (2020). 'Athar Alsuluk Alshirayiyi Fi Alealaqat Bayn Mumarasat Altaswiq Alwardii Wawala' Alsayidat Lilfanadiqi 'The effect of purchasing behavior on the relationship between pink marketing practices and women's loyalty to hotels'. *Journal of the Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 18 (1). [in Arabic]
- Ho, W., Xu, X. and Dey, P. K. (2008). *Multi-criteria decision-making approaches for supplier evaluation and selection: Aston Business School*. Aston University Birmingham B4 7ET, United Kingdom.
- Johnston, W. and Lewin J. (1996). *Organizational Buying Behavior: Toward an Integrative Framework*. Georgia State University. *Journal of Business Research*-New York.
- Mathur, D. and Tripathi, A. (2014). Factors Influencing Customer's Choice for Insurance Companies- A Study Of Ajmer City. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(2), 35-43. <https://doi.org/10.9790/487x-16213543>
- Mwikali, R. and Kavale, S. (2012). Factors Affecting the Selection of Optimal Suppliers in Procurement Management. *International Journal of Humanities and Social Science*.

- Olusegun, M. (2020). Full-Length Research Paper Supplier selection in global uncertainty: Using a case study approach to identify key criteria required for building resilience in the supply chain. *African Journal of Business Management*, 14(11), 498-510. <https://doi.org/10.5897/ajbm2020.9028>
- Pawlowski, M., and Pastuszak, Z. (2017). *BtoB customers buying behavior*. Maria Curie-Skłodowska University in Lublin.
- Sheth, Jagdish, (1973). A Model of Industrial Buyer Behavior, *Journal of Marketing*, 37 (4). <https://doi.org/10.1177/002224297303700408>
- Suleteen, F. (2017). Dawr Al'ielan Fi Aitikhadh Qarar Shira' Khadamat Altaamin Ladaa Almuasasat Aleamat Alsuwriat Liltaamin Fi Alsaahil Alsuwri 'The role of advertising in making the decision to purchase insurance services at the Syrian General Insurance Corporation in the Syrian coast'. *Al-Baath University Journal for Human Sciences*, 41 (56). [in Arabic]
- Webster, F. and Wind, Y. (1972). A General Model for understanding Organizational Buying Behavior. *The Journal of Marketing*, 36(2), 12-19. <https://doi.org/10.2307/1250972>
- XU, L. (2013). *Drivers of Organizational Buying Behavior*. master's degree, Emstrabourg business school, university of Strasbourg.
- Zabadawi, S., and others. (2011). *Dawafie Alshira' Alsinaeii Wa'atharuh Ealaa Suluk Almushtari Alsinaeii Fi Madinat Nabuls* 'The motives of industrial purchase and its impact on the behavior of the industrial buyer in the city of Nablus'. An-Najah University. [in Arabic]
- Zoabi, R. (2017). *Al'iifsah Alaikhtiariu Wa'atharuh Ealaa Al'ada' Almalii Fi Alsharikat Alsinaeiat Al'urduniyati* 'Voluntary disclosure and its impact on the financial performance of Jordanian industrial companies'. Master Thesis, College of Business Administration, Al-Ahliyya Amman University, Jordan. [in Arabic]