



الجامعة الإسلامية-غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق
دراسة تطبيقية على المتضررين من حوادث الطرق الحاصلين على تعويض من شركات التأمين العاملة في
قطاع غزة خلال الفترة من 2010 إلى 2012

Effectiveness of Compensating Road Casualties Program Management

***Case Study on casualties who received compensation from insurance companies
working in Gaza Strip within the period from 2010 to 2012***

إعداد الطالبة/ ريهام محمد يوسف الزمارة

إشراف

الأستاذ الدكتور/ فارس محمود أبو معمر

قُدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

2013م – 1434هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى
عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ)

صدق الله العظيم

سورة التوبة آية 105

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق، بالإضافة إلى تحديد الصعوبات والمشاكل التي تواجه المتضررين خلال عملية حصولهم على التعويض.

ولتحقيق أغراض الدراسة تم جمع البيانات من مصادرها المختلفة، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة والاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات. وقد تكون مجتمع الدراسة من المتضررين من حوادث الطرق الحاصلين على تعويض خلال 2010-2012 وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها (200) متضرر، وتم استرداد 160 استبانة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة برنامج التعويض وكل من المتغيرات المستقلة (توفر بيانات محدثة عن حوادث الطرق، سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين، آلية التواصل مع المتضررين، الإنصاف في تقدير حجم التعويض، سرعة تسوية التعويضات). كما أن الغالبية العظمى من المتضررين غير راضين عن سرعة استجابة شركات التأمين لطلباتهم، بالإضافة إلى أن حجم التعويض غير منصف للأضرار سواء المادية أو الجسدية، وأن شركات التأمين لا تتمتع بالسرعة في تسوية التعويضات، كما أن هناك ضعف في آليات التواصل مع المتضررين.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات من أهمها ضرورة ربط شركات التأمين مع الإدارة العامة للمرور، ومع المؤسسات الطبية بواسطة شبكة معلومات مباشرة، التركيز على توفير آليات جديدة للتواصل مع المتضررين، زيادة الاهتمام بسرعة الاستجابة من شركات التأمين لطلبات المتضررين، ضرورة الالتزام بتقديم تعويضات منصفة لحجم الضرر المادي أو النفسي اللاحق بالمتضررين، وأن يتم تسليم التعويض في أقل وقت ممكن.

Abstract

This study aimed to identify the effectiveness of compensating road casualties program management taking casualties who received compensation from insurance companies working in Gaza Strip within the period from 2010 to 2012 as a case study. Also the study aimed to identify the difficulties and problems that casualties faced.

To achieve the study objectives, The researcher applied the analytical descriptive approach and used a questionnaire as the main tool of data collection. The study population consisted of the casualties who received compensation from insurance companies between 2010-2012, and the questionnaire was distributed to a random sample of (200) casualties, only 160 questionnaires were completed and returned.

The results showed a statistical significant relationship between the compensating road casualties program management and all of the independent variables(availability of up-to-date data about auto accidents, speed response for the casualties demands, communication mechanisms with the casualties, fair estimation of the compensation amount, and quick compensation settlement). The majority of the casualties seemed to be unsatisfied with the speed of response from insurance companies to their demands, as well as that the compensation amount was unfair when compared With both physical and Psychological damages, also insurance companies do not settle compensation in a timely matter, finally there is a weakness in the communication mechanisms used with the casualties.

The study came out with several recommendations: connecting insurance companies with the General Directorate of Traffic, and the medical organizations via a direct information network, focus on providing communication mechanisms to be used with the casualties, focus on fast response from insurance companies to the demands of the casualties, Finally the companies provide fair and timely compensation for the casualties.

إهداء

إلى والدي.

إلى إخواني وأخواتي وأصدقائي.

إلى أساتذتي في الجامعة.

إلى كل من قدم لي يد العون لإتمام هذه الدراسة.

لكل هؤلاء جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع

ريهام الزمارة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين المبعوث رحمة للعالمين سيدنا محمد النبي الأمي وعلى آله وصحبه.

انطلاقاً من قول المصطفى "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، لا يسعني إلا أن أشكر الأستاذ الدكتور فارس أبو معمر، الذي أشرف على إعداد هذه الرسالة، وكان له الفضل في إتمام هذه الدراسة بملاحظاته وإرشاداته. كما أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الموقرة المتمثلة بالدكتور يوسف عاشور، والدكتور محمد فارس على تفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة والحكم عليها. كما وأشكر المحكمين للاستبانة لتوجيهاتهم وملاحظاتهم التي ساعدت على إخراجها بالشكل السليم، جزاهم الله خيراً.

والله ولي التوفيق

الباحثة

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	آية قرآنية	ب
3	ملخص الدراسة باللغة العربية	ج
4	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	د
5	إهداء	هـ
6	شكر وتقدير	و
7	قائمة المحتويات	ز
8	قائمة الجداول	ك
9	قائمة جداول الملاحق	م
10	قائمة الأشكال	م
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
1.1	مقدمة	2
1.2	مشكلة الدراسة	3
1.3	متغيرات الدراسة	4
1.4	فرضيات الدراسة	5
1.5	أهداف الدراسة	6
1.6	أهمية الدراسة	7
1.7	مصطلحات الدراسة	8
1.8	الدراسات السابقة	9
1.8.1	الدراسات العربية	9
1.8.2	الدراسات الأجنبية	14
1.8.3	التعقيب على الدراسات السابقة	16
1.8.4	ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	17
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة		

المبحث الأول: التأمين		
20	تعريف التأمين	2.1.1
20	نشأة التأمين	2.1.2
21	أنواع التأمين	2.1.3
22	فوائد التأمين	2.1.4
23	تعريف الخطر	2.1.5
23	أنواع الخطر	2.1.6
المبحث الثاني: تأمين المركبات		
24	مقدمة	2.2.1
24	أخطار السيارات	2.2.2
26	أنواع التغطيات التأمينية على المركبات	2.2.3
المبحث الثالث: تعويض مصابي حوادث الطرق		
29	تعريف التعويض	2.3.1
29	الأضرار التي تستوجب التعويض	2.3.2
31	كيفية التقدم بطلب الحصول على التعويض	2.3.3
31	المستندات المطلوبة	2.3.4
المبحث الرابع: قطاع التأمين في فلسطين		
33	نبذة عن قطاع التأمين في فلسطين	2.4.1
33	المرجعية القانونية لشركات التأمين الفلسطينية	2.4.2
34	المكونات الرئيسية لقطاع التأمين الفلسطيني	2.4.3
35	شركات التأمين العاملة في قطاع غزة	2.4.4
40	الصندوق الفلسطيني لتعويض ضحايا حوادث الطرق	2.4.5
40	المصابين المستحقين للتعويض من الصندوق	2.4.6
41	مصادر إيرادات الصندوق	2.4.7
الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات		
43	مقدمة	3.1

44	منهجية الدراسة	3.2
45	مجتمع الدراسة	3.3
45	عينة الدراسة	3.4
45	أداة الدراسة	3.5
47	صدق الاستبانة	3.6
48	ثبات الاستبانة	3.7
50	المعالجات الإحصائية	3.8
الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة		
54	مقدمة	4.1
54	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية	4.2
56	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات عن التعويض	4.3
58	تحليل فقرات الاستبانة	4.4
78	اختبار الفرضيات	4.5
90	أهم المشاكل التي واجهت المستجيب خلال الحصول على التعويض	4.6
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات		
95	مقدمة	5.1
95	نتائج الدراسة	5.2
98	توصيات الدراسة	5.3
101	دراسات مقترحة	5.4
المراجع		
102	المراجع العربية	1
102	الكتب	1.1
102	دراسات الماجستير والدكتوراه	1.2
103	الأبحاث والمؤتمرات	1.3
103	التقارير والدوريات	1.4
104	المقابلات	1.5

104	مواقع الكترونية	1.6
105	المراجع الأجنبية	2
الملاحق		
107	ملحق رقم (1): كتاب التحكيم	1
108	ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المُحكّمين	2
109	ملحق رقم (3): الاستبانة في صورتها الأولية	3
116	ملحق رقم (4): الاستبانة في صورتها النهائية	4
124	ملحق رقم (5): نتائج الاتساق الداخلي	5

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
46	درجات مقياس ليكرت الخماسي	3.1
48	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	3.2
49	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	3.3
51	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	3.4
54	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	4.1
55	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	4.2
56	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	4.3
57	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الإصابة	4.4
59	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق"	4.5
62	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "سرعة استجابة الشركة لدعاوى المتضررين"	4.6
64	مدة استجابة الشركة لطلب الحصول على التعويض	4.7
66	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق"	4.8
69	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الإنصاف في تقدير حجم التعويض"	4.9
72	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "سرعة تسوية التعويضات"	4.10
75	مدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض من تاريخ تقديم طلب التعويض	4.11

76	المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "فاعلية إدارة برنامج التعويض"	4.12
79	معامل الارتباط بين توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق وفاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق	4.13
80	معامل الارتباط بين سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق وفاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق	4.14
82	معامل الارتباط بين آلية التواصل مع المتعرضين لحوادث الطرق وفاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق	4.15
83	معامل الارتباط بين الإنصاف في تقدير حجم التعويض وفاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق	4.16
85	معامل الارتباط بين سرعة الحصول على التعويض و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق	4.17
87	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - العمر	4.18
88	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي	4.19
90	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - نوع الإصابة	4.20
92	نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض	4.21

قائمة جداول الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
124	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق" والدرجة الكلية للمجال	5.1
125	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق" والدرجة الكلية للمجال	5.2
126	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق" والدرجة الكلية للمجال	5.3
127	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإنصاف في تقدير حجم التعويض" والدرجة الكلية للمجال	5.4
128	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "سرعة تسوية التعويضات" والدرجة الكلية للمجال	5.5
129	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "فاعلية إدارة برنامج التعويض" والدرجة الكلية للمجال	5.6

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة	1.1

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1.1 مقدمة.
- 1.2 مشكلة الدراسة.
- 1.3 متغيرات الدراسة.
- 1.4 فرضيات الدراسة.
- 1.5 أهداف الدراسة.
- 1.6 أهمية الدراسة.
- 1.7 مصطلحات الدراسة.
- 1.8 الدراسات السابقة.

1.1 مقدمة

في حين كان التركيز التقليدي لتدخلات السلامة على الطريق معتمداً على الإجراءات الوقائية، أي وفقاً لمبدأ "الوقاية خير من العلاج"، إلا أنه غالباً ما كان يؤدي ذلك إلى عدم وجود، أو تأخر في عملية التعويض لضحايا الحوادث التي لم يتم الوقاية منها. بما أن الهدف من نظام التأمين هو التعويض عن الخسائر المتكبدة، فإن قطاع التأمين على الإصابات الجسدية والتأمين على المركبات، يلعب دوراً رئيسياً في تخفيف العواقب المترتبة على تلك الإصابات والحوادث التي لم يمكن تفاديها (توماس ، 2002).

إذا تسبب أحد السائقين بحادث، فإنه قد يكون مسؤولاً عن الأضرار التي لحقت بالأشخاص الآخرين المشتركين في ذلك الحادث، حيث أنه من الممكن أن يتم رفع دعوى قضائية ضده، ومطالبته بالدفع للتعويض عن هذا الضرر، حيث أنه سيضطر إلى الدفع ليس فقط مقابل الأضرار المادية التي تسبب بها، ولكن أيضاً لتغطية النفقات العلاجية، الدخل المفقود، ومقابل ألم ومعاناة أي شخص تضرر في الحادث. يساعد تأمين المركبات في حماية المؤمنين من تحمل مسؤولية كل هذه النفقات، كذلك يدفع التأمين للمحامي لكي يدافع عن المؤمن ضد أية مطالبات، أو دعاوى قضائية قد تكون مستحقة. بموجب هذا التأمين من الممكن أيضاً شراء تأمين لتغطية الأضرار التي بالمركبة الخاصة بالمؤمن. حيث أن هذه التغطية الاختيارية تساعد على دفع الخسائر، سواء كان المؤمن هو المخطئ أو لم يكن. يستند التأمين على النظرية القائلة بأن جزءاً صغيراً من مجمل السائقين يتسببون في وقوع حوادث سير، فتستخدم الأقساط السنوية التي يدفعها السائقون على مدار السنة للتعويض عن الخسائر التي تسبب بها أولئك السائقين (ولاية ويسكونسن، مكتب مفوض التأمين، 2011).

وتقدر التكلفة الاقتصادية للحوادث المرورية ما بين 1% - 3% من إجمالي الدخل القومي لدول العالم، وأن ما بين 10% - 15% من أسرة المستشفيات تشغلها إصابات ناتجة عن حوادث المرور (الرفاعي وأبو بكر، 2007).

1.2 مشكلة الدراسة

لقد أصبحت المشاكل الناتجة عن الحوادث المرورية في مختلف أنحاء العالم من المشاكل الأمنية المعاصرة التي تستدعي قلق مختلف الأجهزة الأمنية والدوائر الصحية والاقتصادية لجميع دول العالم، و تعاني الدول العربية من هذه المشكلة كغيرها من دول العالم (أبو بكر، 2010، ص279).

وفق ذكرت إحصائيات منظمة الصحة أن هناك أكثر من نصف مليون حادث مروري سنوياً تسبب قتل أكثر من 30 ألف شخصاً وإصابة أكثر من 250 ألف آخرين وتؤدي إلى خسائر مادية تقدر بنحو 65 مليار دولار سنوياً ، وفي الدول النامية تبلغ تكلفة علاج المصابين 100 مليار دولار سنوياً وهو مبلغ يتجاوز بكثير ما ينفق على مشروعات التنمية (الغالبى وأبو بكر، 2007).

أما في فلسطين فإنه خلال عام 2010 وصل عدد المركبات المرخصة 182,466 مركبة، من بينها 60,901 مركبة في قطاع غزة (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2011)، في حين أن عدد المركبات المرخصة في 2012 بلغ 217,000 مركبة، 73,000 منها في قطاع غزة (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2013).

أما في قطاع غزة، تشير الإحصائيات أن عدد حوادث الطرق في عام 2011 قد بلغ 7,901 حادث، وبلغ عدد الإصابات 4,227 إصابة، وعدد حالات الضرر المادي 4,891 حالة، وفي عام 2012 بلغ عدد

الحوادث 10,039 حادث، 4,413 إصابة، وعدد حالات الضرر المادي 4,891 حالة (مكتب تحقيقات حوادث المرور، 2013).

وفي عام 2013، فقد بلغ عدد حوادث الطرق حتى نهاية شهر سبتمبر 4,302 حادث، وبلغ عدد الإصابات 2,330 إصابة (مكتب تحقيقات حوادث المرور، 2013).

كما هو واضح من الإحصاءات، فإن عدد الحوادث المرورية في ازدياد مستمر، وعدد الإصابات الناتجة عن هذه الحوادث في ازدياد، وبالتالي ارتفاع عدد طلبات التعويض، وعليه كان لازماً على شركات التأمين أن تقوم بدور فعال في إنشاء أنظمة تعويضات فاعلة، تقوم بتعويض المتضررين من حوادث الطرق، في أسرع وقت وبحجم تعويض منصف لشدة الإصابة.

ويمكن التعبير عن مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما مدى فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق ؟

1.3 متغيرات الدراسة

- المتغير التابع: فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.
- المتغيرات المستقلة:

✓ توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.

✓ سرعة الاستجابة لدعاوى المتعرضين لحوادث الطرق.

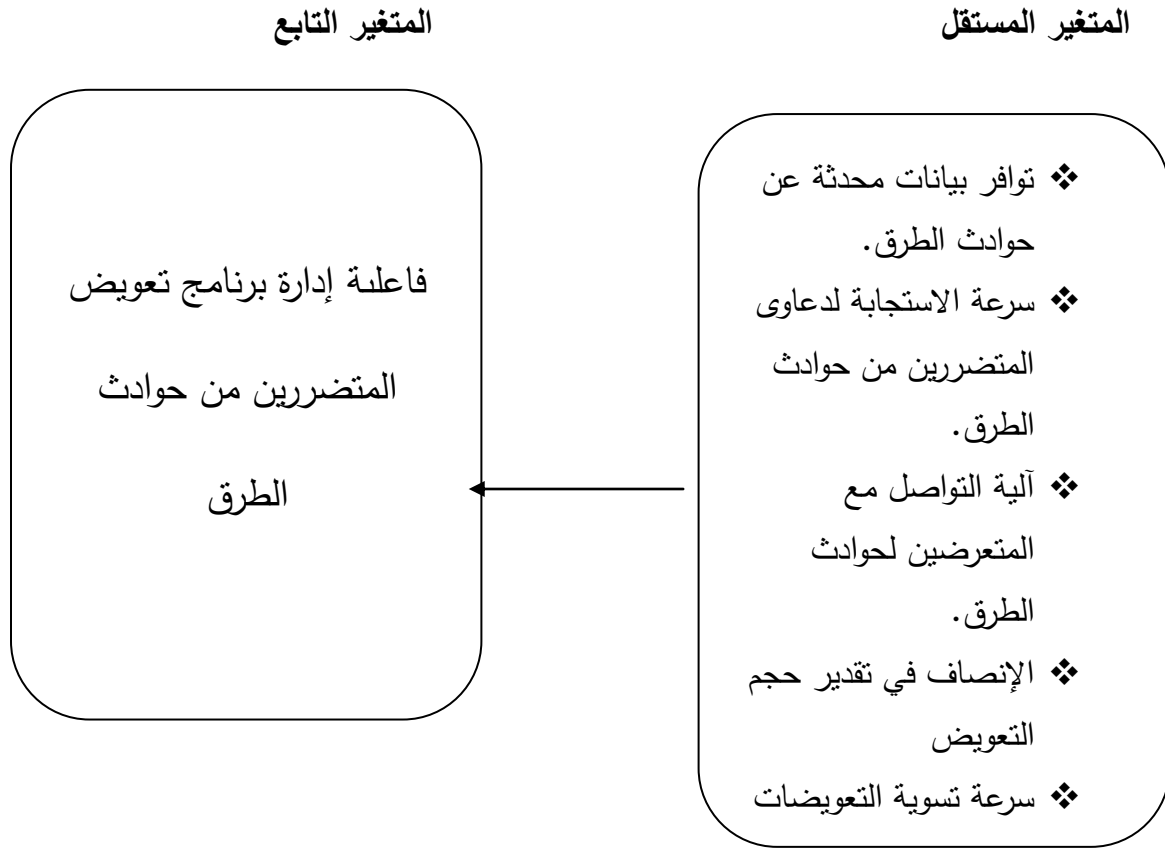
✓ آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق.

✓ الإنصاف في تقدير حجم التعويض

✓ سرعة تسوية التعويضات

شكل رقم (1)

يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة



المصدر: من مراجعة الدراسات السابقة بتصرف

1.4 فرضيات الدراسة

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق .

