

التأمين الالكتروني وأثره في اجراءات التأمين الصحي/ بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية

Electronic insurance and its impact on health insurance procedures
Research My application in the Iraqi insurance company

Soom31952@gmail.com

وزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة

سمية علي راضي

Quseeymanag@uodiyala.edu.iq

جامعة ديالى
كلية الإدارة والاقتصاد

أ.م.د. قصي عبد الخالق فاضل

المستخلص:

يشهد العالم تطورات هائلة في التقانات المالية نتيجة لدخول الانترنت في مجالات شتى ، والتي كان لها انعكاس على صناعة التأمين ، والتي افرزت من ضمن تقاناتها التأمين الالكتروني، والذي يعد فرصة وتحدي في نفس الوقت لشركات التأمين في دول العالم ، ومن ضمنها شركات التأمين الموجودة في العراق ، لذلك يسعى البحث الى بيان علاقة التأثير الذي يؤديه التأمين الالكتروني بوصفه متغيراً مستقلاً عن طريق متطلباته (المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، المتطلبات التقنية، المتطلبات الادارية، ودعم الادارة العليا) ، في اجراءات التأمين الصحي ، وكشف الفروق المعنوية في إستجابة المبحوثين لفقرات الاستبانة مجتمعة ، للمتغيرات الشخصية والوظيفية والمتمثلة بـ (المؤهل العلمي ، وعدد سنوات الخدمة) من دراسة تطبيقية جري إجرائها في شركة التأمين العراقية العامة. التي اعتمدت كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة البحث عددها (50) ممن هم بموقع (مدير عام ، ومدير قسم ، ومعاون مدير القسم ، ومسؤول شعبة) في بغداد، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاحتساب (الانحراف المعياري، الوسط الحسابي، معامل الاختلاف، معامل التحديد (R2) ، اختبار f، اختبار x2) وتوصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات وكان أبرزها، يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للتأمين الالكتروني في اجراءات التأمين الصحي الالكتروني وكانت علاقة موجبة، وطردية ولها دلالة إحصائية ، كما توجد فروقات معنوية في استجابة العينة حول فقرات الاستبانة بحسب المتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة)، فضلاً عن انه بلغ مستوى استجابة العينة للتأمين الالكتروني في اجراءات التأمين الصحي بدرجة عالية.

الكلمات المفتاحية: التأمين الالكتروني، التأمين الصحي، متطلبات التأمين الالكتروني.

Abstract:

The world is witnessing tremendous developments in financial technologies as a result of the entry of the Internet in various fields, which had a reflection on the insurance industry, which produced electronic insurance among its technologies, which is an opportunity and a challenge at the same time for insurance companies in the countries of the world, including insurance companies in Iraq. Therefore, the research seeks to clarify the relationship of influence that electronic insurance performs as an independent variable through its requirements (human requirements, financial requirements, technical requirements, administrative requirements, and support for senior management), in health insurance procedures, and revealing the moral differences in the respondents' response to the paragraphs of the questionnaire combined. , for the personal and functional variables represented by (the educational qualification and the number of years of service) from an applied study conducted in the Iraqi General Insurance Company. The questionnaire was adopted as a tool for collecting data and information from the sample (50) who are in the site (general manager, department manager, assistant director of the department, and division official) in Baghdad, and the statistical program (spss) was used to calculate (standard

deviation, arithmetic mean, coefficient of variation) The coefficient of determination (R2), f-test, x2 test, and the research reached a number of conclusions, most notably, there is a significant and statistically significant effect of electronic insurance in electronic health insurance procedures, and it was a positive, direct and statistically significant relationship, and there are significant differences in the response of the sample. Regarding the paragraphs of the questionnaire according to personal variables (educational qualification, number of years of service), in addition to the fact that the level of response of the sample to electronic insurance in health insurance procedures reached a high degree.

Keywords: electronic insurance, health insurance, electronic insurance requirements

المقدمة:

نتج عن تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات ، والاتصالات في السنوات القليلة الماضية تحول في اداء الشركات لاعمالها ووضح ذلك في تبني الاعمال الالكترونية ، متخذة من شبكة الانترنت واسطة للعمل مستعينة من الامكانيات التي يتميز بها ، ومن بين تلك الشركات كانت شركات التأمين ، اذ ظهرت ادوات مالية جديدة ، وكان لها دوراً في تطوير أساليب العمل في صناعة التأمين، ومنها التأمين الالكتروني وعليه فقد جاء هذا البحث ليمثل مجالاً معرفياً حديثاً يعزز من البحث العلمي والفكري من خلال أهمية التأمين الالكتروني لصناعة التأمين واثراها في اجراءات التأمين الصحي الذي اصبح من انواع التأمين الاكثر ممارسة في دول العالم ، اذ يعد احد وسائل تمويل الرعاية الصحية في العالم ، وذلك من خلال أربعة مباحث تجسد المبحث الأول في منهجية البحث، أما المبحث الثاني فعرض التأطير المفاهيمي للتأمين الالكتروني والتأمين الصحي، ولقد تناول المبحث الثالث وصف استجابات العينة واختبار فرضياته، أما المبحث الرابع فقد لخص أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها البحث.