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آلية التواصل مع المتعرضين لحوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم التعويض و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الحصول على التعويض و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة المبحوثين حول (فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق في قطاع غزة) تعزى إلى (العمر، المؤهل العلمي، نوع الإصابة، الفترة اللازمة لاستلام التعويض من تاريخ تقديم الطلب).

1.5 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية إدارة برامج تعويضات ضحايا الطريق لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة، من خلال تحليل البيانات المتوفرة عن النظام، وذلك من أجل تحسين أداء النظام.

وبشكل محدد فإن الرسالة تهدف إلى:

- بيان فاعلية إدارة نظام تعويض المتضررين من حوادث الطرق في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة.
- بيان دور توفر بيانات محدثة عن حوادث الطرق في زيادة فاعلية إدارة برنامج التعويض.

- توضيح دور سرعة الاستجابة في زيادة فاعلية إدارة برنامج التعويض.
- إبراز دور الإنصاف في تقدير حجم التعويض في زيادة فاعلية إدارة برنامج التعويض.
- توضيح دور سرعة تسوية التعويضات في زيادة فاعلية إدارة برنامج التعويض
- تحديد الصعوبات والمشاكل التي تواجه المتضررين خلال عملية حصولهم على التعويض.
- تقديم مقترحات وتوصيات من شأنها أن تزيد فاعلية إدارة برنامج التعويض.

1.6 أهمية الدراسة

للدراسة أهمية كبيرة للعديد من الأطراف، كالمتضررين من حوادث الطرق، المؤمنين، شركات التأمين، وبشكل محدد يمكن القول بأن أهمية الدراسة تتحدد بالتالي:

- تتبع أهمية هذه الدراسة في التعرف على برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق في قطاع غزة، والتعرف على الإجراءات التي تتبعها شركات التأمين لتعويض المتضررين، حيث أن هذه الإجراءات غير معروفة للكثير من الناس.
- كما أن البحث يتعرض لدراسة مشكلة تهم العديد من الدوائر، الاقتصادية والصحية والاجتماعية والأمنية.
- ستستفيد شركات التأمين من نتائج البحث في تطوير البرنامج المتبع لتعويض المتضررين من حوادث الطرق.
- للدراسة أهمية كبيرة في زيادة الوعي لدى كل من شركات التأمين، المؤمنين و الأفراد فيما يخص حوادث الطرق و تعويضات المتضررين.

1.7 مصطلحات الدراسة

- **الفاعلية (Effectiveness):** هي قياس لمدى تحقيق الأهداف المحددة وهي تركز على المخرجات (الثلاثيني، 2013).
- **حادث الطرق:** كل حادث نتج عنه إصابة شخص بضرر جسماني جراء استعمال مركبة آلية بما في ذلك الحوادث الناجمة عن انفجار أو اشتعال المركبة أو جزء من أجزائها أو عن مادة أخرى من المواد اللازمة لاستعمالها، كما يعد حادث طرق كل حادث وقع جراء إصابة مركبة واقفة في مكان يحظر الوقوف فيه، ولا يعد حادث طرق كل حادث وقع جراء استخدام القوة الآلية للمركبة لغير الغاية المخصصة لها لتسيير المركبة وكل حادث وقع جراء فعل ارتكب قصداً (قانون التأمين رقم 20، 2005) حيث أن المركبة لو كانت تستخدم أثناء الحادث في غير الغرض المخصص تكون قد اخترقت أحد شروط بوليصة التأمين وبالتالي فإن تعويض المتضررين لا يكون من اختصاص شركة التأمين، وإنما من اختصاص الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق.
- **المصاب:** كل شخص لحقه ضرر جسماني ناجم عن حادث طرق، ويشمل ورثة الشخص المتوفى (قانون التأمين رقم 20، 2005).
- **المركبة الآلية:** كل مركبة تسير على الطرق بقوة ذاتية مهما كان نوعها والمركبة التي تجرها أو تسندها مركبة إذا كانت مرخصة لذلك، ويستثنى منها الكرسي بعجلات (قانون التأمين رقم 20، 2005).

1.8 الدراسات السابقة

بعد البحث و الاطلاع على الدراسات المتعلقة بموضوع فاعلية برامج تعويضات المتعرضين لحوادث الطرق، لوحظ ندرة الدراسات العربية و الأجنبية التي تحدثت بشكل مباشر عن الموضوع، سيتم عرض هذه الدراسات بشكل ملخص، بما يخدم أغراض هذا البحث، ومن ثم التعقيب على هذه الدراسات.

1.8.1 الدراسات العربية

- دراسة (حطاب، 2012) بعنوان " مسؤولية شركات التأمين عن تعويض متضرري حوادث الطرق ومقدار التعويض "دراسة مقارنة".

هدفت هذه الدراسة القانونية إلى بحث مسؤولية شركات التأمين عن تعويض المتعرضين لحوادث الطرق عن طريق دراسة مقارنة بين قانون التأمين الفلسطيني و القوانين التأمينية في الأردن و مصر، ذكرت الدراسة موقف المشرع الفلسطيني من التأمين الإلزامي من حيث التغطية، حيث يغطي التأمين الأضرار الجسدية التي تلحق بركاب المركبة وسائقها والمشاة الذين اصطدمت بهم المركبة، ولا يغطي هذا النوع من التأمين الأضرار المادية التي تلحق بأجسام المركبات المشتركة بالحادث أو الممتلكات التي تتضرر نتيجة وقوع حادث الطريق. من النتائج التي توصلت لها الدراسة أنه لا يوجد بالقانون الفلسطيني ما يلزم شركات التأمين بقبول تأمين إلزامي لسائق ما على مركبته، و أوصت الدراسة المشرع الفلسطيني أن يشمل في التأمين الإلزامي الأضرار المادية التي قد تلحق بممتلكات الغير.

• دراسة(الموسى، 2010) بعنوان "الدعوى المباشرة في التأمين من المسؤولية المدنية"

هدفت الدراسة القانونية إلى بيان ماهية الدعوى المباشرة في التأمين من المسؤولية المدنية والمفهوم القانوني لها وطبيعته القانونية من خلال دراسة مقارنة للتشريعات المختلفة. ذكرت الدراسة شروط الضمان في التأمين الإلزامي من حوادث المركبات حيث يلزم وجود تأمين مركبة ساري المفعول حتى يشمل الضرر الناجم عنها بنطاق الضمان، و يلزم وجود تأمين نافذ المفعول وقت الحادث، كما اشترط تدخل المركبة الايجابي أو السلبي، وأن ينتج عن هذا الخطر ضرر جسماني، و قد اقتصر التعويض على الأضرار الجسدية فقط، وأن الأضرار التي تلحق بالمركبة غير مشمولة إلا إذا تم إبرام عقد تأمين شامل.

• دراسة(القرني، 2010) بعنوان "التأمين ضد حوادث السيارات في المملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى بحث موضوع التأمين ضد حوادث السيارات في المملكة العربية السعودية، بينت الدراسة أن من أهم أهداف التأمين الإلزامي، أنه يوفر راحة نفسية للسائقين، بسبب وجود تغطية تأمينية، و يوفر الدعم الاجتماعي، من خلال تعويض المتضررين. تم استبدال نظام تأمين الرخصة بتأمين المركبة لأسباب، أهمها انتشار الغش، عن طريق التبديل بين السائقين، و ارتفاع معدلات الخسارة، و زيادة أسعار التأمين. أوضحت الدراسة الحالات التي يجوز فيها لشركات التأمين الرجوع على المؤمن له بقيمة ما تكون أدته من تعويض، منها أن يكون عقد التأمين مبني على إدلاء المؤمن له ببيانات كاذبة، أو أن يكون الحادث مفتعل من المؤمن له. أوصت الدراسة بضرورة إنشاء صندوق لتعويض الإصابات التي لا يعرف من السائق المتسبب فيها.

• دراسة(خويرة، 2010) بعنوان " قراءة نقدية في التزامات الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق"

هدفت هذه الدراسة إلى بحث دوافع إنشاء صندوق تعويض مصابي حوادث الطرق في كل من الأردن، مصر، و فلسطين، كما هدفت إلى بيان الحالات التي يقوم فيها الصندوق الفلسطيني، بتعويض المتضررين بدلاً من شركات التأمين، وبينت الدراسة أن المشرع الفلسطيني قد توسع في تحديد مسؤولية الصندوق بدفع التعويض، بشكل يزيد عن التشريعات السابقة، أو تشريعات الدول المجاورة. وذكرت الدراسة أن المشرع الفلسطيني توسع في وصف الحالات التي لا يستحق فيها المصاب تعويضاً، وبالتالي ادخلها ضمن المسؤولية الملقاة على عاتق الصندوق الفلسطيني. أشارت الدراسة أنه في حال عجز الصندوق عن تعويض المتضررين، بسبب زيادة حجم التزاماته عن حجم الموارد المالية له، فإنه تلتزم الدولة بتعويض المتضررين، و أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في مهام ومسؤولية الصندوق الفلسطيني، بحيث يخاصم أو يطلب منه التعويض في حالات معينة فقط ، في إطار الهدف المحدد من إنشائه، دون التوسع في مسؤولية هذا الصندوق على حساب المسؤولية الأصلية الملقاة على عاتق شركات التأمين.

• دراسة (قزعاط، 2009) بعنوان "تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين و استثماراته في فلسطين، وقد أجريت الدراسة على مجتمع مكون من فئتين :الفئة الأولى تتمثل في الشركات حيث تم توزيع 50 استبانة على مدراء خمس شركات تأمين وتم استرداد 33 استبانة، والفئة الثانية تتمثل في الأفراد حيث تم توزيع 200 استبانة على الأفراد بشكل عشوائي لكي تشمل عدة مستويات من مجتمع الدراسة، وتم استرداد 194 استبانة،

وجدت الدراسة إن هناك ضعف في تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين، و أن شركات التأمين ليست بالمستوى المطلوب، كما كان من النتائج التي توصلت لها الدراسة أن التأمين على السيارات كان في المرتبة الثانية من حيث الإقبال، و أن الإقبال على التأمين يأتي بسبب زيادة معدل الإصابات، و أن التأمين على المركبات تأمين إلزامي، أوصت الدراسة إلى ضرورة رفع مستوى شركات التأمين، و زيادة كفاءة الموظفين العاملين في شركات التأمين، عن طريق إعطائهم دورات تدريبية، كما أوصت على ضرورة بناء الثقة بين المؤمن لهم و الشركة، بأن تكون التغطيات مناسبة، و عدم المماثلة في إعطاء التعويضات، بحيث يجب أن يكون التعويض فوري، فلا يضطر المتضرر إلى اللجوء للقضاء للحصول على حقه.

• دراسة(المصاروه، 2008) بعنوان "التأمين الإلزامي من حوادث المركبات في القانون الأردني"

هدفت هذه الدراسة القانونية إلى بحث موضوع التأمين الإلزامي من المسؤولية المدنية الناجمة عن استعمال المركبات في القانون الأردني. ذكرت الدراسة أن جميع الأضرار تكون مشمولة من قبل شركة التأمين سواء بالممتلكات، أو الأشخاص، مادية أو معنوية، لكن يشترط أن تكون الأضرار متعلقة بالغير، و أن تكون الأضرار المتعلقة بالغير بسبب المركبة وهي في حالة الاستعمال. بينت الدراسة أن المشرع الأردني قد أجاز لشركة التأمين الرجوع على المؤمن له والسائق بما تدفع من تعويضات في حالات عدة، منها إذا كان السبب المباشر للحدث يرجع إلى استعمال المركبة بطريقة تتضمن مخالفة لتشريعات السير أو تخالف القانون أو النظام العام، وهذا ما يصعب حدوثه عمليا، حيث أن معظم حوادث السير تكون مصحوبة بارتكاب مخالفة، تم الإشارة إلى أن وثيقة التأمين الإلزامي النموذجية تحتوي على ما يفضي إلى سقوط حق المؤمن له في التعويض بسبب ارتكابه مخالفة، وهو ما يناقض القانون المدني الذي لا يسمح بسقوط الحق في التأمين

إلا بارتكاب جناية أو جنحة مقصودة. أوصت الدراسة بإعادة النظر في السقوف المحددة لمبالغ التعويض التي تلزم بها شركات التأمين وذلك لضآلة مقدارها.

• دراسة (سفيان، 2004) بعنوان "نظام تعويض الأضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر"

هدفت هذه الدراسة القانونية إلى بحث نظام تعويض الأضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر، بينت الدراسة أنه في النظام التقليدي كان الأساس الذي يقوم عليه نظام التعويضات في الجزائر هو الخطأ أساس لقيام المسؤولية المدنية، و لتحصيل التعويض، لابد من توفر ثلاث شروط، الخطأ، و الضرر، و العلاقة السببية بينهم، هذا النظام تم استبداله بنظام عدم الخطأ، أظهرت الدراسة أن هناك أخطاء في بعض الأحكام و القرارات القضائية، التي صدرت في موضوع تعويض الأضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر، حيث أن هناك أخطاء في عمليات حساب التعويضات، أو اعتماد مبلغ مالي خاطئ كأساس لحساب التعويض.

1.8.2 الدراسات الأجنبية:

- دراسة (Laurie, 2011) بعنوان "تليماتيكس، التأمين الجديد للسيارات".

" Telematics, The new Auto Insurance".

هدفت الدراسة إلى توفير شرح عن تكنولوجيا تليماتيكس، كتكنولوجيا إرسال واستلام وتخزين المعلومات عن طريق أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية في السيارات وهذه التكنولوجيا تستخدم كتطبيق لتحديد أقساط التأمين استناداً إلى بيانات القيادة الفعلية، حيث يتم استخدام معايير جديدة في تحديد قيمة التعويضات مثل سرعة السيارة، يوم ووقت وقوع الحادث. بينت الدراسة أن استخدام هذه التكنولوجيا له فوائد عديدة سواء للمجتمع أو لشركات التأمين أو للمؤمنين أنفسهم، حيث يتم تقليل وقت الاستجابة للحوادث، تقليل تكلفة التعويضات، أشارت الدراسة إلى أن 64% من السائقين مستعدين لتغيير عاداتهم في القيادة للحصول على خصم 10%، توقعت الدراسة أن السنوات القادمة ستشهد إقبال متزايد على تكنولوجيا التليماتيكس، حيث ستمتع شركات التأمين التي ستبنى هذه التكنولوجيا بميزة تنافسية تميزها عن شركات التأمين الأخرى.

- دراسة (ABI, 2011) بعنوان " معالجة ثقافة التعويضات: المساعدات القانونية، مشروع قانون

إصدار الأحكام ومعاقبة المخالفين ".

"Tackling The Compensation Culture: The Legal Aid, Sentencing And

Punishment Of Offenders Bill".

هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم نظام التعويضات في بريطانيا، أفادت الدراسة أن النظام الحالي للتعويضات في بريطانيا يعاني مشاكل عدة، حيث أنه بطيء جداً و مكلف جداً، كما أن نسبة كبيرة من المصابين

يفشلون في الحصول على تعويضات ملائمة لإصابتهم في وقت قصير، كما أن النظام الحالي يوهم العديد من الناس بوجود ثقافة التعويضات، بحيث يلجأ الكثير من الناس إلى تقديم طلبات تعويض مبالغ فيها أو مزيفة. ترى الدراسة إن الحل لهذا الفشل في النظام البريطاني هو إدخال إصلاحات في نظام التعويضات البريطاني بهدف تخفيض تكلفة قضايا التعويض، و بالتالي زيادة كفاءة النظام.

- دراسة (Berķis, 2004) بعنوان "الدور الاستراتيجي للمعلومات في صناعة التأمين".

" In Insurance Industry " Strategic Role Of Information

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الاستراتيجي للمعلومات في صناعة التأمين، بينت الدراسة أن تأمين السيارات يعاني من عدة مشكلات، حيث الزيادة في الأقساط، ووجود كثير من عمليات الاحتيال والغش. أوصت الدراسة على عمل قاعدة بيانات موحدة بين شركات التأمين في محاولة للحد من عمليات الاحتيال.

- دراسة (Thomas, 2002) بعنوان "دور صناعة تأمين السيارات في تجنب و تعويض المصابين من حوادث الطرق".

" The Role of the Motor Insurance Industry in Preventing and Compensating Road Casualties".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه صناعة تأمين السيارات في التخفيف من أعباء حوادث الطرق في الدول محدودة الدخل ، تم أخذ عينة من تسع دول من دول مرتفعة الدخل، و دراسة الطرق و الأساليب المستخدمة في تعويضات مصابين حوادث الطرق، لمعرفة أي هذه الأساليب من الممكن تبنيها وتطبيقها في الدول محدودة الدخل، ذكرت الدراسة أن قضايا التأمين في بعض الدول محدودة الدخل شكلت

ما يقارب من 10% إلى 80% من مجمل القضايا، كما ذكرت أن شركات التأمين تعاني من مشكلة زيادة تكاليف الإجراءات القانونية المتبعة في عملية التعويض، أظهرت الدراسة أن ذوي الدخل المحدود في حال إصابتهم جراء حادث طريق، فإنهم سيعانون من تأخير في استلام التعويضات و استلام مبالغ غير متلائمة مع حجم الضرر الذي تعرضوا له، أوصت الدراسة بضرورة إشراك شركات التأمين في التخطيط لأمان الطرق، حيث أنها رابط قوي بين النقل و الصحة.

1.9.4 التعقيب على الدراسات السابقة

- ركزت الدراسات العربية على دراسة التأمين على السيارات و أقسامه، والتغطية التي يقدمها كل قسم.
- الدراسات العربية التي تناولت موضوع تعويض المتضررين من حوادث الطرق، تناولت الموضوع من ناحية قانونية، لتقارن بين التزامات شركات التأمين في القانون الخاص بكل دولة عربية.
- العديد من الدراسات اهتمت ببحث قطاع التأمين بشكل عام، تأثيره في الاستثمار، أو بحث أفضل الأساليب التسويقية التي تساهم في زيادة الاستثمارات في شركات التأمين.
- لم تتناول أي من الدراسات، بحث فاعلية أنظمة التعويض في شركات التأمين.
- كانت الدراسات الأجنبية أكثر تخصصاً في بحث موضوع تعويض المتضررين عن حوادث الطرق.
- بعض الدراسات هدفت إلى إيجاد أنظمة محاسبية تقلل من تكاليف أقساط التأمين على السيارات.
- بعض الدراسات هدفت إلى دراسة دور المعلومات والتكنولوجيا في زيادة كفاءة أنظمة التعويض عن حوادث الطرق.
- اهتمت الدراسات الأجنبية بطريقة احتساب حجم التعويض المناسب، حيث عمدوا إلى إيجاد خوارزميات تقوم بقياس المخاطر بشكل دقيق، لاحتساب مبلغ تعويض ملائم.