المبحث الأول: - منهجية البحث

أولاً: - مشكلة البحث : التطورات السريعة التي يشهدها العالم اثر على قطاع الخدمات ، وقطاع التأمين بخاصة، فوجود قطاع تأمين متطور من أهم الأسس لنجاح الاقتصاد، إلا أننا نجد شركة التأمين العراقية تعتمد على الاسلوب التقليدي في تقديم الخدمة للزبون ، وعدم إعتادها العمل بالتأمين الالكتروني، الذي بدأت أغلب شركات التأمين في دول العالم بالعمل به، والاستفادة من مميزاته ، والتأمين الصحي من انواع التأمين الاكثر ممارسة في دول العالم ، اذ يعد احد وسائل تمويل الرعاية الصحية في العالم ، وجرى استحداث التأمين الصحي في الشركة المبحوثة في السنوات الاخيرة ، اذ لم يصل مستوى الاقبال عليه مستوى الطموح ، اذ جرى تشخيص ذلك من قبل الباحثة من خلال المعايشة الميدانية للشركة المبحوثة في فترة التدريب بانها تعاني من تذبذب ملحوظاً بأقساط التأمين الصحي لذا برزت مشكلة البحث في الاجابة عن التساؤلات الاتية :-

1. ما مستوى استجابة العينة نحو ابعاد التأمين الالكتروني واجراءات التأمين الصحي ؟
2. هل هناك تأثير لإبعاد التأمين الالكتروني في اجراءات التأمين الصحي ؟
3. هل يوجد فروق في استجابات عينة البحث لفقرات الاستبانة بحسب المتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخدمة) ؟

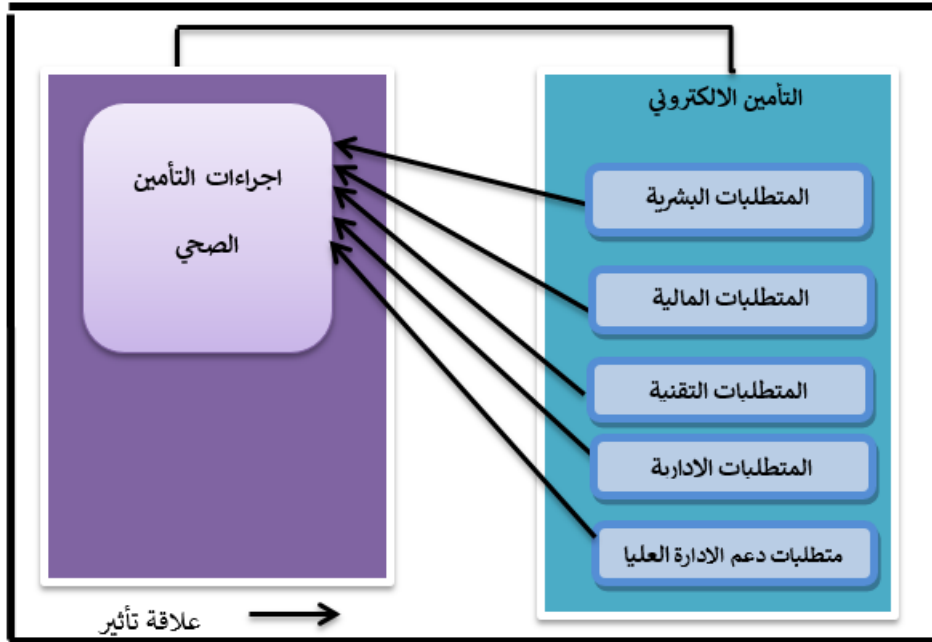
ثانياً: - أهمية البحث

1. يستمد البحث الحالي أهميته المعرفية من طبيعة المتغيرات التي يجري دراستها ، إذ إنها ركزت على بيان المرتكزات الفكرية، والفلسفية لمواضيع (التأمين الالكتروني ، وإجراءات التأمين الصحي) والتي يمكن أن تسهم في زيادة الاثراء الفكري ، والتراكم المعرفي للباحثين في مجال متغيرات الدراسة.