1.8.4 ما تتميز به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تعد الدراسة الأولى محلياً - حسب ما توفر من معلومات - التي تناولت بحث موضوع نظام تعويض المتضررين من حوادث الطرق، من ناحية إدارية، حيث كانت معظم الدراسات المحلية تتناول الموضوع من ناحية قانونية، كما أن الدراسة هي الأولى - حسب ما توفر من معلومات - التي جمعت المتغيرات المستقلة مجتمعة معاً، حيث أن الدراسات السابقة ذكرت عاملي سرعة تسوية التعويضات وحجم التعويض على الهامش، ولم تستفص في دراستهما. بالإضافة إلى ذلك فإن الدراسة ألقت الضوء على إجراءات عملية تعويض ضحايا حوادث الطرق، حيث تم إيضاح هذه الإجراءات وبيان أهم المشكلات والمعوقات التي تواجه المتضررين في محاولتهم الحصول على التعويض، وذلك بأخذ المتضررين أنفسهم عينة للدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: التأمين.

المبحث الثاني: تأمين السيارات.

المبحث الثالث: تعويض مصابي حوادث الطرق.

المبحث الرابع: قطاع التأمين في فلسطين.

المبحث الأول

التأمين

2.1.1 تعريف التأمين.

2.1.2 نشأة التأمين.

2.1.3 أنواع التأمين.

2.1.4 فوائد التأمين.

2.1.5 تعريف الخطر.

2.1.6 أنواع الخطر.

2.1.1 تعريف التأمين

لغة: التأمين من أمن، أي اطمأن و زال خوفه، و هو بمعنى سكن قلبه (إبراهيم وعبد المجيد، 2012).

ويمكن تعريف التأمين بأنه نظام يصمم ليقفل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المؤمن له، وذلك عن طريق نقل عبء الخطر إلى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي تكبدها (بن علي وصليحة، 2011).

التعريف القانوني للتأمين:

المشرع الفلسطيني عرف التأمين في المادة (1) من قانون التأمين على أنه: "أي اتفاق أو تعهد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك نظير قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن" (حطاب، 2012).

2.1.2 نشأة التأمين

التأمين فكرة قديمة، نشأت مع نشأة الإنسان نفسه وتطورت بتطوره فلم يكن في وسع الإنسان أن يعيش أبداً دون أن يضع يده في أيادي الآخرين؛ درءاً للمخاطر التي تصيبه (بن علي و صليحة، 2011).

كما ظهر التأمين البري إثر الحادثة التي وقعت في لندن بحرق 13,000 منزل و حوالي 100 كنيسة (2) ، وتطور نشاط التأمين بعد ذلك خصوصاً مع بداية الثورة الصناعية و انتشار الآلات في القرن 19، و اكتملت الصور المختلفة للتأمين للقرن 20 مع ظهور التكنولوجيا المختلفة (إبراهيم وعبد المجيد، 2012).

2.1.3 أنواع التأمين

ينقسم التأمين من حيث شكله إلى

- **التأمين التعاوني (أو التبادلي) (أو بالاكنتاب):**

في هذا النوع من التأمين يجتمع عدة أشخاص معرضين لأخطار متشابهة فيدفع كل منهم اشتراكا معيناً، وتخصص هذه الاشتراكات لأداء التعويض المستحق لمن يصيبه الضرر، وإذا زادت الاشتراكات على ما صرف من تعويض كان للأعضاء حق استردادها، وإذا نقصت طوّل الأعضاء باشتراك إضافي لتغطية العجز، وأعضاء شركة التأمين التعاوني لا يسعون إلى تحقيق ربح، بل إلى تخفيف الخسائر التي تلحق ببعض الأعضاء، فهم يتعاقدون ليتعاونوا على تحمل مصيبة قد تحل ببعضهم، وتدار الشركة بواسطة أعضائها، فكل واحد منهم يكون مؤمناً ومؤمناً له.

- **التأمين التجاري ذي القسط الثابت:**

في هذا النوع من التأمين: وهو النوع السائد الآن الذي تتصرف إليه كلمة التأمين لدى إطلاقها، يلتزم المؤمن له بدفع قسط محدد إلى المؤمن، وهو الشركة التي يتكون أفرادها من مساهمين آخرين غير المؤمن لهم، وهؤلاء المساهمون هم المستفيدون بأرباح الشركة، ففي التأمين بقسط ثابت يكون المؤمن له غير المؤمن الذي يسعى دائماً إلى الربح، بخلاف التأمين التعاوني الذي لا يسعى إلى الربح أبداً، وإنما غاية أفراد التعاون على تحمل المخاطر، وهذا الهدف الإنساني النبيل لا يوجد إلا في التأمين التعاوني ولا يوجد البتة في التأمين بقسط ثابت، فالفكرة الربحية البحتة هي الأساس هنا والفكرة التعاونية غلاف براق لها فقط (الشبيلي، 2005).

2.1.4 فوائد التأمين

- يوفر التأمين أماناً واستقراراً اقتصادياً، حيث أن الأشخاص الذين يتعرضون لأضرار يستعيدون وضعهم المالي، كما كان قبل التعرض لهذه الأضرار بواسطة التعويض الذي تمنحه شركات التأمين.
- يوفر التأمين الطمأنينة ويخفف من الخوف قبل أن يتعرض الشخص لضرر أو خسارة ما أو بعد أن يتعرض لها. فالتأمين على الحياة مثلاً يخفف من قلق وخوف رب العائلة على مستقبل أفراد أسرته في حالة تعرضه للعجز، كما أن الشخص الذي يؤمن على بيته لا يعتريه خوف كبير على جرة تعويض بيته.
- توفر شركات التأمين مصدراً مهماً للتمويل والاستثمار وذلك على النحو التالي:
إن شركات التأمين تتقاضى أقساط التأمين سلفاً عند بدء التأمين وقبل وقوع الخسائر والأضرار التي تقوم بتعويضها، وبذلك يتجمع لديها كم كبير من الأموال تقوم بتوظيفها في مجالات استثمار مختلفة.
- تقوم شركات التأمين بدور مؤثر في تقليل الخسائر وذلك من خلال شروط السلامة التي تفرضها على المؤمن لهم، ومن خلال تقديم النصح والإرشاد حول طرق الحد من الخسارة.
- يستخدم التأمين لتعزيز قدرة الفرد أو الجماعة للحصول على الائتمان، فالشخص الذي يريد شراء شقة، على سبيل المثال، لن يستطيع الحصول على القرض الضروري إذا لم يقر بتأمين الشقة أو تقديم عقد تأمين على حياته (أبوعمرة، 2011).

2.1.5 تعريف الخطر

يمكن تعريف الخطر على أنه ضرر متوقع الحدوث مبني على الاحتمالات التي تتفاوت فيما بينها، بين احتمالات متعلقة بالأشخاص مثل وفاة، مرض، أو عجز، أو احتمالات متعلقة بالممتلكات مثل حريق، تصادم، سرقة، انهيار، تزوير، غرق السفن، إلى غير ذلك من الأخطار (المصري، 2012)

2.1.6 أنواع الخطر

يمكن تقسيم الخطر بطرق متعددة تتحسر أهمها فيما يلي:

أولاً: من ناحية طبيعة الخسارة فإن الأخطار إما أن تكون أخطار ممتلكات أو أخطار مسئولية أو أخطار شخصية.

ثانياً: من ناحية سبب الخسارة فإن الأخطار إما أن تكون أخطاراً مادية أو أخطاراً اجتماعية أو أخطاراً اقتصادية.

ثالثاً: من حيث طبيعة تاريخ الخطر فإن الأخطار إما أن تكون أخطار بحتة أو أخطار مضاربة.

رابعاً: من حيث طبيعة مسببات الخطر فإن الأخطار إما أن تكون أخطار خاصة بحالة السكون الناتجة عن الظواهر الطبيعية، أو تكون أخطار خاصة بحالة الحركة وهي تلك المتعلقة بما يتم من تغيرات وخاصة تلك المرتبطة بحاجات البشر.

خامساً: من حيث حجم الخطر وناتجه من خسائر فإن الأخطار إما أن تكون أخطار أساسية أو عامة أو أخطار محددة أو خاصة (العمرى وعطا، 2012، ص13).

المبحث الثاني

تأمين المركبات

2.2.1 مقدمة.

2.2.2 أخطار السيارات.

2.2.3 أنواع التغطيات التأمينية على المركبات.

2.2.1 مقدمة

السيارة هي كل مركبة تسير على الطريق وتعمل بالوقود وذلك من آلات وأدوات النقل والجر بأنواعها المختلفة (عريقات، 2008، ص 159).

تتعدد الأخطار التي يتعرض لها أصحاب السيارات، وسائقها في جميع دول العالم. وتزداد حدة المشكلة في الدول النامية نظراً لزيادة سوء أحوال الطرق، وعدم الالتزام بقوانين المرور، حيث تزداد أعداد حوادث الطرق، وتزداد الوفيات والإصابات الناتجة عن هذه الحوادث.

2.2.2 أخطار السيارات

يمكن تعريف أخطار السيارات بأنها تلك الأخطار التي قد تصيب السيارة أو تتسبب هي فيها ويترتب على تحققها في صورة حوادث خسائر مادية وعلى ذلك يمكن سرد أخطار السيارات على النحو الآتي

1. أخطار تلحق بالسيارة نفسها، كالتصادم و الاحتكاك، و الانقلاب، وكسر الزجاج، والسرقة، والحريق، وتلف المعدات، وغير ذلك من الأخطار التي تتعرض لها السيارة، سواء كانت متحركة، أو في حالة ساكنة.

2. أخطار تلحق بالركاب، أو بالشحنات المنقولة، كالحوادث التي قد تصيب الركاب، أو الوفاة، أو العجز، وكذلك مثلما تتعرض له الشحنات والبضائع المنقولة من سرقة، أو تبديد، أو غرق، أو حريق، أو غير ذلك.

3. أخطار المسؤولية المدنية، وهي مجموعة الأخطار التي تصيب الغير في أشخاصهم بالوفاة والعجز، والإصابات البدنية، أو في ممتلكاتهم، ويكون مالك السيارة مسؤولاً عن ذلك وعن تعويضهم بموجب القانون.

ويعتبر التأمين من أهم طرق إدارة الأخطار السابقة، حيث يهدف التأمين إلى حماية المؤمن له من الخسائر المادية الناتجة عن بعض أو كل هذه الأخطار، تبعاً لنوع الوثيقة وذلك بالنسبة للخسائر التي تصيب الغير، أو تصيب السيارة نفسها أو قائد السيارة أو ركبها (عريقات، 2008، ص 159-160).

2.2.3 أنواع التغطيات التأمينية على المركبات

• التأمين الإلزامي (إصابات جسمية)

يغطي هذا النوع من التأمين الأضرار والإصابات الجسدية التي تنتج عن استعمال المركبة. سواء كان الشخص المصاب من ركاب المركبة، أو المشاة وقت وقوع الحادث، وهو تأمين ملزم من قبل السلطة الوطنية الفلسطينية، وهو الحد الأدنى في تأمين المركبات الميكانيكية (أي أقل تغطية تأمينية مسموح به قانونياً)، ويتم الاكتتاب بهذا النوع من التأمين بموجب قانون التأمين الفلسطيني رقم (20) لسنة 2005.

• تأمين ممتلكات الفريق الثالث

يعنى بالخسائر والأضرار التي تسببها المركبة لممتلكات الفريق الثالث (أي الغير) سواء كان الفريق الثالث مركبة أو أي ممتلك مادي آخر (جدار، عمود، منزل....).

التزامات الشركة وحدود مسئوليتها عن الأضرار المادية للفريق الثالث

تلتزم الشركة وبمقتضى هذه الوثيقة وبدون إخلال بما ذكر بأعلاه بتعويض الفريق الثالث مباشرة أو بتعويض المؤمن له عن جميع المبالغ التي دفعها فعلياً بسبب مسئوليته القانونية تجاه الفريق الثالث والناجمة عن حادث طرق مشمول بالتغطية التأمينية بموجب وثائق التأمين وملاحقها. في جميع الأحوال فإن الحد الأقصى لمسئولية شركة التأمين بالتعويض عن جميع الحوادث المادية أو الحادث الواحد المادي لكافة المتضررين خلال فترة التأمين لا تتجاوز المبلغ المذكور في شهادة التأمين.

(www.pif.org.ps, 25.08.2013).

• التأمين التكميلي للمركبات (تأمين جسم المركبة)

يعنى بالخسائر والأضرار التي تلحق بجسم المركبة نتيجة الاصطدام أو حادث طرق، أو سرقة، أو حريق، ويمكن إضافة تغطيات أخرى قد يطلبها المؤمن له وتقبلها شركة التأمين ضمن هذه التغطية، خلافاً لما قد يكون مستثنى ضمن الاستثناءات العامة المبينة في الوثيقة (أي هو باختصار تأمين على

الملكية الخاصة بالمركبة نفسها) (www.pif.org.ps, 25.08.2013).

المبحث الثالث

تعويض مصابي حوادث الطرق

2.3.1 تعريف التعويض.

2.3.2 الأضرار التي تستوجب التعويض.

2.3.3 كيفية التقدم بطلب الحصول على تعويض.

2.3.4 المستندات المطلوبة.

2.3.1 تعريف التعويض

التعويض لغة: هو العوض بمعنى البذل والجمع أعواض، عاضه بكذا عوضاً: أعطاه إياه بدل ما ذهب منه فهو عائض، واعتاض منه: أخذ العوض، واعتاض فلاناً أي سأل العوض (قبها، 2009).

التعويض اصطلاحاً: التزام يثبت في الذمة يقضي بإعطاء البديل في حال إتلاف أو إنقاص الأصل (عيسى، 2012).

2.3.2 الأضرار التي تستوجب التعويض

ضمن قانون التأمين رقم 20 الصادر سنة 2005 الحق المطلق لتعويض مصابي حوادث الطرق بغض النظر عن الجهة الملتزمة بالدفع، بمعنى أن هذا القانون ضمن حق المطالبة بالتعويض من الشركة المؤمنة للمركبة المسببة للحدث، وفي حالة وجود أي مخالفات لشروط بوليصة التأمين، فإن القانون كفّل التعويض لمصاب حادث الطرق من جهات أخرى (الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق، ووزارة المالية، ورأس السلطة)، و يتم التعويض عن الأضرار المعنوية والمادية (الأشقر، 2013).

• التعويض عن الضرر المعنوي:

ذكرت المواد رقم 152، 153، 154 من قانون التأمين الفلسطيني رقم 20 الصادر سنة 2005 أنه:

وذكرت المادة رقم 152 أنه : يكون التعويض عن الأضرار المعنوية الناجمة عن حادث الطرق على

النحو الآتي:

1. خمسون ديناراً عن كل واحد بالمائة من نسبة العجز الدائم.

2. أربعون ديناراً عن كل ليلة يمكثها المصاب في المستشفى أو أي مؤسسة علاجية للعلاج بسبب حادث الطرق.

3. خمسمائة دينار عن العملية أو العمليات الجراحية التي أجريت للمصاب بسبب حادث الطرق واستلزمت مكوثه في المستشفى.

4. إذا لم يستحق المصاب تعويضاً بموجب الفقرات (1، 2، 3) من هذه المادة يحق له تعويضاً لا يزيد عن خمسمائة دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً. وأضافت المادة رقم 153 أنه:

5. لا يجوز أن يزيد مجموع مبلغ التعويض عن الأضرار المعنوية عن عشرة آلاف دينار أردني أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً.

وذكرت المادة رقم 154 أنه إذا أدى الحادث إلى وفاة المصاب فإن المبلغ الذي يدفع لورثته هو خمسون بالمائة من الحد الأقصى المذكور في المادة 153 من هذا القانون مطروحاً منه حصة الورثة المعالين وفقاً لحجة حصر إرث المتوفى.

• التعويض عن الضرر المادي:

تحدثت المواد من 155 – 159 من قانون التأمين الفلسطيني رقم 20 الصادر سنة 2005 حول التعويض عن الضرر المادي كالتالي:

1. عند احتساب التعويض عن فقدان الكسب وفقدان المقدرة على الكسب لا يؤخذ في الاعتبار الدخل الذي يزيد عن مثلي معدل الأجور في الحقل الاقتصادي، الذي ينتمي إليه المصاب وفقاً لآخر نشرة يصدرها الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

2. إذا أدى حادث الطرق إلى عدم قدرة المصاب على القيام بعمله فإنه يستحق 100% من أجره اليومي طيلة مدة عجزه المؤقت على ألا تتجاوز مدة العجز سنتين من تاريخ الحادث.
3. عند احتساب التعويض عن فقدان المقدرة على الكسب المستقبلي يجرى خصم مقابل الدفع الفوري.
4. إذا كان المصاب قاصرا فعلى المحكمة أن تقرر إيداع المبلغ المحكوم به لدى إحدى البنوك باسم المصاب لحين بلوغه سن الرشد.

2.3.3 كيفية التقدم بطلب الحصول على تعويض (الأشقر، 2013)

يتم إبلاغ شركة التأمين بالحادث الذي سببته المركبة المؤمنة لديها عن طريق:

- ✓ المؤمن.
- ✓ المصاب أو أحد أفراد عائلته.
- ✓ المحامي الموكل من المصاب.

2.3.4 المستندات المطلوبة (الأشقر، 2013)

- ✓ بلاغ شرطة قسم المرور وحوادث الطرق.
- ✓ بلاغ جهات طبية معترف بها.
- ✓ إثبات أي بيئة حسب الأحوال القانونية والمالية.

المبحث الرابع

قطاع التأمين في فلسطين

- 2.4.1 نبذة عن قطاع التأمين في فلسطين.
- 2.4.2 المرجعية القانونية لشركات التأمين الفلسطينية.
- 2.4.3 المكونات الرئيسية لقطاع التأمين الفلسطيني.
- 2.4.4 شركات التأمين العاملة في قطاع غزة.
- 2.4.5 الصندوق الفلسطيني لتعويض ضحايا حوادث الطرق.
- 2.4.6 المصابين المستحقين للتعويض من الصندوق.
- 2.4.7 مصادر إيرادات الصندوق.

2.4.1 نبذة عن قطاع التأمين في فلسطين

باشرت السلطة الوطنية الفلسطينية في العام 1993 إشرافها على صناعة التأمين، وتوسع النطاق الجغرافي لمسؤوليتها عن القطاع في العام 1994، وبموجب اتفاق نقل الصلاحيات أصبحت السلطة الجهة المخولة قانوناً والمشرفة في مجال التأمين بما يشمل ترخيص المؤمنين والوكلاء والإشراف على نشاطهم، وحافظت القوانين الفلسطينية على نظام تعويض إلزامي مطلق لضحايا الطرق.

ولقد عانى القطاع من غياب تشريعات وآليات الإشراف والرقابة الحكومية وفوضى العمل وضعف الثقة التأمينية لفترة طويلة، إلى أن تأسست هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وأصبحت الجهة المخولة قانونياً في الإشراف والتنظيم والرقابة على أعمال القطاع في أواخر العام 2004، ولقد ساعد صدور قانون التأمين رقم (20) لعام 2005 في إعادة تنظيم قطاع التأمين.

وبلغ عدد شركات التأمين المرخص لها بالعمل من قبل الهيئة 10 شركات في نهاية العام 2012 وتعمل في أنواع التأمين المختلفة، في حين بلغت نسبة إجمالي استثمارات قطاع التأمين 2.7% من الناتج المحلي الإجمالي المقدر في نهاية العام 2012، وقد بلغت إجمالي المحفظة التأمينية 144 مليون دولار في نهاية العام 2012 (www.pcma.ps,17.08.2013).