2. يعد التأمين الصحي أحد الموضوعات المهمة التي لها تأثير كبير في الافراد بعامه ، إذ إن العنصر البشري هو عنصر اساسي في تحقيق خطط التنمية، وحماية هذا العنصر يعني حماية الوحدة الاقتصادية ،والمجتمع

ثالثاً:- أهداف البحث

- 1- بيان مستوى استجابة العينة وتصورها عن اهمية التأمين الالكتروني واجراءات التأمين الصحي .
 - 2- تحديد طبيعة تأثير ابعاد التأمين الالكتروني في اجراءات التأمين الصحي.
 - 3- الكشف عن الفروق في استجابات العينة لفقرات الاستبانة بحسب المتغيرات الشخصية(المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة).
- رابعاً: مخطط البحث الفرضي: يوضح الشكل (1) مخطط البحث الفرضي والذي يحتوي على المتغيرين الرئيسيين وهما:-
- 1- المتغير المستقل :- (X)التأمين الالكتروني2 - المتغير المعتمد (Y) اجراءات التأمين الصحي والشكل (1) يوضح مخطط البحث الفرضي:-



الشكل (1) مخطط البحث الفرضي

خامساً:- فرضيات البحث

- 1- توجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للتأمين الالكتروني في اجراءات التأمين الصحي، وانبثقت من هذه الفرضية أربعة فرضيات فرعية:-
 - أ- يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في إجراءات التأمين الصحي
 - ب- يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للمتطلبات المالية في اجراءات التأمين الصحي
 - ت- يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في إجراءات التأمين الصحي
 - ث- يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية للمتطلبات الادارية في اجراءات التأمين الصحي.
 - ج- يوجد تأثير معنوي ذا دلالة إحصائية لمتطلبات دعم الادارة العليا في إجراءات التأمين الصحي
- 2- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة لفقرات الاستبانة مجتمعةً بحسب المتغيرات الشخصية(المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة).

سادساً: منهج البحث: لقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لكونه منهجاً شاملاً يجمع بين اكثر من اسلوب بحثي في نفس الوقت كالملاحظة والاستبانة بغية الوصول الى المعلومات بشكل مباشر.

سابعاً: حدود البحث

1- الحدود المكانية: تتمثل بشركة التأمين العراقية والواقعة ضمن الرقعة الجغرافية لمحافظة بغداد.
2- الحدود البشرية: تشمل على عينة من العاملين في شركة التأمين الذين يشغلون المواقع الوظيفية وهي (مدير قسم، م. مدير قسم، مسؤول شعبة).

3- الحدود الزمانية : تمتد مدة إجراء البحث من (202021/1/19) الى (2022/1/16)

ثامناً: نبذة عن شركة التأمين : تعد شركة التأمين العراقية العامة إحدى شركات التمويل الذاتي التابعة لوزارة المالية ،تأسست الشركة بتاريخ 1954/10/14 كشركة أهلية مساهمة برأسمال مقداره (100.000) مائة الف دينار عراقي لتمارس أنواع التأمين جميعها. مارست جميع انواع التأمين العام (تأمين الحريق والحوادث ، وتأمين السيارات بنوعية تكميلي والزامي ، والتأمين البحري ، وتأمين الهندسي ، والتأمين البحري ، وتأمين المسؤولية المدنية)، والتأمين على الحياة واعادة التأمين بما يوفر الحماية اللازمة لمسؤولياتها، تستثمر أموالها في جميع انواع الاستثمار المختلفة ضمن اطار التنمية القومية وبما يخدم الاقتصاد الوطني.

تاسعاً: - عينة البحث ووصفها : تم سحب العينة بالاسلوب الاحصائي المتجمع في مثل هذه الظواهر الا وهي العينة العمدية حيث تم اعتماد مجتمع القيادات العليا في الشركة المبحوثة وفي المستويات الإدارية من (مدير قسم، م. مدير قسم، مسؤول شعبة)، والبالغ عددهم (50) مبحوثاً، وهم يشكلون نسبة (96%) من إجمالي مجتمع البحث والبالغ (52) شخصاً، والجدول (1) يعرض وصف عينة البحث.

الجدول (1) وصف عينة البحث

التفاصيل	الفئات	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دراسات عليا	3	6
	بكالوريوس	37	74
	دبلوم	8	16
	اعدادية فما دون	2	4
المجموع		50	100
عدد سنوات الخدمة الكلية	اقل من 10 سنوات	2	4
	10 سنوات - اقل من 15 سنة	7	14
	15 سنة - اقل من 20 سنة	10	20
	20 سنة - اقل من 25 سنة	17	34
	25 سنة فأكثر	14	28
المجموع		50	100

عاشراً: أداة البحث : تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات ومعلومات الجانب الميداني للبحث، فبعد اطلاع الباحثة على الأدبيات المتعلقة بالموضوع ، قامت بإعداد فقرات الاستبانة وتكييفها بما تتوافق وأهداف البحث الحالي، إذ تضمنت (25) فقرة تتعلق بأبعاد التأمين الالكتروني و (8) فقرات تتعلق بأجراءات التأمين الصحي، فأصبح مجموع فقرات الاستبانة (33) فقرة، وعلى مقياس ليكرت الخماسي (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لاتفق، لاتفق بشدة) وبأوزان (1,2,3,4,5) على التوالي.