2.4.2 المرجعية القانونية لشركات التأمين الفلسطينية

- قانون هيئة سوق رأس المال الفلسطينية رقم 13 لسنة 2004 .
- قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005 (www.pcma.ps,17.08.2013).

2.4.3 المكونات الرئيسية لقطاع التأمين الفلسطيني

يتكون قطاع التأمين في فلسطين من العناصر الرئيسية التالية

- إدارة الرقابة على التأمين في هيئة سوق رأس المال
- شركات التأمين المحلية وفروع الشركات الأجنبية
- وكلاء التأمين
- اللجنة الاستشارية لشؤون التأمين
- الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق
- الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وأعضاءه
- أصحاب المهن الأخرى المرتبطة بالتأمين (www.pcma.ps, 17.08.2013).

2.4.4 شركات التأمين العاملة في قطاع غزة

• المجموعة الأهلية للتأمين

مجموعة متميزة من المستثمرين ورجال الأعمال الفلسطينيين في الضفة الغربية وقطاع غزة والأردن وكافة أنحاء المهجر بادرت في القيام بتأسيس الشركة تحت اسم "غزة الأهلية للتأمين" في عام 1994، وفي منتصف عام 2004 ارتأت الهيئة العامة غير العادية للشركة في جلستها المنعقدة بتاريخ 2004/6/2 تغيير أسم الشركة إلى المجموعة الأهلية للتأمين وذلك تمهيداً لانطلاقتها إلى المحيط العربي والدولي .

(www.aig.ps, 17.08.2013)

الخدمات المقدمة

تأمين المركبات ، تأمين الحريق ، تأمين الحوادث ، التأمين البحري والجوي والبري ، كافة التأمينات الهندسية ، التأمين الصحي الاجتماعي ، التأمين على الحياة ، التأمين على العمال ، التأمين المنزلي الشامل ، التأمين على المسافرين ، تأمين البنوك ، تأمين ضمانات الأمانة ، تأمين نقل الأموال.

(www.aig.ps, 17.08.2013)

• شركة التأمين الوطنية

أسست شركة التأمين الوطنية عام 1992، وسجلت بتاريخ 1992/3/15 كشركة مساهمة عامة لدى مسجل الشركات في مدينة رام الله تحت رقم 562600353 وحصلت على رخصة مزاولة العمل بتاريخ 1993/2/15 وبشرت عملها اعتباراً من تاريخ 1993/3/1. (www.nic-pal.ps, 17.08.2013).

الخدمات المقدمة

التأمينات الهندسية، تأمين المركبات تأمين نقل البضائع برا وبحرا وجوا ، تأمين أخطار ،التأمين المنزلي الشامل ، تأمين المسؤوليات ، تأمين النقود ، تأمين الموظفين ، تأمين إصابات، تأمين الحوادث الشخصية وكوبونات السفر ، تأمين العلاج الطبي ، تأمينات أخرى (تأمين الزواج ، تأمين الغطاء المصرفي الشامل ، تأمين أخطاء المهن الطبية) ، وبدأت الشركة منذ نهاية عام 2005 ممارسة تأمينات الحياة الفردية والجماعية ، الادخارية والمؤقتة (أبوعمره، 2011).

• شركة ترست للتأمين

تأسست من قبل مجموعة من رجال الأعمال الفلسطينيين ، وهي شركة زميلة لمجموعة شركات ترست للتأمين إحدى اكبر مجموعات التأمين وإعادة التأمين في الشرق الأوسط ويبلغ رأس مال مجموعة ترست في مختلف فروعها ما يزيد عن مائة مليون دولار ، بدأت الشركة عملها في قطاع غزة في منتصف 1994 م ثم امتد نشاطها ليشمل كافة أنحاء الضفة الغربية منتصف 1995.

(www.trustpalestine.com, 17.08.2013).

الخدمات المقدمة

تأمين الحريق، التأمين الهندسي، التأمين البحري، تأمين المركبات، تأمين المسؤولية المدنية، التأمين الصحي والحياة، تأمينات شخصية.(www.trustpalestine.com, 17.08.2013).

• شركة فلسطين للتأمين

شركة فلسطين للتأمين شركة مساهمة عامة محدودة تأسست سنة 1994 ، وقد تم ترخيصها بموجب الترخيص رقم 11 لسنة 1994 برأسمال مقداره خمسة ملايين دولار أمريكي لممارسة كافة أنواع التأمين. تكتب الشركة الأخطار تبعاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية وتبعاً للقوانين والأنظمة والأعراف المتعارف عليها في أسواق التأمين في العالم.

(www.pic-pal.ps, 17.08.2013).

الخدمات المقدمة

تأمين الحوادث العامة، التأمين الصحي ، التأمين على المركبات، التأمين الهندسي، التأمين البحري.

(www.pic-pal.ps, 17.08.2013).

• شركة فلسطين لتمويل الرهن العقاري

تأسست شركة فلسطين لتمويل الرهن العقاري في العام 1997، بمبادرة من السلطة الوطنية الفلسطينية وعدد من المؤسسات الاقتصادية الفلسطينية والدولية الكبرى، وهي من أوائل شركات الرهن العقاري المختصة بتمويل قطاع الإسكان في المنطقة (www.pmhc.com, 17.08.2013).

الخدمات المقدمة

تقوم شركة فلسطين لتمويل الرهن العقاري بإعادة تمويل قروض الرهن العقاري الممولة من قبل البنوك المشاركة في برامجها من خلال شركة تمويل الرهن العقاري الفلسطينية، كما وتقوم بالتأمين ضد مخاطر الائتمان من خلال شركة فلسطين لتأمين الرهن العقاري (www.pmhc.com, 17.08.2013).

• شركة الملتزم للتأمين

شركة الملتزم للتأمين والاستثمار، هي شركة مساهمة عامة محدودة الأسهم تأسست بموجب قانون الشركات الفلسطيني لسنة 1929م وتعديلاته، وسجلت تحت رقم (563201573) في اليوم السابع عشر من شهر أغسطس سنة ألفين وثمانية ميلادية ورخص لها بالعمل بموجب قرار مجلس الوزراء الصادر في جلسته رقم 83 لسنة 2008 ميلادية الموافق 16 شعبان لعام 1429 هجرية.

تعمل الشركة في مجال أعمال التأمين والاستثمار الإسلامي وبالتزام كامل بخدمة الجماهير الفلسطينية في قطاع غزة أولاً وتقديم خدمات التأمين والاستثمار بكافة أنواعها والالتزام بحفظ عائدات الوفر في نهاية العام ثم توزيعها على حملة الأسهم وحملة الوثائق، التعاون على درء المخاطر.

(www.mii.ps, 17.08.2013).

الخدمات المقدمة

تأمين المركبات، تأمين الحرائق، تأمين السفر، التأمينات الشخصية، التأمين البحري، تأمين المسؤولية المدنية، التأمين الصحي، التأمين ضد السرقة، التأمين ضد الأخطاء المهنية، التأمين ضد الحوادث الشخصية، التأمين الهندسي، التأمين ضد أخطار المقاولين، التأمين ضد أخطار التركيب، التأمين ضد تعطل

الآلات والمكائن، التأمين على الآليات والمعدات، تأمين الألواح الزجاجية، تأمين إصابات العمل، تأمين اليخوت والقوارب، تأمين آليات ومعدات المقاول، تأمين الممتلكات القابلة للتأمين، التأمين المنزلي الشامل، تأمين النقود (www.mii.ps, 17.08.2013).

• الشركة العالمية المتحدة للتأمين

الشركة العالمية المتحدة للتأمين تأسست في 2010/6/1 بموافقة من هيئة سوق رأس المال الفلسطيني، شارك فيها نخبة من رجالات التأمين من كبار رجال الأعمال و الاقتصاديين ممن كانت لهم النظرة الاقتصادية الثاقبة و الحرفة المتقنة في صناعة شركة من أهم شركات التأمين. بدولة فلسطين حفاظا على الاقتصاد الفلسطيني وخلق التوازن و فرص الاستثمار وفتح المجال للمشاريع العملاقة.
(www.gui.ps, 17.08.2013).

الخدمات المقدمة

التأمين المنزلي الشامل، تأمين المسؤوليات المهنية لأصحاب المهن، التأمين الصحي، تأمين الحوادث الشخصية وكوبونات السفر، التأمين الهندسي، تأمين النقد أثناء النقل وفي الخزائن، تأمين المسؤولية المدنية، تأمين إصابات العمل والمسؤولية القانونية لأصحاب العمل، تأمين خيانة الأمانة للموظفين، تأمين كسر الزجاج (www.gui.ps, 17.08.2013).

• شركة المشرق للتأمين

تأسست شركة المشرق للتأمين في عام 1992 بمقتضى أحكام القانون رقم 12 لسنة 1964 و هي مسجلة كشركة مساهمة عامة محدودة تحت رقم 562600361 و مركزها الرئيس في رام الله ، تتعامل الشركة في

كافة أعمال التأمين المعمول بها في المنطقة وتزاول عملها من خلال 10 أفرع بالإضافة إلى الوكلاء.
(www.sahem-inv.com, 25.08.2013).

الخدمات المقدمة

الحريق، وأضرار الممتلكات، بحري، حياة، صحي، حوادث، تأمين على الحياة.
(www.pif.org.ps, 25.08.2013).

2.4.5 الصندوق الفلسطيني لتعويض ضحايا حوادث الطرق

أنشئ الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق بموجب المادة 170 من قانون التأمين الفلسطيني ليحل محل الصندوق المنشأ بموجب القرار رقم 95 لسنة 1995، الذي جاء الأخير تنفيذاً للمادة الحادية عشر فئات من اتفاقية باريس المنعقدة بين السلطة الفلسطينية وإسرائيل بتاريخ 1994/4/29 التي قضت بوجوب قيام صندوق فلسطيني لتعويض ضحايا حوادث الطرق غير القادرين على مطالبة المؤمن بالتعويضات للأسباب التالية :

- 1- السائق الملزم بدفع التعويضات مجهول.
- 2- السائق غير مؤمن أو تأمينه لا يغطي مسؤوليته.
- 3- المؤمن غير قادر على دفع التزاماته.

2.4.6 المصابين المستحقين للتعويض من الصندوق

المشرع الفلسطيني قام بموجب نص المادة (173) من قانون التأمين بتحميل الصندوق مهام والتزامات جديدة لم تكون موجودة من قبل، فقد تناولت هذه المادة الحالات التي يلتزم فيها صندوق التعويضات الفلسطيني بتعويض المصاب بشرط ألا يكون هو السائق.

فجاء في هذه المادة بأنه: " فيما عدا السائق يقوم الصندوق بتعويض المصاب الذي يستحق تعويضاً بموجب أحكام هذا القانون ولا يستطع مطالبة المؤمن بالتعويض لأحد الأسباب الآتية:

- إذا كان السائق المتسبب في وقوع الحادث مجهولاً.
- إذا لم يكن بحوزة السائق تأمين بموجب أحكام هذا القانون.
- إذا كان المؤمن تحت التصفية.
- إذا كان بحوزة السائق تأمين ولكنه لا يغطي الحادث موضوع المطالبة بسبب:
- استعمال المركبة لغرض مخالف لما هو محدد في رخصتها.
- قيادة السائق للمركبة بدون رخصة قيادة أو برخصة لا تجيز له قيادة ذات النوع.
- إذا لم يدفع المؤمن له قسط التأمين في الميعاد المحدد والمتفق عليه.
- إذا وقع من المؤمن له غش أو تدليس أو أخفى وقائع جوهرية عند حصوله على وثيقة التأمين.
- أية حالة أخرى لا تغطي فيها الوثيقة الالتزام بالتعويض بموجب أحكام هذا القانون (خبرة، 2010).

2.4.7 مصادر إيرادات الصندوق

1. نسبة من رسوم التأمين تحدد بقرار من وزير المالية تقوم شركات التأمين بتحويلها في المواعيد المحددة. وقد حددت هذه النسبة 17% من قيمة قسط التأمين الأساسي الإلزامي.
2. المبالغ المحصلة من مساهمة الهيئات والمؤسسات المعفاة من واجب التأمين .

3. المبالغ التي يدفعها الصندوق الحالي من الأقساط التي يحصلها من المؤمّنين على مركباتهم المسجلة في الضفة الغربية .

هذا بالإضافة إلى بعض الاستثمارات التي تقوم بها إدارة الصندوق. فقد قام الصندوق، مثلاً، بإقراض شركة المؤسسة العربية للتأمين مبلغ 5.7 مليون دولار بفائدة (الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان، 2001).

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

- 3.1 مقدمة.
- 3.2 منهجية الدراسة.
- 3.3 مجتمع الدراسة.
- 3.4 عينة الدراسة.
- 3.5 أداة الدراسة.
- 3.6 صدق الاستبانة.
- 3.7 ثبات الاستبانة.
- 3.8 المعالجات الإحصائية.

3.1 مقدمة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيسياً تم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها تم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، والأدوات التي استخدمتها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

3.2 منهجية الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

وقد تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** حيث كان التوجه في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
- **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، كما تم إجراء مقابلات شخصية مع مدراء أقسام التعويضات في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة، للحصول على بعض التوضيحات

حول برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق، وكذلك للحصول على بعض الإحصاء التي تلزم في الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة

المتضررين من حوادث الطرق الذين حصلوا على تعويض من شركات التأمين العاملة في قطاع غزة خلال الفترة من بداية سنة 2010 وحتى نهاية سنة 2012، حيث بلغ عددهم 1405 متضرر، تم الحصول على عددهم من خلال المقابلات الشخصية مع مدراء أقسام التعويضات في شركات التأمين العاملة في قطاع غزة.

3.4 عينة الدراسة

تم استخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 استبانة لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبانة. وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع 200 استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 160 استبانة بنسبة 80%، وتم الوصول لأفراد العينة من خلال التواصل مع مكتب تحقيقات حوادث المرور، ومستشفى الشفاء في غزة، حيث تم التواصل مع الأشخاص المسجلة أسماءهم في كشوف حوادث المرور، ومن ثم توزيع الاستبانة على المتضررين الذين حصلوا على تعويض من شركات التأمين.

3.5 أداة الدراسة

تم إعداد استبانة حول "فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق في قطاع غزة "

تتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين. ملحق رقم (3)

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية عن المستجيب (العمر، المؤهل العلمي، الجنس) وبيانات عن التعويض (إجمالي مبلغ التعويض الذي حصل عليه المستجيب، تكلفة المحامي كنسبة مئوية من مبلغ، نوع الإصابة)

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون من 37 فقرة، موزع على 6 مجالات :

المجال الأول: توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الثاني: سرعة الاستجابة لدعوى المتضررين من حوادث الطرق، ويتكون من (7) فقرات.

المجال الثالث: آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق، ويتكون من (5) فقرات.

المجال الرابع: الإنصاف في تقدير حجم التعويض، ويتكون من (5) فقرات.

المجال الخامس: سرعة تسوية التعويضات، ويتكون من (8) فقرات.

المجال السادس: فاعلية إدارة برنامج التعويض، ويتكون من (5) فقرات.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (3.1):

جدول (3.1): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	أعترض بشدة	أعترض	لا أدري	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

تم اختيار الدرجة (1) للاستجابة " أعترض بشدة " وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

3.6 صدق الاستبانة

تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

- صدق المحكمين "الصدق الظاهري"

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من ستة متخصصين في الإدارة وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية ملحق رقم (4).

- صدق المقياس

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه ملحق رقم (5).

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. يبين جدول (3.2) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3.2)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	المجال	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.	.706	*0.000
2.	سرعة الاستجابة لدعوي المتضررين من حوادث الطرق.	.669	*0.000
3.	آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق.	.511	*0.000
4.	الإنصاف في تقدير حجم التعويض.	.604	*0.000
5.	سرعة تسوية التعويضات.	.657	*0.000
6.	فاعلية إدارة برنامج التعويض.	.453	*0.002

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

3.7 ثبات الاستبانة Reliability

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت

نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها

بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال

معامل ألفا كرونباخ : Cronbach's Alpha Coefficient

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3.3).

جدول (3.3)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
1.	توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.	7	0.720	0.849
2.	سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق.	6	0.748	0.865
3.	آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق.	5	0.578	0.760
4.	الإنصاف في تقدير حجم التعويض.	5	0.564	0.751
5.	سرعة تسوية التعويضات.	7	0.778	0.882
6.	فاعلية إدارة برنامج التعويض.	5	0.853	0.924
	جميع المجالات	35	0.819	0.905

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3.9) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح

بين (0.564-0.853) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.819). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل

مجال حيث تتراوح بين (0.751، 0.924) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.905) وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائيا.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (3) قابلة للتوزيع. حيث تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يدل على صحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.8 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3.4).

جدول (3.4)

يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.	0.315
2.	سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق.	0.479
3.	آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق.	0.796
4.	الإنصاف في تقدير حجم التعويض.	0.062
5.	سرعة تسوية التعويضات.	0.560
6.	فاعلية إدارة برنامج التعويض.	0.159
	جميع مجالات الاستبانة	0.649

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3.4) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت

أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وحيث سيتم

استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية

1- النسب المئوية والتكرارات، تستخدم لمعرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.

2- المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي.

- 3 اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- 4 استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- 5 معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- 6 اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي الحياد (لا أدري) وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- 7 اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA (One Way Analysis of Variance لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفصل الرابع

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

4.1 مقدمة.

4.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.

4.3 تحليل فقرات الاستبانة.

4.4 اختبار الفرضيات.

4.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على البيانات الشخصية عن المستجيب (العمر، المؤهل العلمي، الجنس) وبيانات عن التعويض (إجمالي مبلغ التعويض الذي حصل عليه المستجيب، تكلفة المحامي كنسبة مئوية من مبلغ، نوع الإصابة، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

4.2 عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

• توزيع عينة الدراسة حسب العمر

جدول (4.1): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
20 سنة فأقل	5	3.1
30-21	47	29.4
40-31	50	31.3
50-41	37	23.1
أكثر من 50	21	13.1
المجموع	160	100.0

يتضح من جدول (4.1) أن ما نسبته 3.1% من عينة الدراسة أعمارهم 20 سنة فأقل، 29.4% تتراوح أعمارهم من 21-30 سنة، 31.3% تتراوح أعمارهم من 31-40 سنة، 23.1% تتراوح أعمارهم من 41-50 سنة، بينما 13.1% أعمارهم أكثر من 50 سنة، مما يدل على أن 83.8% من أفراد العينة تنحصر أعمارهم بين 21-50 سنة، وهي الفئة الناضجة في المجتمع، كثرة الحركة في الطرقات، كما أن النتائج تتقاطع مع الإحصائيات التي ذكرتها الإدارة العامة للمرور، والتي بينت أنه خلال شهري إبريل ومايو لسنة 2013 فإن ما نسبته 67.4% من مصابي حوادث الطرق تراوحت أعمارهم من 18-45 سنة.

• توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (4.2): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية عامة فأقل	98	61.3
دبلوم متوسط	40	25.0
بكالوريوس	22	13.8
المجموع	160	100.0

يتضح من جدول (4.2) أن ما نسبته 61.3% من عينة الدراسة يحملون درجة الثانوية العامة فأقل، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة من حملة درجة الثانوية العاملة فأقل، حيث أن هذه الفئة عادة ما تكون طبيعة عملهم سائقين، أو باعة متجولين، كثيري الحركة في الطرقات، في حين أن حملة الشهادات الجامعية تكون طبيعة عملهم في الغالب داخل مكاتب الشركات والمؤسسات، وتكون حركتهم في الطرقات أقل.

• توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	150	93.8
أنثى	10	6.3
المجموع	160	100.0

يتضح من جدول (4.3) أن ما نسبته 93.8% من عينة الدراسة ذكور، بينما الباقي 6.3% إناث، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة من الذكور، ويرجع ذلك إلى طبيعة المجتمع الفلسطيني، حيث أن الذكور هم الأكثر خروجاً من المنزل، والأكثر حركة في الطرقات، كما أن المجتمع أكثر تحفظاً في التعامل مع الإناث، فتقل نسبة مطالبة الإناث بالتعويض، نظراً لإجراءات عملية التعويض التي ستأخذ فترة زمنية غير محددة، مع احتمالية الاضطرار للاستعانة بمحامي، فيفضل الأهل حل القضايا ودياً، كما أن النتائج تتقاطع مع الإحصاءات التي ذكرتها الإدارة العامة للمرور، والتي بينت أنه من بداية شهر يناير وحتى نهاية شهر أكتوبر 2013 فإن ما نسبته 70% من مصابي حوادث الطرق كانوا من الذكور.

4.3 عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات عن التعويض

• توزيع عينة الدراسة حسب إجمالي مبلغ التعويض الذي حصل عليها المستجيب

تبين من خلال التحليل الإحصائي أن أقل مبلغ تعويض تم الحصول عليه من شركات التأمين 200 شيكل وأكبر مبلغ 2,520,000 شيكل، هذا الاختلاف الكبير في حجم التعويض يرجع إلى اختلاف نوع الضرر

سواء مادي، جسدي، أو نفسي، و إلى درجة خطورة الضرر، حيث يتم تقدير حجم التعويض لكل حالة بناءً على البنود المذكورة في قانون التأمين الصادر سنة 2005 .

• توزيع عينة الدراسة حسب أتعاب المحامي كنسبة مئوية من مبلغ التعويض

تبين من خلال التحليل الإحصائي أن أقل نسبة حصل عليه المحامين من مبلغ التعويض 0% وأكبر مبلغ 25%، مما يدل على أنه في بعض الحالات يلجأ المتضررون للاستعانة بخدمات محامي حتى يقوم بمتابعة إجراءات الحصول على تعويض، خاصة في الحالات التي ترفض شركات التأمين الاستجابة لها، لكن أتعاب المحامي قد تصل نسبتها إلى نسبة كبيرة من حجم التعويض، لذلك وجب وضع قوانين تحدد أقصى قيمة لأتعاب المحامي، حتى لا يتم استغلال المتضررين.

• توزيع عينة الدراسة حسب نوع الإصابة

جدول (4.4): توزيع عينة الدراسة حسب نوع الإصابة

نوع الإصابة	العدد	النسبة المئوية %
إصابة بسيطة	33	20.6
إصابة متوسطة	46	28.8
إصابة حرجة	28	17.5
إعاقة	5	3.1
ضرر مادي	48	30.0
المجموع	160	100.0

يتضح من جدول (4.4) أن ما نسبته 20.6% من عينة الدراسة أجابوا أن نوع إصابتهم بسيطة، 28.8% إصابتهم متوسطة، 17.5% إصابتهم حرجة، 3.1% إصابتهم إعاقة، بينما 30.0% أجابوا أن نوع إصابتهم ضرر مادي. مما يدل أن ثلث الحاصلين على التعويض من أفراد العينة تعرضوا لضرر مادي، ويرجع ذلك إلى الوضع الاقتصادي المتردي في قطاع غزة، وسوء الأحوال المعيشية، حيث أن تكلفة إصلاح السيارات مرتفعة، وبالتالي يلجأ المتعرضون للضرر المادي إلى الحصول على تعويض من شركات التأمين لضمان تصليح الأضرار اللاحقة بسياراتهم، في حين أن أصحاب الإصابات الجسدية في بعض الأحيان يرفضون التقدم بطلب التعويض، ويتم الاعتماد في حالات كثيرة على الحلول العشوائية ولجان الإصلاح، دون إدخال الجهات القضائية، أو شركات التأمين في عملية التعويض.

4.4 تحليل فقرات الاستبانة:

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T لعينة واحدة) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد (لا أدري) وهي 3 أم لا. الفرضية الصفرية: متوسط درجة الإجابة يساوي 3 وهي تقابل درجة الحياد (لا أدري) حسب مقياس ليكرت المستخدم.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3 .

• تحليل فقرات مجال " توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.5).

جدول (4.5):

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " توافر بيانات محدثة

عن حوادث الطرق "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	كانت الشركة على علم مسبق بالحادث.	4.16	83.13	15.53	*0.000	1
2.	طالبتي الشركة بمعلومات تفصيلية عن الحادث.	4.06	81.25	12.87	*0.000	2
3.	كررت الشركة الاتصال بي للحصول على بيانات خاصة بالحادث.	3.50	70.00	5.48	*0.000	6
4.	تمتلك شركة التأمين بيانات محدثة بشكل دوري عن حوادث الطرق.	3.77	75.38	9.74	*0.000	4
5.	تتصل شركات التأمين مع شرطة المرور من خلال شبكة معلومات موحدة.	3.48	69.63	5.69	*0.000	7
6.	تتصل شركات التأمين مع المستشفيات من خلال شبكة معلومات موحدة.	3.52	70.38	6.04	*0.000	5
7.	تساهم البيانات المحدثة عن حوادث الطرق في تسهيل عملية الحصول على التعويض.	3.86	77.13	10.36	*0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	3.76	75.27	16.10	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (4.5) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " كانت الشركة على علم مسبق بالحادث " يساوي 4.16 (الدرجة الكلية من 5) بمتوسط حسابي نسبي 83.13%، قيمة الاختبار 15.53 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " تتصل شركات التأمين مع شرطة المرور من خلال شبكة معلومات موحدة " يساوي 3.48 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 69.63%، قيمة الاختبار 5.69، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.76، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 75.27%، قيمة الاختبار 16.10، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. مما يدل على أن الشركة في 83.13% من الحالات يكون لديها علم مسبق عن الحادث، لكنها تعتمد في 70% من الحالات في الحصول على البيانات والتطورات عن حوادث الطرق من المتضررين أنفسهم.

ويمكن القول بأن ذلك يرجع إلى عدم اتصال شركات التأمين بالمؤسسات الطبية في قطاع غزة أو بالإدارة العامة للمرور بشكل مباشر عن طريق شبكة معلوماتية موحدة، فإن تعتمد الشركة في أخذ البيانات الأولية من المؤمن أو المتضرر، حيث أن المؤمن عند تسببه بحادث مروري يلجأ بشكل فوري إلى شركة التأمين حتى تؤدي التزاماتها المذكورة في عقد التأمين، وتقوم بتعويض المتضررين من الحادث، وتقوم الشركة بدورها بالطلب من المتضرر معلومات تفصيلية ووثائق تثبت الضرر اللاحق به، حتى يتم التحقق منها وتسليمه التعويض تبعاً للبنود المذكورة في قانون التأمين الصادر سنة 2005، و في بعض الحالات يتم التلاعب في التقارير الطبية، وإضافة بيانات عن إصابات غير موجودة في المتضرر، وذلك محاولة للحصول على أكبر حجم للتعويض، مما يستدعي شركات التأمين لاستغراق وقت أكبر في عملية تحليل البيانات والتأكد من التقارير الطبية، لتقدير حجم تعويض صحيح.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002)، والتي بينت أوضحت أنه في بعض الحالات قد يحدث مغالطة في التقارير الطبية الخاصة بمصابي حوادث الطرق، بحيث تكون محتويات التقرير غير مطابقة للضرر الجسدي الموجود حقيقة في المصاب، وبينت أهمية إنشاء قاعدة بيانات الكترونية خاصة بحوادث الطرق، وربط شركات التأمين بالمؤسسات الحكومية، ودراسة Berķis (2011) التي دعت إلى ضرورة عمل قاعدة بيانات مشتركة بين شركات التأمين.

• تحليل فقرات مجال " سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.6).

جدول (4.6):

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "سرعة الاستجابة لدعوى المتضررين

من حوادث الطرق"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تختلف سرعة الاستجابة لطلبات التعويض من متضرر لآخر حسب خطورة إصابته.	3.68	73.63	9.29	*0.000	3
2.	تحاول الشركة إقناع المتضررين بالعدول عن طلب التعويض.	3.83	76.63	10.28	*0.000	1
3.	تحرص الشركة على المتابعة المستمرة لطلبات الحصول على التعويض.	3.04	60.88	0.50	0.309	5
4.	تختلف سرعة الاستجابة لطلبات التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المؤمن مع الشركة.	3.70	74.00	9.45	*0.000	2
5.	توجه الشركة المتضررين للجهات القضائية لتقديم دعوى للحصول على التعويض.	3.30	66.00	3.81	*0.000	4
6.	تمتاز شركات التأمين بسرعة الاستجابة لطلبات الحصول على التعويض.	2.24	44.81	-9.10	*0.000	6
	جميع فقرات المجال معاً	3.30	66.03	8.03	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (4.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " تحاول الشركة إقناع المتضررين بالعدول عن طلب التعويض " يساوي 3.83 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.63%، قيمة الاختبار 10.28، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " تمتاز شركات التأمين بسرعة الاستجابة لطلبات الحصول على التعويض " يساوي 2.24 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 44.81%، قيمة الاختبار 9.10-، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك اعتراض من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.30، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 66.03%، قيمة الاختبار 8.03، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال اتجاهات سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، مما يدل على أن شركات التأمين لا تستجيب بالسرعة المطلوبة لطلبات التعويض المقدمة لديها، حيث أن نسبة الموافقة على فقرة "تمتاز شركات التأمين بسرعة الاستجابة لطلبات الحصول على التعويض" كانت 44.81% فقط، أي أن

غالبية أفراد العينة لم تستجب الشركة لهم بالسرعة المطلوبة وقامت بالمماطلة، كما أنه في 76.63% من الحالات تقوم الشركة بمحاولة إقناع المتضرر بالعدول عن طلب التعويض، وفي 66% من الحالات تقوم الشركة بتوجيه المتضررين إلى الجهات القضائية لرفع دعوى قضائية للحصول على التعويض. ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى أن شركات التأمين هي شركات ربحية، وقيامها بتعويض المتضررين يقلل من أرباحها، لذلك تلجأ الشركات عادة إلى المماطلة في الاستجابة لطلبات المتضررين، ومحاولة إثنائهم عن تقديم طلب التعويض، أو إلى تقوم بتوجيههم إلى الجهات القضائية التي تستغرق فترات طويلة في عملها، إضافة إلى ذلك فإن الوضع الاقتصادي المتردي في قطاع غزة دفع بأصحاب المركبات إلى عدم تأمينها، هذا أدى بدوره إلى تقليل إيرادات شركات التأمين من تأمين المركبات، وبالتالي تحاول الشركات تقليل التزاماتها حد الإمكان.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002) والتي بينت أن كثير من شركات التأمين تتأخر في الاستجابة لطلبات المتضررين، وبينت أنه في بعض الدول مثل فرنسا والبيرو، يقوم القانون بتغريم الشركات المتأخرة في الاستجابة، بحيث تصل نسبة الغرامة إلى 15% من مبلغ التعويض تدفعه للمتضرر.

• مدة استجابة الشركة لطلب الحصول على التعويض

جدول (4.7): مدة استجابة الشركة لطلب الحصول على التعويض

النسبة المئوية %	العدد	مدة استجابة الشركة لطلب الحصول على التعويض
27.5	44	1-7 أيام
20.6	33	8-15 يوم
12.5	20	16-30 يوم
39.4	63	أكثر من شهر
100.0	160	المجموع

يتضح من جدول (4.7) أن ما نسبته 27.5% من عينة الدراسة أجابوا أن الشركات استجابت لطلباتهم خلال 1-7 أيام، 20.6% استجابت لهم الشركات خلال 8-15 يوم، 12.5% استجابت لهم الشركات خلال 16-30 يوم، بينما 39.4% استجابت لهم الشركات خلال أكثر من شهر، مما يدل على أن 60.6% من الحالات قامت الشركة بالاستجابة خلال شهر، حرصاً منها على سمعتها في سوق التأمين، وحتى لا تفقد ثقة المؤمنین بها، أما في 39.4% من الحالات تأخرت الشركة في الاستجابة لطلبات التعويض، في محاولة لإثناء المتضررين عن تقديم الطلب، وتقادي دفع مبلغ التعويض الذي سيقبل من أرباحها.

• تحليل فقرات مجال " آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.8).

جدول (4.8):

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "آلية التواصل مع

المتضررين من حوادث الطرق"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تقوم الشركة بإعطاء المتضررين منشورات تحتوي على كافة البيانات المتعلقة بتقديم طلب الحصول على التعويض.	3.03	60.50	0.30	0.383	1
2.	يوفر الموقع الالكتروني للشركة معلومات كافية عن الإجراءات اللازمة للحصول على التعويض.	2.79	55.75	-2.94	*0.002	2
3.	يمكن تقديم طلب الحصول على تعويض الكترونياً عن طريق الموقع الالكتروني الخاص بالشركة.	2.53	50.63	-7.13	*0.000	4
4.	يمكن تقديم طلب الحصول على تعويض عن طريق الهاتف.	2.36	47.25	-9.74	*0.000	5
5.	تقوم الشركة بإرسال رسائل نصية للمتضررين تفيد بالتطورات الطلب الخاص له للحصول على التعويض.	2.68	53.50	-3.87	*0.000	3
	جميع فقرات المجال معاً	2.68	53.53	-6.23	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (4.8) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "تقوم الشركة بإعطاء المتضررين منشورات تحتوي على كافة البيانات

المتعلقة بتقديم طلب الحصول على التعويض" يساوي 3.03 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي

النسبي 60.50%، قيمة الاختبار 0.30، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.383 لذلك تعتبر هذه الفقرة

غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 .

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يمكن تقديم طلب الحصول على تعويض عن طريق الهاتف " يساوي 2.36 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 47.25%، قيمة الاختبار -9.74، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك اعتراض من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.68، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 53.53%، قيمة الاختبار -6.23، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك اعتراض من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة غير راضين عن آليات التواصل التي تستخدمها الشركة معهم.

ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى تدني مستوى خدمات الاتصال والتواصل المقدمة في الشركات المحلية، خاصة الخدمات الإلكترونية، حيث أن المواقع الإلكترونية تحتوي فقط على البيانات الأساسية حول الشركة، والخدمات التي تقدمها، و الكثير من المواقع لا يتم تحديثها لفترات طويلة، ولا يتم تزويدها بمعلومات جديدة أو خدمات جديدة، إضافة إلى ذلك، فإن قلة عدد الشركات في سوق التأمين في قطاع غزة، يقلل المنافسة بين هذه الشركات، ولا يضطرها إلى الاهتمام بالشكل المطلوب بتحسين خدمات الاتصال والتواصل لديها.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002) والتي بينت عدم توفر آليات واضحة للتواصل مع المتضررين، وأن نظام التعويض غير مفهوم للكثير منهم، ودعت شركات التأمين إلى ضرورة نشر بيانات كافية توضح كافة ما يتعلق بالإجراءات اللازمة للحصول على التعويض، كما اتفقت النتائج مع دراسة قزعاط (2009) والتي دعت إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة من شركات التأمين، وإلى ضرورة عمل دورات تدريبية لكافة الموظفين بهدف زيادة كفاءتهم، كما دعت إلى أن عدم المماثلة في إعطاء التعويضات فلا يضطر المتضررون إلى اللجوء إلى القضاء.

• تحليل فقرات مجال " الإنصاف في تقدير حجم التعويض "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.9).

جدول (4.9):

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "الإنصاف في تقدير

حجم التعويض"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	يختلف حجم التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المتضرر بالشركة.	3.60	72.00	8.08	*0.000	3
2.	يختلف حجم التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المؤمن بالشركة.	3.63	72.63	8.19	*0.000	2
3.	تتفاوض شركة التأمين مع المتضرر على حجم التعويض الذي يستحقه.	4.21	84.25	16.66	*0.000	1
4.	كان حجم التعويض الذي حصلت عليه منصفاً بالنسبة للأضرار المادية.	2.16	43.13	-10.06	*0.000	4
5.	كان حجم التعويض الذي حصلت عليه منصفاً بالنسبة للأضرار النفسية.	1.99	39.88	-12.98	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	3.12	62.38	2.87	*0.002	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (4.9) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " تتفاوض شركة التأمين مع المتضرر على حجم التعويض الذي يستحقه" يساوي 4.21 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 84.25%، قيمة الاختبار 16.66 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " كان حجم التعويض الذي حصلت عليه منصفاً بالنسبة للأضرار النفسية " يساوي 1.99 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 39.88%، قيمة الاختبار 12.98- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك اعتراض من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.12، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 62.38%، قيمة الاختبار 2.87 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.002 لذلك يعتبر مجال الإنصاف في تقدير حجم التعويض " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، مما يدل على أنه لا يوجد إنصاف في تقدير حجم التعويض من شركات التأمين، بالإضافة إلى قيام الشركات بالتفاوض مع المتضررين في محاولة تخفيض المبلغ.

ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى أن شركات التأمين ربحية تحرص على زيادة الأرباح، وتقليل الخسائر، والتعويضات بالنسبة لها خسائر تحاول تقاديتها قدر المستطاع، فتقوم بالتفاوض مع المتضررين على حجم التعويض، والمماطلة في تسليم التعويض حتى يقبل المتضرر بالمبلغ الذي تعرضه الشركة عليه، وهذا المبلغ قد لا يكون منصفاً للأضرار المادية والنفسية اللاحقة بالمتضررين، كما أن سوء الأوضاع الاقتصادية في قطاع غزة، وانخفاض أعداد المؤمنين قام بتقليل إيرادات الشركة من تأمين السيارات، مما يدفعها إلى تقليل مبالغ التعويضات.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002)، والتي بينت عدم رضا أغلبية المتضررين عن حجم التعويض، وأن حجم التعويض يختلف من متضرر لآخر بناءً على علاقة المتضرر بالشركة، ودعت إلى ضرورة أن يكون حجم التعويض منصفاً لنوع الضرر وشدته، كما تتفق النتائج مع دراسة المصاروه (2008) والتي دعت إلى السقوف المحددة لمبالغ التعويض التي تلزم بها شركات التأمين وذلك لضالة مقدارها، ودراسة قزعاط (2009)، التي دعت إلى ضرورة أن تكون التعويضات ملائمة.

• تحليل فقرات مجال " سرعة تسوية التعويضات "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.10).

جدول (4.10):

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "سرعة تسوية التعويضات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تعتمد الفترة الزمنية اللازمة للحصول على التعويض على حجم التعويض.	3.21	64.25	2.56	*0.006	4
2.	تمتاز شركة التأمين بتوحيد الفترة الزمنية اللازمة لتسليم التعويض للإصابات من نفس الدرجة.	2.72	54.38	-4.12	*0.000	5
3.	كانت الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المستندات المطلوبة لاستكمال طلب التعويض ملائمة بشكل عام.	3.89	77.75	11.05	*0.000	1
4.	كانت الفترة الزمنية اللازمة لموظفي الشركة لتحديد حجم التعويض ملائمة بشكل عام.	3.44	68.75	4.45	*0.000	3
5.	كانت الفترة الزمنية اللازمة للشركة للتحقق من صدق المستندات المطلوبة ملائمة بشكل عام.	3.49	69.88	5.08	*0.000	2
6.	تمتاز الفترة الزمنية اللازمة من تاريخ إصدار قرار تسليم التعويض و حتى تاريخ التعويض بأنها قصيرة.	2.50	50.00	-5.70	*0.000	6
7.	تمتاز شركة التأمين بالسرعة في تسوية التعويضات.	2.25	44.91	-10.06	*0.000	7
	جميع فقرات المجال معاً	3.07	61.43	1.34	0.091	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (4.10) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " كانت الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المستندات المطلوبة لاستكمال طلب التعويض ملائمة بشكل عام " يساوي 3.89 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.75%، قيمة الاختبار 11.05، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " تمتاز شركة التأمين بالسرعة في تسوية التعويضات " يساوي 2.25 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 44.91%، قيمة الاختبار -10.06، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك اعتراض من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.07، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 61.43%، قيمة الاختبار 1.34، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.091 لذلك يعتبر مجال " سرعة تسوية التعويضات " غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3، مما يدل على أن أفراد العينة لم يتوافقوا في الإجابات حول فقرات هذا المجال .

ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى اختلاف أفراد العينة من حيث نوع وشدة الضرر اللاحق بكل منهم، حيث أن الإصابات البسيطة والمتوسطة، يتم تحديد نسبة العجز للمصابين في وقت قصير، ومن ثم تحديد مبلغ

التعويض وإكمال الإجراءات الإدارية لتسليم مبلغ التعويض للمتضرر، وكذلك الأمر بالنسبة لأصحاب الضرر المادي، يتم تحديد تكلفة إصلاح الأضرار في وقت قصير، وإجراء عملية التصليح بسرعة. لكن الغالبية العظمى اتفقت على أن شركات التأمين لا تتميز بسرعة تسوية التعويضات، حيث أن شركات التأمين هي شركات ربحية، وبالتالي فإن دفع التعويضات سيقول من أرباحها، فتقوم بالمماطلة في تسوية التعويضات، بحيث تستغرق أطول وقت ممكن تحاول خلال هذا الوقت إقناع المتضررين بالعدول عن طلب التعويض، أو تقوم بالمفاوضة على حجم التعويض، بحيث يتم الاتفاق في آخر الأمر على حجم تعويض مناسب بالنسبة لشركة التأمين، ومقبول بالنسبة للمتضرر.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002) والتي بينت عدم رضا الغالبية العظمى للفترات الزمنية التي تستغرقها عملية الفحوص الطبية، ودعت إلى ضرورة تسريع عملية تسوية التعويضات، بحيث يتم دفع التعويض للمتضرر في أقل وقت ممكن، ودراسة قزعاط (2009) التي إلى عدم المماطلة في إعطاء التعويضات، بحيث تكون التعويضات فورية، ودراسة ABI (2011) والتي دعت إلى ضرورة عمل إصلاحات على نظام تعويض ضحايا الطرق للتغلب على مشكلة البطء في تسوية التعويضات.

• مدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض من تاريخ تقديم طلب التعويض

جدول (4.11): مدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض من تاريخ تقديم طلب التعويض

النسبة المئوية %	العدد	مدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض من تاريخ تقديم طلب التعويض
13.8	22	أقل من شهر
33.1	53	1-3 شهور
21.9	35	4-6 شهور
6.3	10	7-12 شهر
25.0	40	أكثر من سنة
100.0	160	المجموع

يتضح من جدول (4.11) أن ما نسبته 13.8% من عينة الدراسة أجابوا أنهم حصلوا على مبلغ التعويض في أقل من شهر 33.1% حصلوا على مبلغ التعويض في مدة تتراوح من 1-3 شهور، 21.9% حصلوا على مبلغ التعويض في مدة تتراوح من 4-6 شهور، 6.3% حصلوا على مبلغ التعويض في مدة تتراوح من 7-12 شهر، بينما 25.0% حصلوا على مبلغ التعويض في أكثر من سنة، مما يدل على أن 31.3% من أفراد العينة حصلوا على التعويض في فترة تجاوزت 6 شهور، حيث أنه في حالات الإصابات الحرجة والإعاقة، وجب على المتضررين الانتظار 6 شهور للحصول على التقارير الصحية المطلوبة (تقرير استقرار حالة)، ليتم تحديد نسبة العجز النهائية التي لحقت بالمصاب، وتقدير حجم التعويض وفقاً للبنود المذكورة في قانون التأمين الصادر سنة 2005، أما 68.8% من أفراد العينة فقد حصلوا على التعويض في فترة أقصاها 6

شهور، وهم أصحاب الإصابات البسيطة، والمتوسطة، حيث تستقر إصاباتهم في فترة وجيزة، ويتم تحديد نسبة العجز، وإتمام إجراءات عملية التعويض في فترات أقل، كذلك فإن الضرر المادي يتم تقديره، واحتساب حجم التعويض المستحق في فترة زمنية أقل.

• تحليل فقرات مجال " فاعلية إدارة برنامج التعويض "

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.12).

جدول (4.12)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "فاعلية إدارة برنامج التعويض"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بتوفر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.	3.68	73.50	9.78	*0.000	1
2.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بسرعة الاستجابة للمتضررين.	2.83	56.63	-1.58	0.058	3
3.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بآلية التواصل مع المتضررين.	3.61	72.25	8.03	*0.000	2
4.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بالإنصاف في تقدير حجم التعويض.	2.71	54.13	-3.16	*0.001	5
5.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بسرعة تسوية التعويضات.	2.77	55.47	-2.39	*0.009	4
	جميع فقرات المجال معاً	3.12	62.39	1.76	*0.040	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (4.12) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بتوفر بيانات محدثة عن حوادث الطرق " يساوي 3.68 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.50%، قيمة الاختبار 9.78 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بالإنصاف في تقدير حجم التعويض " يساوي 2.71 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 54.13%، قيمة الاختبار 3.16- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك اعتراض من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.12، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 62.39%، قيمة الاختبار 1.76 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.040 لذلك يعتبر مجال " فاعلية إدارة برنامج التعويض " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، مما يدل على أن هناك تأييد من 62.39% من أفراد العينة على أن فاعلية إدارة برنامج التعويض تتأثر بكل من (بيانات محدثة عن حوادث الطرق، سرعة الاستجابة لدعوى

المتضررين، تحسين آلية التواصل مع المتضررين، الإنصاف في تقدير حجم التعويض، سرعة تسوية التعويضات).

ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى أن المتضررين في سعي دائم لنيل حقهم في التعويض، هذا الحق الذي كفله لهم القانون، بحيث يرغبون في زيادة فاعلية إدارة برنامج التعويض، لتسهيل عملية الحصول على التعويض، بحيث يحصلوا على تعويض عادل، وبأقل وقت ممكن.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002)، والتي أوضحت عدم رضا غالبية المتضررين من حوادث الطرق بسبب تأخر شركات التأمين في الاستجابة، عدم الإنصاف في تقدير حجم التعويض، وتعتيد الإجراءات، وعدم السرعة في التعويض، ودراسة المصاروه (2008) التي دعت إلى ضرورة إعادة النظر في السقوف المحددة لمبالغ التعويضات وذلك لضآلة حجمها، ودراسة قزعاط (2009) التي دعت إلى ضرورة إعادة الثقة بين شركات التأمين و عملائها، وتحسين الخدمات المقدمة، وتطوير كفاءات الموظفين بإعطائهم دورات تدريبية.

4.5 اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة (الفرضية الأولى حتى الخامسة)

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية

وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت Sig.(P-

(value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

جدول (4.13):

معامل الارتباط بين توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج

تعويض المتضررين من حوادث الطرق

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.037	.142	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (4.13) أن معامل الارتباط يساوي .142، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.037 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$).

يمكن القول أن ذلك يرجع إلى أهمية توفر بيانات محدثة عن حوادث الطرق، حيث أن هذه البيانات تعتبر مدخلات للبرنامج، هذه المدخلات يجب أن تكون صحيحة حتى يتم معالجتها من قبل شركات التأمين، والتحقق منها، حيث أنه من خلال هذه البيانات سيتم تحديد حجم التعويض، وبالتالي حتى يكون

برنامج التعويض فاعل، فإنه لا بد من توفر هذه البيانات الصحيحة حول حوادث الطرق، وأن تكون محدثة بشكل دائم، وأن يتم الحصول عليها من مصادر رسمية وبشكل مباشر، أي يتم الحصول عليها مباشرة من الإدارة العامة للمرور، ومن المؤسسات الطبية، دون تدخل من المتضررين أو غيرهم، وبالتالي تجنب كون هذه البيانات غير صحيحة أو أن يتم التلاعب فيها، لتتم عملية التعويض بشكل صحيح. واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002)، وبينت أهمية إنشاء قاعدة بيانات الكترونية خاصة بحوادث الطرق، وربط شركات التأمين بالمؤسسات الحكومية، ودراسة Berķis (2011) التي دعت إلى ضرورة عمل قاعدة بيانات مشتركة بين شركات التأمين.

الفرضية الثانية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

جدول (4.14):

معامل الارتباط بين سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق و فاعلية إدارة

برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	.262	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (4.14) أن معامل الارتباط يساوي 0.262، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق وفاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$).

ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى أهمية الاستجابة لطلبات المتضررين في أسرع وقت ممكن، وذلك من أجل تقليل الوقت الكلي اللازم لإتمام إجراءات عملية التعويض، وكذلك حتى تحافظ شركات التأمين على سمعتها ومصداقيتها في السوق، حيث أن تعويض المتضررين حق مكفول بالقانون، والتزامات على شركات التأمين لا يجوز التهرب منه، أو المماطلة في الاستجابة لطلبات المتضررين، أو توجيههم للجهات القضائية التي تستغرق فترات طويلة في إتمام الإجراءات.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002) والتي بينت أن كثير من شركات التأمين تتأخر في الاستجابة لطلبات المتضررين، وأهمية تسريع الاستجابة من هذه الشركات للمتضررين، ودراسة قزعاط (2009) التي بينت ضرورة ألا تقوم شركات التأمين بالمماطلة في عملية التعويض، فلا يضطر المتضررون إلى اللجوء للقضاء في سبيل الحصول على حقوقهم.

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آلية التواصل مع المتعرضين لحوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

جدول (4.15):

معامل الارتباط بين آلية التواصل مع المتعرضين لحوادث الطرق و فاعلية إدارة

برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	الفرضية
*0.030	.149	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين آلية التواصل مع المتعرضين لحوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (4.15) أن معامل الارتباط يساوي .149، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.030 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين آلية التواصل مع المتعرضين لحوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$).

ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى أهمية توفير آليات للتواصل مع المتضررين، وخاصة آليات التواصل الإلكتروني، وتوفير بيانات كافية حول إجراءات عملية التعويض، سواء عن طريق منشورات ورقية، أو عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بكل شركة، وذلك لتسهيل إجراءات عملية التعويض، وبالتالي حصول

المتضررين على تعويضاتهم في أقل جهد ممكن، كما أن توفير هذه الآليات سيزيد من ثقة الناس في شركات التأمين، وسيجذب المزيد من المؤمنين.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002) والتي بينت أن نظام التعويض غير مفهوم للكثير منهم، ودعت شركات التأمين إلى ضرورة نشر بيانات كافية توضح كافة ما يتعلق بالإجراءات اللازمة للحصول على التعويض، ودراسة قزعاط (2009) والتي دعت إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة من شركات التأمين، وإلى ضرورة عمل دورات تدريبية لكافة الموظفين بهدف زيادة كفاءتهم.

الفرضية الرابعة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنصاف في تقدير حجم التعويض وفاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

جدول (4.16):

معامل الارتباط بين الإنصاف في تقدير حجم التعويض وفاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من

حوادث الطرق

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للاارتباط	الفرضية
*0.004	.207	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم التعويض و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (4.16) أن معامل الارتباط يساوي .207، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.004 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنصاف في تقدير حجم

التعويض و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق عند مستوى دلالة إحصائية α ($=0.05$).

ويمكن القول ذلك يرجع إلى أن التعويض حق أقره قانون التأمين بهدف تعويض المتضررين عن الأضرار سواء كانت المادية، الجسدية، أو النفسية التي تلحق بهم جراء حادث الطرق، لذلك فإن مبلغ التعويض يجب أن يكون منصفاً للمتضررين، وألا يتم مفاوضة المتضررين على مبلغ التعويض، بحيث يتم تقديره وفقاً لبنود قانون التأمين الصادر سنة 2005، وتسليمه للمتضرر كاملاً وفي أسرع وقت ممكن.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002)، والتي بينت عدم رضا أغلبية المتضررين عن حجم التعويض، وشددت على أهمية أن يكون حجم التعويض منصفاً لنوع الضرر وشدته، ودراسة المصاروه (2008) والتي دعت إلى تحديد السقوف المحددة لمبالغ التعويض التي تلزم بها شركات التأمين وذلك لضالة مقدارها، ودراسة قزعاط (2009)، التي دعت إلى ضرورة أن يكون حجم التعويض ملائماً للأضرار اللاحقة بالمتضررين.

الفرضية الخامسة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تسوية التعويضات وفاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

جدول (4.17):

معامل الارتباط بين سرعة الحصول على التعويض و فاعلية إدارة برنامج

تعويض المتضررين من حوادث الطرق

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.021	.162	يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الحصول على التعويض و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يبين جدول (4.17) أن معامل الارتباط يساوي 0.162، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.021 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة الحصول على التعويض و فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

ويمكن القول ذلك يرجع إلى أهمية توفير التعويض للمتضررين في أسرع وقت ممكن، ليساعد المتضررين في إصلاح الأضرار في حالة الأضرار المادية، أما في حالة الأضرار الجسدية، فأوجب تسليم المتضررين التعويض في أسرع وقت ليساعدهم في علاج الإصابات، والمساهمة في توفير بديل سريع عن الدخل المفقود خلال فترة العلاج، لتأمين مستلزماتهم العائلية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة ثوماس (2002)، التي بينت أن ضرورة أن يكون يتم تسوية التعويضات في أسرع وقت ممكن، ودراسة قزعاط (2009) التي إلى ضرورة أن تكون التعويضات فورية، ودراسة ABI (2011) والتي دعت إلى ضرورة عمل إصلاحات على نظام تعويض ضحايا الطرق للتغلب على مشكلة البطء في تسوية التعويضات.

الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة المبحوثين حول (فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق في قطاع غزة) تعزى للمتغيرات التالية: (العمر، المؤهل العلمي، نوع الإصابة، مدة الحصول على التعويض من تاريخ تقديم الطلب).

تم استخدام اختبار " التباين الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة المبحوثين حول (فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق في قطاع غزة) تعزى للعمر.

جدول (4.18): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - العمر

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		41 سنة فأكثر	40-31	30 سنة فأقل	
0.275	1.302	3.83	3.65	3.80	توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.
0.485	0.726	3.32	3.34	3.24	سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق.
0.515	0.666	2.60	2.72	2.72	آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق.
0.624	0.473	3.09	3.09	3.18	الإنصاف في تقدير حجم التعويض.
0.457	0.788	3.00	3.17	3.05	سرعة تسوية التعويضات.
0.347	1.065	3.22	3.14	2.98	فاعلية إدارة برنامج التعويض.
0.959	0.042	3.21	3.22	3.20	جميع المجالات معا

- من النتائج الموضحة في جدول (4.18) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى العمر، مما يدل على أن إجابات أفراد العينة لم تعتمد على أعمارهم.

ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى أن برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق، عبارة عملية مكونة من عدة خطوات متتابعة، يمر خلالها كافة المتضررين في سبيل حصولهم على التعويض، بغض النظر عن أعمارهم، أي أن إجراءات ومراحل عملية التعويض لا تأخذ بعين الاعتبار عمر المتضرر، فكل المتضررين يمرون بنفس المراحل ونفس الإجراءات، ليتم تحديد شدة الضرر لكل منهم، ثم تحديد حجم التعويض، واستكمال الإجراءات حتى يتم تسليم التعويض بعد الانتهاء من كافة الإجراءات الإدارية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة المبحوثين حول (فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق في قطاع غزة) تعزى للمؤهل العلمي.

جدول (4.19): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار (Sig.)	المتوسطات			المجال
		بكالوريوس	دبلوم متوسط	ثانوية عامة	
0.421	0.870	3.71	3.87	3.73	توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.
0.827	0.190	3.25	3.29	3.32	سرعة الاستجابة لدعائوي المتضررين من حوادث
0.449	0.805	2.65	2.79	2.63	آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق.
0.781	0.247	3.05	3.13	3.13	الإنصاف في تقدير حجم التعويض.
0.405	0.908	3.22	3.11	3.02	سرعة تسوية التعويضات.
0.663	0.412	3.26	3.14	3.08	فاعلية إدارة برنامج التعويض.
0.562	0.578	3.22	3.26	3.18	جميع المجالات معا

من النتائج الموضحة في جدول (4.19) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى المؤهل العلمي، مما يدل على أن إجابات أفراد العينة لم تعتمد على مؤهلاتهم العلمية.

ويمكن القول أن ذلك يرجع إلى أن برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق، عبارة عملية مكونة من عدة خطوات متتابعة، يمر خلالها كافة المتضررين في سبيل حصولهم على التعويض، بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية، أي أن إجراءات ومراحل عملية التعويض لا تأخذ بعين الاعتبار المؤهل العلمي للمتضرر، فكل المتضررين يمرون بنفس المراحل ونفس الإجراءات سواء كان المتضرر من حملة شهادة الثانوية العامة، أو البكالوريوس، فيتم تحديد شدة الضرر لكل منهم، ثم تحديد حجم التعويض، واستكمال الإجراءات حتى يتم تسليم التعويض بعد الانتهاء من كافة الإجراءات الإدارية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة المبحوثين حول (العوامل المؤثرة فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق في قطاع غزة) تعزى لنوع الإصابة.

جدول (4.20): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - نوع الإصابة

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات					المجال
		ضرر مادي	إعاقة	إصابة حرجة	إصابة متوسطة	إصابة بسيطة	
0.410	0.998	3.70	4.14	3.89	3.73	3.75	توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.
0.535	0.787	3.26	3.57	3.27	3.28	3.38	سرعة الاستجابة لدعائوي المتضررين من
0.430	0.962	2.67	2.72	2.72	2.54	2.83	آلية التواصل مع المتضررين من حوادث
0.085	2.087	3.07	2.88	3.01	3.10	3.33	الإنصاف في تقدير حجم التعويض.
*0.004	4.091	3.05	3.00	3.13	2.82	3.42	سرعة تسوية التعويضات.
0.231	1.416	3.10	2.92	3.06	2.98	3.42	فاعلية إدارة برنامج التعويض.
*0.018	3.067	3.17	3.26	3.22	3.10	3.38	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (4.20) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لمجال "سرعة تسوية التعويضات" والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى نوع الإصابة وذلك لصالح الذين إصابتهم بسيطة، حيث أن أصحاب الإصابات البسيطة يتم تقدير نسبة العجز

لديهم في وقت قليل مقارنة بأصحاب الإعاقات والإصابات الحرجة الذين يضطرون للانتظار 6 شهور ليتم عرضهم على الأطباء و استخراج تقرير استقرار حالة ثم البدء بإجراءات عملية التعويض.

أما بالنسبة لباقي المجالات، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى نوع الإصابة، حيث أن عملية تقدير نسبة الضرر في المتضررين غير أصحاب الإصابات البسيطة، تكون أكثر تعقيداً، وتتطلب وقتاً أطول، مقارنة بأصحاب الإصابات البسيطة، وبالتالي ستختلف إجاباتهم عن إجابات المصابين بإصابات بسيطة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة المبحوثين حول (فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق في قطاع غزة) تعزى لمدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض من تاريخ تقديم الطلب.

جدول (4.21): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - مدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أكثر من شهر	16-30	8-15 يوم	أيام 1-7	
0.649	0.549	3.73	3.68	3.75	3.86	توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.
0.314	1.193	3.27	3.17	3.39	3.34	سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث
*0.038	2.869	2.51	2.77	2.67	2.87	آلية التواصل مع المتضررين من حوادث
0.417	0.952	3.05	3.27	3.15	3.12	الإنصاف في تقدير حجم التعويض.
0.170	1.696	2.95	3.04	3.10	3.24	سرعة تسوية التعويضات.
*0.009	4.008	2.88	3.20	3.49	3.15	فاعلية إدارة برنامج التعويض.
*0.025	3.214	3.10	3.21	3.28	3.30	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (4.21) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالين "آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق و فاعلية إدارة برنامج التعويض" والمجالات مجتمعة معا وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذين المجالين والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى مدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض وذلك

لصالح الذين حصلوا على مبلغ التعويض خلال 1-7 أيام لمجال " آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق" بينما مجال " فاعلية إدارة برنامج التعويض" للذين حصلوا على مبلغ التعويض خلال 8- 15 يوم، حيث أن الأشخاص الذين حصلوا على تعويضاتهم خلال فترة أسبوع واحد من تاريخ تقديم الطلب، مروا خلال مراحل عملية الحصول على التعويض بسرعة وبسلاسة، وبالتالي يرون أن آليات التواصل المستخدمة من قبل شركات التأمين مناسبة وكافية لهم بحيث سهلت حصولهم على التعويض خلال هذه المدة القصيرة، أما الأشخاص الذين حصلوا على تعويضاتهم خلال أسبوعين من تاريخ تقديم الطلب، فقد مروا خلال خطوات عملية التعويض خلال فترة زمنية كافية نسبياً لتحديد أي من العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة البرنامج. أما بالنسبة لباقي المجالات، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى مدة حصول المستجيب على مبلغ التعويض.

4.6 المشاكل التي واجهت المستجيب خلال عملية الحصول على التعويض

- المماثلة من شركات التأمين في الاستجابة لطلبات المتضررين
- التأخير في دفع التعويض.
- حجم التعويض قليل وغير منصف للأضرار.
- تعقيد الإجراءات من قبل شركات التأمين.
- التمييز في الاستجابة من متضرر لآخر تبعاً لعلاقة المتضرر بالشركة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.1 مقدمة.

5.2 نتائج الدراسة.

5.3 توصيات الدراسة.

5.4 دراسات مقترحة.

5.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل ملخص لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، وكذلك التوصيات المقترحة في ضوء النتائج قد تساعد في زيادة فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق.

5.2 نتائج الدراسة

✓ توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق

- كانت شركة التأمين على علم مسبق بوقوع الحادث في 83.13% من الحالات.
- تعتمد شركات التأمين في الحصول على بيانات مفصلة عن حوادث الطرق من المتضررين أنفسهم، حيث أكد 70% من أفراد العينة على أن الشركة كررت الاتصال به للحصول على معلومات تخص الحادث.

✓ سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق

- غالباً ما تحاول شركات التأمين إقناع المتضررين بالعدول عن طلب التعويض، حيث أكد 76.63% من أفراد العينة ذلك.
- أفاد ما نسبته 74% من أفراد العينة بأن سرعة الاستجابة لطلبات التعويض تختلف حسب علاقة المتضرر بالشركة.
- في بعض الحالات تقوم شركات التأمين بتوجيه المتضررين إلى الجهات القضائية لتقديم طلب التعويض، حيث كانت نسبة الموافقة من قبل أفراد العينة 66%.

- يوجد قصور لدى شركات التأمين في سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين، حيث أن 44.81% فقط من أفراد العينة وافق على كون شركات التأمين سريعة في الاستجابة لطلبات المتضررين.

✓ آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق

- البيانات المتوفرة على المواقع الالكترونية لشركات التأمين حول عملية الحصول على التعويض غير كافية، حيث كانت نسبة الموافقة 55.75%.
- شركات التأمين لا توفر خدمة تقديم طلب التعويض عن طريق الموقع الالكتروني.
- شركات التأمين لا توفر خدمة تقديم طلب التعويض عن طريق الهاتف.
- كانت نسبة الموافقة على كون شركة التأمين تقوم بإرسال رسائل نصية للمتضررين تبلغهم بتطورات طلب التعويض الخاص بهم 53.5% فقط.

✓ الإنصاف في تقدير حجم التعويض

- أكد 72% من أفراد العينة على أن حجم التعويض يختلف من متضرر لآخر بناءً على علاقة المتضرر بالشركة، في حين أن 72.63% من أفراد العينة أكدوا على أن حجم التعويض يختلف بناءً على علاقة المؤمن بالشركة.
- غالبية أفراد العينة أكدوا أن شركات التأمين تقوم بمفاوضة المتضرر على حجم التعويض، حيث كانت نسبة الموافقة 84.25% .

- اعترض معظم أفراد العينة على أن حجم التعويض كان منصفاً للأضرار التي لحقت بهم، حيث أفاد 43.13% من أفراد العينة على أن حجم التعويض كان منصفاً للضرر المادي اللاحق بهم، في حين 39.88% أفادوا أن حجم التعويض كان منصفاً للأضرار النفسية.

✓ سرعة تسوية التعويضات

- كان هناك إجماع على أن المدى الزمني لتسليم التعويضات للمتضررين من نفس درجة الإصابة غير موحد، حيث كانت نسبة الموافقة 54.38% فقط.
- اعترض معظم أفراد العينة على أن الفترة الزمنية اللازمة لتسليم التعويض من تاريخ صدور قرار التعويض هي فترة قصيرة، حيث كانت نسبة الموافقة 50% فقط !
- يوجد قصور لدى شركات التأمين في سرعة تسوية التعويضات، حيث أكد معظم أفراد العينة على أن شركات التأمين تمتاز بالسرعة في تسوية التعويضات.

✓ نتائج أخرى

- أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة برنامج التعويض و المتغيرات المستقلة (توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق، سرعة الاستجابة لطلبات التعويض، آلية التواصل مع المتضررين، سرعة تسوية التعويضات، الإنصاف في تقدير حجم التعويض).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول فاعلية إدارة برنامج التعويض تعزى للعمر، أو للمؤهل العلمي، وذلك لأن النظام مكون من خطوات وإجراءات محددة يمر خلالها المتضرر، لا تعتمد على عمر المتضرر، أو مؤهله العلمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول سرعة تسوية التعويضات تعزى لنوع الإصابة، وذلك لصالح أصحاب الإصابات البسيطة، لأن الفترة اللازمة لإتمام إجراءات عملية التعويض تعتبر قصيرة مقارنة بالإجراءات اللازمة لأصحاب الإصابات الحرجة أو الإعاقات.
- كما أظهرت نتائج الدراسة أن أبرز الصعوبات التي واجهت المتضررين في عملية حصولهم على التعويض تركزت في المماثلة من شركات التأمين في الاستجابة، مساومة شركات التأمين للمتضررين على حجم التعويض، عدم الإنصاف في تقدير حجم التعويض، وسوء معاملة الشركات للمتضررين.

5.3 توصيات الدراسة

من خلال نتائج الدراسة، يمكن وضع بعض التوصيات التي ترى الباحثة أنها يمكن أن تساهم في تعزيز نقاط القوة الموجودة والمساهمة في علاج نقاط الضعف.

✓ توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق

- إنشاء شبكة معلومات تصل شركات التأمين مع شرطة المرور، حيث سيساهم ذلك في سرعة إعلام شركات التأمين في حال تسبب أحد مؤمنيهها بحادث، وتوفير البيانات اللازمة لتسهيل إجراءات عملية تعويض المتضررين.
- إنشاء شبكة معلومات تصل شركات التأمين مع المستشفيات والمؤسسات الطبية في قطاع غزة، لما لذلك من أثر إيجابي في تسهيل عملية التأكد من نوع الإصابة التي تعرض لها المتضررون،

وضمان المتابعة الدائمة في حالة الإصابات الحرجة التي تحتاج لفترات طويلة لإتمام الشفاء و
تمام عملية التعويض.

✓ سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق

- التزام الأمانة المهنية، وعدم محاولة إقناع المتضررين بالتنازل عن حقهم في الحصول على تعويض، حيث أن هذا الحق مضمون لهم قانوناً، لا يجوز سلبه منهم.
- إنشاء قاعدة بيانات الكترونية تحتوي على البيانات الخاصة بكافة عمليات التعويض الغير مكتملة، بحيث يتم متابعتهم بشكل مستمر وتحديث البيانات بكافة التطورات التي تطرأ على القضايا المفتوحة، وذلك لضمان إنهاء كافة القضايا وعدم إهمالها.
- زيادة الالتزام بأخلاقيات العمل، ومعاملة جميع المتضررين بشكل عادل، بغض النظر عن علاقة المتضرر أو المؤمن بالشركة.
- التركيز على إتمام عمليات التعويض بدون دفع المتضررين إلى اللجوء للجهات القضائية، وذلك لأن الإجراءات القضائية تستغرق فترات زمنية طويلة.
- زيادة الاهتمام بسرعة الاستجابة لطلبات المتضررين بمجرد تقديمهم للطلب، وعدم إهمال طلباتهم.

✓ آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق

- زيادة الاهتمام بتوفير منشورات تحتوي على كافة المعلومات المتعلقة بكيفية تقديم طلب التعويض والمستندات اللازمة وتوزيعها على المتضررين بمجرد قدومهم للشركة لأول مرة، حيث سيساهم ذلك في تسهيل عملية الحصول على التعويض.

- تزويد الموقع الالكتروني للشركة بكافة المعلومات المتعلقة بتقديم طلب التعويض.
- تزويد الموقع الالكتروني للشركة بخدمة تقديم طلب التعويض الكترونياً.
- التركيز على معرفة الطرق والأساليب الحديثة في التواصل مع المتضررين في شركات التأمين العالمية ومحاولة تطبيقها في قطاع غزة، لما لذلك من أثر كبير في تسهيل الإجراءات وزيادة الثقة بين شركات التأمين وعملائها.

✓ الإنصاف في تقدير حجم التعويض

- الالتزام بأخلاقيات المهنة، بحيث يتم تقدير حجم التعويض بناءً على القوانين والمعادلات التي وضعها قانون التأمين الفلسطيني الصادر سنة 2005، بغض النظر عن علاقة المؤمن أو المتضرر بالشركة.
- التركيز على الاهتمام بأن التعويض حق مكفول للمتضرر من قبل القانون، لا يجوز التفاوض مع المتضرر على حجم التعويض، بل يجب إعطاؤه حقه غير منقوص.

✓ سرعة تسوية التعويضات

- التركيز على توحيد المدى الزمني لتسليم التعويضات للمتضررين من نفس درجة الإصابة.
- توضيح ما هي المستندات المطلوبة لاستكمال طلب التعويض، وعدم تعقيد الإجراءات حتى يتم استكمال الطلب في أسرع وقت.
- الاستعانة بمخمنين من ذوي الخبرة، لتقدير نسبة العجز بسرعة وبدقة، وبالتالي تحديد حجم التعويض في مدى زمني قصير.

- تدريب الموظفين بشكل دوري على أحدث الأساليب في التحقق من صدق المستندات، بحيث يتم التحقق منها في فترة زمنية قصيرة.
- تسهيل الإجراءات الإدارية لدفع مبلغ التعويض، حتى يتم تسليم التعويض للمتضررين بمجرد الاتفاق على حجم التعويض وصدور قرار الدفع.
- التركيز على عدم المماثلة في عملية الدفع، وإعطاء الحقوق للمتضرر بسرعة.

✓ توصيات عامة

- التركيز على عمل حملات توعية من قبل شركات التأمين، والمؤسسات الحكومية حول أهمية الالتزام بتأمين المركبات.
- اعتماد أساسيات جديدة في تسعير أقساط تأمين المركبات، واستخدام الأنظمة التكنولوجية كنظام تليماتيكس المستخدم في الدول الأجنبية.
- الاهتمام بإنشاء قاعدة بيانات الكترونية لحوادث الطرق.

5.4 دراسات مقترحة

تقترح الباحثة في ضوء الدراسة والنتائج التي توصلت لها الدراسات المستقبلية التالية:

- تقييم الأداء الإداري لشركات التأمين العاملة في قطاع غزة.
- مدى فاعلية إدارة النظام القضائي في حل قضايا التعويض.
- مدى فاعلية إدارة نظام التعويض في الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

✓ الكتب

أبو بكر، عيد(2010). دراسات وبحوث في التأمين - بحوث علمية محكمة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عريقات، حربي(2008). التأمين وإدارة الخطر النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

المصري، محمد(2012). التأمين وإدارة الخطر - تطبيقات على التأمينات العامة، دار زهران للنشر، عمان، الأردن.

✓ دراسات الماجستير والدكتوراه

الثلاثيني، دعاء (2013). فاعلية المنح الصغيرة في التمكين الاقتصادي للأسر الفلسطينية الفقيرة - دراسة تطبيقية على برنامج التمكين الاقتصادي في قطاع غزة (ديب). رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

حطاب، حسام (2011). مسؤولية شركات التأمين عن تعويض متضرري حوادث الطرق ومقدار التعويض - دراسة مقارنة. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

عيسى، محمد (2012) التعويض المالي المترتب على حوادث السير في الفقه الإسلامي، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

قبحها، باسل (2009). التعويض عن الضرر الأدبي - دراسة مقارنة. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

القرني، سالم (2012) التأمين ضد حوادث السيارات في المملكة العربية السعودية - دراسة تأصيلية مقارنة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

قزعاط، أسيل (2009). تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الموسى، ريم (2010). الدعوى المباشرة في التأمين من المسؤولية المدنية- دراسة مقارنة. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

✓ الأبحاث والمؤتمرات

ابراهيم، زروقي و عبد المجيد، بدري(2012). دور التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني-دراسة مقارنة بين الجزائر ومصر- ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي السابع- الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير - تجارب الدول، الجزائر.

خويرة، بهاء(2005). التأمين في أمريكا- دورة في الاستثمار في الإسلام.

الرفاعي، غالب وأبو بكر، عيد(2007). التحليل الكمي لمؤشرات الحوادث المرورية في الأردن -دراسة في إدارة أخطار السيارات، الأردن

سفيان، زر (2004). نظام تعويض الأضرار الجسمانية الناشئة عن حوادث المرور في الجزائر، الجزائر.

الشبيلي، يوسف(2010). قراءة نقدية في التزامات الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق- ورقة عمل مقدمة لمؤتمر التأمين الأول، أريحا، فلسطين.

صليحة، فلاق و بن علي، بلعزوز(2011). نظام التأمين بين الرؤية التقليدية والرؤية الشرعية- ورقة عمل مقدمة لملتقى الاقتصاد الإسلامي: الواقع ورهانات المستقبل، الجزائر.

العمرى، شريف وعطا، محمد (2012). الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين، نسخة الكترونية، السعودية.

المصاروه، هيثم (2010). التأمين الإلزامي من حوادث المركبات في القانون الأردني .

التقارير والدوريات

الإدارة العاملة للمرور (2012). الإحصائية السنوية لعمل مكتب تحقيقات حوادث المرور من تاريخ 2011/1/1 حتى 2011/12/31، غزة، فلسطين.

الإدارة العاملة للمرور (2012). الإحصائية السنوية لمكتب تحقيقات حوادث الطرق للمحافظات الجنوبية للوطن في الإدارة العامة للمرور من تاريخ 2012/1/1 حتى 2012/12/31، غزة، فلسطين.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2011). إحصاءات النقل و الاتصالات في الأراضي الفلسطينية- التقرير السنوي ، رام الله، فلسطين.

السلطة الوطنية الفلسطينية، قانون التأمين الفلسطيني رقم 20 لسنة 2005.

✓ المقابلات

الأشقر، كمال، مدير قسم الحوادث والتعويضات في شركة ترست للتأمين، غزة، بتاريخ 2013/09/24.

السنكري، رامي، موظف تعويضات في شركة الملتزم للتأمين، غزة، بتاريخ 2013/10/06.

شراب، مريد، مدير فرع غزة في شركة المجموعة الأهلية للتأمين للتأمين، غزة، بتاريخ 2013/11/12.

غبين، حامد، مدير قسم الحوادث والتعويضات في شركة العالمية للتأمين، غزة، بتاريخ 2013/11/13.

✓ مواقع الإنترنت

الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، تاريخ الاطلاع 25 أغسطس 2013.

<http://www.pif.org.ps>

شركة التأمين الوطنية، تاريخ الاطلاع 17 أغسطس 2013.

<http://www.nic-pal.ps>

شركة ترست للتأمين، تاريخ الاطلاع 17 أغسطس 2013.

<http://www.trustpalestine.com>

شركة فلسطين لتمويل الرهن العقاري، تاريخ الاطلاع 17 أغسطس 2013.

<http://www.pmhc.ps>

شركة فلسطين للتأمين، تاريخ الاطلاع 17 أغسطس 2013.

<http://www.pic-pal.ps>

المواصلات في فلسطين (2013). إحصاءات الحوادث في فلسطين 2005-2011. صفحة الكترونية، تاريخ الإطلاع 10 مايو 2013م.

<http://paltrans.org/?p=2890>

هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، تاريخ الاطلاع 17 أغسطس 2013.

<http://www.pcma.ps>

ثانياً: المراجع الأجنبية

Association Of British Insurance (2011). **Tackling The Compensation Culture - The Legal Aid, Sentencing And Punishment Of Offenders Bill**. London, U.K.

Berkis, Uldis (2004). **Strategic Role Of Information In Insurance Industry**. Doctoral theses, University of Latvia, Latvia.

Laurie, Alex (2011). **Telematics, The new Auto Insurance**. Washington, St. Louis.

Office of the Commissioner of Insurance (2011). **Consumer Guide to Auto Insurance**. Wisconsin.

Office of the Commissioner of Insurance (2011). **Consumer Guide to Auto Insurance**. Wisconsin.

Office of the Commissioner of Insurance (2011). **Consumer Guide to Auto Insurance**. Wisconsin.

Thomas, Aeron (2002). **The Role of the Motor Insurance Industry in Preventing and Compensating Road Casualties**. Scoping Study Final Report.

الملاحق

- ✓ ملحق رقم (1): كتاب التحكيم.
- ✓ ملحق رقم (2): قائمة بأسماء المُحكّمين.
- ✓ ملحق رقم (3): الاستبانة في صورتها الأولى.
- ✓ ملحق رقم (4): الاستبانة في صورتها النهائية.
- ✓ ملحق رقم (5): نتائج الاتساق الداخلي.

ملحق رقم (1): كتاب التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسلامية

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

الدكتور/ة الفاضل/ة _____ حفظه/ا الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تحكيم استبانة

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ماجستير بعنوان "فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق - دراسة تطبيقية على المتضررين من حوادث الطرق الحاصلين على تعويض من شركات التأمين العاملة في قطاع غزة خلال الفترة من 2010 - 2012"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

تضع الباحثة استبانة الدراسة المرفقة بين أيديكم للوقوف على صحة فقراتها ومدى صلاحيتها. وتنتطلع الباحثة إلى ملاحظتكم وآرائكم التي ستكون ذات تأثير كبير في إخراج الاستبانة بشكل يتسم بالمنهجية العلمية وتحقيق الأهداف المرجوة منها، وذلك بإجراء تعديلات أو إضافات ترونها مناسبة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحثة

ريهام الزمارة

مخلق رقم (2): قائمة بأسماء المُحكمين

م.	الاسم	المسمى الوظيفي	مكان العمل
1.	أ.د. ماجد محمد الفراء	عميد كلية التجارة	الجامعة الإسلامية
2.	د. وسيم الهابيل	رئيس قسم إدارة الأعمال	الجامعة الإسلامية
3.	أ.وائل الداية	مشرف التدريب العملي	الجامعة الإسلامية
4.	د. رشدي وادي	أستاذ مساعد	الجامعة الإسلامية
5.	د. أكرم سمور	أستاذ مساعد	الجامعة الإسلامية
6.	د. سامي أبو الروس	أستاذ مساعد	الجامعة الإسلامية

ملحق رقم (3): الاستبانة في صورتها الأولية.

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية- غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

حضرة الأخ/ الأخت.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تعبئة استبانة لرسالة ماجستير

تقوم الباحثة بدراسة فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق- دراسة تطبيقية على المتضررين من حوادث الطرق الحاصلين على تعويض من شركات التأمين العاملة في قطاع غزة خلال الفترة من 2010 - 2012، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة.

ولإيماننا العميق بأنكم الأكثر معرفة بالوضع القائم، وأنكم خير مصدر للوصول إلى المعلومات المطلوبة، كونكم تعاملتم مع النظام للحصول على التعويض، توجهنا إليكم لتعبئة هذه الاستبانة وكلنا أمل أن نجد التعاون المطلق من قبلكم. يرجى قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي. علماً أن المعلومات التي ستعبأ من قبلكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،

م. ريهام الزمارة

الرجاء وضع علامة (X) على المربع المناسب

أولاً: البيانات الشخصية

1.1. العمر

☐ 20-10 ☐ 30-20 ☐ 40-30 ☐ 50-40 ☐ أكثر من 50

1.2. الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

ثانياً: بيانات شركة التأمين المطالبة بتقديم التعويض

2.1. اسم المؤسسة (اختياري):

2.2 تاريخ تقديم طلب التعويض

تم تقديم طلب الحصول على تعويض إلى

☐ شركة التأمين ☐ المحكمة

1. توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق

1. عندما تقدمت بطلب الحصول على تعويض من شركة التأمين كانت الشركة على علم مسبق بالحادث الذي تسبب به أحد المؤمنين لديها

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

2. عندما تقدمت بطلب الحصول على تعويض قامت الشركة بطلب معلومات تفصيلية مني عن الحادث

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

3. توجد بيانات محدثة بشكل دوري لدى شركة التأمين عن حوادث الطرق

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

4. تقوم شركة التأمين بتكرار الاتصال بي للحصول على بيانات جديدة حول الحادث

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

5. تساهم البيانات المحدثة عن حوادث الطرق بتسهيل عملية الحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

6. تمتلك شركات التأمين شبكة موحدة للاستعلام عن حوادث الطرق

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

7. توافر البيانات محدثة عن حوادث الطرق دليل على فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

8. تتأثر فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق بتوافر البيانات المحدثة عن حوادث الطرق

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

2. سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق

9. كانت شركة التأمين سريعة الاستجابة للطلب الخاص بي للحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

10. يوجد تمييز في سرعة الاستجابة لطلبات التعويض من متضرر لآخر

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

11. تحرص الشركة على المتابعة المستمرة لطلبات الحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

12. تستجيب شركات التأمين لطلبات التأمين مباشرة عند تقديم الطلب

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

13. قامت الشركة بتوجيهنا للجهات القضائية لتقديم دعوى للحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

14. سرعة الاستجابة لدعاوى المتعرضين لحوادث الطرق دليل على فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

15. تتأثر فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق بسرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

3. آلية التواصل مع المتعرضين لحوادث الطرق

16. عند التوجه لشركة التأمين لتقديم طلب الحصول على التعويض، قام الموظف بإعطائي نشرة تحتوي على كافة ما يتعلق بطلبات الحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

17. يوفر الموقع الإلكتروني للشركة معلومات وفيرة عن عملية طلب الحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

18. يمكن تقديم طلب الحصول على التعويض إلكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

19. يمكن للمتضرر متابعة تطور عملية حصوله على التعويض عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

20. تقوم الشركة بإرسال رسائل نصية للمتضررين تفيد بتطورات الطلب الخاص به للحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

21. آلية التواصل مع المتعرضين لحوادث الطرق دليل على فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

22. تتأثر فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق بآلية التواصل مع المتضررين

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

4. الإنصاف في تقدير حجم التعويض

23. يؤثر حجم التعويض على الفترة الزمنية اللازمة للحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

24. يختلف حجم التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المتضرر بالشركة

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

25. يختلف حجم التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المؤمن بالشركة

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

26. تقوم شركة التأمين بالتفاوض مع المتضرر على مبلغ التعويض الذي يستحقه

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

27. حجم التعويض الذي حصلت عليه كان منصفاً بالنسبة لإصابتي

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

28. حجم التعويض المناسب دليل على فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

29. تتأثر فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق بحجم التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

5. سرعة تسوية التعويضات

30. تمتاز شركة التأمين بتوحيد المدى الزمني لتسليم التعويضات للمتضررين

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

31. الفترة الزمنية اللازمة للحصول على التعويض تعتمد على حجم التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

32. الفترة الزمنية اللازمة للحصول على التعويض ملائمة بشكل عام

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

33. سرعة الحصول على التعويض دليل على فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

34. تتأثر فاعلية إدارة برنامج تعويض المتعرضين لحوادث الطرق بسرعة الحصول على التعويض

☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض

ملحق رقم (4): الاستبانة في صورتها النهائية.

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

حضرة الأخ/ الأخت.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تعبئة استبانة لرسالة ماجستير

تقوم الباحثة بدراسة العوامل المؤثرة على فاعلية إدارة برنامج تعويض المتضررين من حوادث الطرق في قطاع غزة، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة.

ولإيماننا العميق بأنكم الأكثر معرفة بالوضع القائم، وأنكم خير مصدر للوصول إلى المعلومات المطلوبة، كونكم تعاملتم مع النظام للحصول على التعويض، توجهنا إليكم لتعبئة هذه الاستبانة وكلنا أمل أن نجد التعاون المطلق من قبلكم. يرجى قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي. علماً أن المعلومات التي ستعبأ من قبلكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،

الباحثة

م. ريهام الزمارة

الرجاء وضع علامة (X) على المربع المناسب وإجابة جميع الأسئلة

البيانات الديموغرافية

أولاً: البيانات الشخصية

1.1. العمر

☐ 20 سنة فأقل ☐ 21-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ أكثر من 50

1.2. المؤهل العلمي

☐ ثانوية عامة ☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه فأعلى

1.3. الجنس

☐ ذكر ☐ أنثى

ثانياً: بيانات عن التعويض

2.1 إجمالي مبلغ التعويض الذي

2.2. تكلفة المحامي كنسبة مئوية من

2.3. نوع الإصابة

☐ إصابة بسيطة ☐ إصابة ☐ إصابة حرجة ☐ إعاقة ☐ ضرر مادي

محاوّر الدراسة

6. توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق

عندما تقدّمت بطلب الحصول على تعويض من شركة التأمين

1. كانت الشركة على علم مسبق بالحادّث

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

2. طالبتني الشركة بمعلومات تفصيلية عن الحادث

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

3. كررت الشركة الاتصال بي للحصول على بيانات خاصة بالحادث

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

4. تمتلك شركة التأمين بيانات محدثة بشكل دوري عن حوادث الطرق

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

5. تتصل شركات التأمين مع شرطة المرور من خلال شبكة معلومات موحدة

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

6. تتصل شركات التأمين مع المستشفيات من خلال شبكة معلومات موحدة

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

7. تساهم البيانات المحدّثة عن حوادث الطرق في تسهيل عملية الحصول على التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

2. سرعة الاستجابة لدعاوى المتضررين من حوادث الطرق

1. استجابت الشركة لطلب الحصول على التعويض خلال

☐ 7-1 أيام ☐ 8-15 يوم ☐ 16-30 ☐ أكثر من شهر

2. تختلف سرعة الاستجابة لطلبات التعويض من متضرر لآخر حسب خطورة إصابته

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

3. تحاول الشركة إقناع المتضررين بالعدول عن طلب التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

4. تحرص الشركة على المتابعة المستمرة لطلبات الحصول على التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

5. تختلف سرعة الاستجابة لطلبات التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المؤمن مع الشركة

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

6. توجه الشركة المتضررين للجهات القضائية لتقديم دعوى للحصول على التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

7. تمتاز شركات التأمين بسرعة الاستجابة لطلبات الحصول على التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

3. آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق

1. تقوم الشركة بإعطاء المتضررين منشورات تحتوي على كافة البيانات المتعلقة بتقديم طلب الحصول على التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

2. يوفر الموقع الالكتروني للشركة معلومات كافية عن الإجراءات اللازمة للحصول على التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

3. يمكن تقديم طلب الحصول على تعويض الكترونيا عن طريق الموقع الالكتروني الخاص بالشركة

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

4. يمكن تقديم طلب الحصول على تعويض عن طريق الهاتف

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

5. تقوم الشركة بإرسال رسائل نصية للمتضررين تفيد بالتطورات الطلب الخاص له للحصول على التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

4. الإنصاف في تقدير حجم التعويض

1. يختلف حجم التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المتضرر بالشركة

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

2. يختلف حجم التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المؤمن بالشركة

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

3. تتفاوض شركة التأمين مع المتضرر على حجم التعويض الذي يستحقه

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

4. كان حجم التعويض الذي حصلت عليه منصفاً بالنسبة للأضرار المادية

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

5. كان حجم التعويض الذي حصلت عليه منصفاً بالنسبة للأضرار النفسية

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

5. سرعة تسوية التعويضات

1. تعتمد الفترة الزمنية اللازمة للحصول على التعويض على حجم التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

2. حصلت على مبلغ التعويض خلال فترة ____ من تقديم طلب التعويض

☐ أقل من شهر ☐ 1-3 شهور ☐ 4 - 6 شهور ☐ 7-12 شهر ☐ أكثر من سنة

3. تمتاز شركة التأمين بتوحيد الفترة الزمنية اللازمة لتسليم التعويض للإصابات من نفس الدرجة

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

4. كانت الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المستندات المطلوبة لاستكمال طلب التعويض ملائمة بشكل عام

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

5. كانت الفترة الزمنية اللازمة لموظفي الشركة لتحديد حجم التعويض ملائمة بشكل عام

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

6. كانت الفترة الزمنية اللازمة للشركة للتحقق من صدق المستندات المطلوبة ملائمة بشكل عام

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

7. تمتاز الفترة الزمنية اللازمة من تاريخ إصدار قرار تسليم التعويض و حتى تاريخ التعويض بأنها ملائمة بشكل عام

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

8. تمتاز شركة التأمين بالسرعة في تسوية التعويضات

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

6. فاعلية إدارة برنامج التعويض

1. تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بتوفر بيانات محدثة عن حوادث الطرق

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

2. تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بسرعة الاستجابة للمتضررين

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

3. تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بآلية التواصل مع المتضررين

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

4. تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بالإنصاف في تقدير حجم التعويض

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

5. تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بسرعة تسوية التعويضات

☐ موافق بشدة ☐ موافق ☐ لا أدري ☐ أعترض ☐ أعترض بشدة

7. اذكر أي مشاكل أخرى واجهتك خلال عملية الحصول على التعويض إن وجدت.

[illegible]

ملحق رقم (5): نتائج الاتساق الداخلي

جدول (5.1):

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق"

والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.025	.311	كانت الشركة على علم مسبق بالحادث.
2.	*0.000	.616	طالبتي الشركة بمعلومات تفصيلية عن الحادث.
3.	*0.000	.681	كررت الشركة الاتصال بي للحصول على بيانات خاصة بالحادث.
4.	*0.000	.763	تمتلك شركة التأمين بيانات محدثة بشكل دوري عن حوادث الطرق.
5.	*0.000	.736	تتصل شركات التأمين مع شرطة المرور من خلال شبكة معلومات موحدة.
6.	*0.000	.694	تتصل شركات التأمين مع المستشفيات من خلال شبكة معلومات موحدة.
7.	*0.007	.386	تساهم البيانات المحدثة عن حوادث الطرق في تسهيل عملية الحصول على التعويض.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (5.1) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "توافر بيانات محدثة عن حوادث الطرق" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5.2):

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق" والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.552	تختلف سرعة الاستجابة لطلبات التعويض من متضرر لآخر حسب خطورة إصابته.
2.	*0.044	.274	تحاول الشركة إقناع المتضررين بالعدول عن طلب التعويض.
3.	*0.006	.392	تحرص الشركة على المتابعة المستمرة لطلبات الحصول على التعويض.
4.	*0.000	.723	تختلف سرعة الاستجابة لطلبات التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المؤمن مع الشركة.
5.	*0.000	.640	توجه الشركة المتضررين للجهات القضائية لتقديم دعوى للحصول على التعويض.
6.	*0.000	.592	تمتاز شركات التأمين بسرعة الاستجابة لطلبات الحصول على التعويض.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (5.2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سرعة الاستجابة لدعاوي المتضررين من حوادث الطرق " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5.3):

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق" والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.000	.618	تقوم الشركة بإعطاء المتضررين منشورات تحتوي على كافة البيانات المتعلقة بتقديم طلب الحصول على التعويض.
2.	*0.000	.772	يوفر الموقع الالكتروني للشركة معلومات كافية عن الإجراءات اللازمة للحصول على التعويض.
3.	*0.000	.637	يمكن تقديم طلب الحصول على تعويض الكترونيا عن طريق الموقع الالكتروني الخاص بالشركة.
4.	*0.002	.446	يمكن تقديم طلب الحصول على تعويض عن طريق الهاتف.
5.	*0.000	.617	تقوم الشركة بإرسال رسائل نصية للمتضررين تفيد بالتطورات الطلب الخاص له للحصول على التعويض.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (5.3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " آلية التواصل مع المتضررين من حوادث الطرق " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5.4):

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "الإنصاف في تقدير حجم التعويض"
والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.003	.425	يختلف حجم التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المتضرر بالشركة.
2.	*0.000	.723	يختلف حجم التعويض من متضرر لآخر بناء على علاقة المؤمن بالشركة.
3.	*0.000	.509	تتفاوض شركة التأمين مع المتضرر على حجم التعويض الذي يستحقه.
4.	*0.000	.646	كان حجم التعويض الذي حصلت عليه منصفاً بالنسبة للأضرار المادية.
5.	*0.000	.689	كان حجم التعويض الذي حصلت عليه منصفاً بالنسبة للأضرار النفسية.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (5.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " الإنصاف في تقدير حجم التعويض " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5.5):

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سرعة تسوية التعويضات " والدرجة الكلية للمجال

م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة
1.	*0.021	.324	تعتمد الفترة الزمنية اللازمة للحصول على التعويض على حجم التعويض.
2.	*0.034	.291	تمتاز شركة التأمين بتوحيد الفترة الزمنية اللازمة لتسليم التعويض للإصابات من نفس الدرجة.
3.	*0.002	.446	كانت الفترة الزمنية اللازمة لتجهيز المستندات المطلوبة لاستكمال طلب التعويض ملائمة بشكل عام.
4.	*0.000	.559	كانت الفترة الزمنية اللازمة لموظفي الشركة لتحديد حجم التعويض ملائمة بشكل عام.
5.	*0.000	.700	كانت الفترة الزمنية اللازمة للشركة للتحقق من صدق المستندات المطلوبة ملائمة بشكل عام.
6.	*0.000	.529	تمتاز الفترة الزمنية اللازمة من تاريخ إصدار قرار تسليم التعويض و حتى تاريخ التعويض بأنها قصيرة.
7.	*0.000	.584	تمتاز شركة التأمين بالسرعة في تسوية التعويضات.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (5.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " سرعة تسوية التعويضات " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول (5.6):

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "فاعلية إدارة برنامج التعويض" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بتوفر بيانات محدثة عن حوادث الطرق.	.624	*0.000
2.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بسرعة الاستجابة للمتضررين.	.801	*0.000
3.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بآلية التواصل مع المتضررين.	.685	*0.000
4.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بالإنصاف في تقدير حجم التعويض.	.816	*0.000
5.	تتأثر فاعلية إدارة برنامج التعويض بسرعة تسوية التعويضات.	.819	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح جدول (5.6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " فاعلية إدارة برنامج التعويض " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.