الحادي عشر: اختبار صدق الاستبانة ثباتها : تم إجراء اختبار صدق المحتوى لفقرات الاستبانة من خلال طريقة المقارنة الطرفية فكانت قيمة (t) المحسوبة والبالغة (9.438) وهي اكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (1.962) عند مستوى معنوية (0.05)، مما يشير إلى صدق المقياس في جميع فقراته. أما قياس ثبات الاستبانة فقد استعمل معامل (ألفا- كرونباخ) والتي بلغت قيمته (0.88) وهي نسبة ممتازة تؤكد اعتماد نتائج الاستبانة بدرجة عالية.

الثاني عشر: الأساليب الإحصائية المستخدمة : تم الاستفادة من البرنامج الإحصائي الجاهز spss في احتساب (النسب المئوية ، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، تحليل الانحدار، اختبار f، معامل التحديد (R^2)، مربع كاي اختبار (χ^2)

الثالث عشر: بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالتأمين الالكتروني والتأمين الصحي

1. اسم الباحث والسنة	(Guedes, 2020)
عنوان الدراسة	.Impact of Digitalization on Insurance Industry: a case of a Portuguese insurance company, Master in Management
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
هدف الدراسة	فهم تأثير التحولات الرقمية على شركات التأمين البرتغالية وتأثير الشراء بالانترنت على الزبون
عينة الدراسة وموقع إجرائها	في شركة Real Vida Seguros .
منهج الدراسة والأداة	المنهج الوصفي التحليلي، فضلاً عن استخدام المقابلات الشخصية، الاستبانة
أبرز نتائج الدراسة	العمر مؤشر مهم على الشراء من الانترنت، ويفضل معظم الزبائن الشراء عن طريق الانترنت بدل تجربة تقليدية
2. اسم الباحث والسنة	(تسوري ، 2020)
عنوان الدراسة	دور التأمين الالكتروني في أداء شركات التأمين في الجزائر خلال الفترة 2017-2013
نوع الدراسة	بحث منشور
هدف الدراسة	سعت الى التعرف على أنواع خدمات التأمين الالكتروني والافادة منه ، والى مدى اسهامه في زيادة إنتاج شركات التأمين في الجزائر للمدة من 2013-2017
عينة الدراسة وموقع إجرائها	مجتمع البحث (24) شركة تأمين في الجزائر، و عينة الدراسة (397) عميل.
منهج الدراسة والأداة	المنهج الوصفي التحليلي، التقارير الصادرة عن وزارة المالية ،ومديرية التأمينات للمدة من 2013-2017
أبرز نتائج الدراسة	إن التأمين الالكتروني يسهم اسهاماً كبيراً في رفع قيمة إنتاج شركات التأمين وتعظيم حصتها السوقية فضلاً عن التخفيض من نفقاتها.
3. اسم الباحث والسنة	(Jeyakumar, 2017)
عنوان الدراسة	Analysis of the Digital Direct-to-Customer channel in Insurance
نوع الدراسة	رسالة ماجستير
	تحليل القناة الرقمية المباشرة للعملاء في التأمين

هو تحليل قناة التوزيع الرقمية المباشرة للزبائن في صناعة التأمين لفهم نماذج أعمالهم الحالية لمعرفة الافادة من التقانات التي تستخدمها شركات التأمين حتى تتمكن من المنافسة في السوق الجديد	هدف الدراسة
(3) نائب مدير عام في شركات التأمين،(6) من المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات بدرجة مدير تنفيذي.	عينة الدراسة وموقع إجرائها
دراسة حالة ، المقابلات الشخصية	منهج الدراسة والأداة
إقتراح استراتيجيات عمل تتماشى مع رؤية العمل	أبرز نتائج الدراسة
(De Carvalho : 2016)	4. اسم الباحث والسنة
Peer to Peer Health Insurance	عنوان الدراسة
التأمين الصحي من نظير إلى نظير	نوع الدراسة
رسالة ماجستير	هدف الدراسة
تحليل هذا الموضوع في حالة التأمين في المجال الصحة ، باستخدام منهجيات التطوير الرشيقة التي تفضل إرادة الزبون النهائي.	عينة الدراسة وموقع إجرائه
المستخدمون المحتملون في المستقبل لمنصة التأمين الصحي P2P	منهج الدراسة والأداة
المنهج الوصفي التحليلي، المقابلات الشخصية	أبرز نتائج الدراسة
إقتراح إنشاء أنموذج أولي وظيفي ل تطبيق ويب ، قادر على محاكاة هذا الوضع الجديد لبيع التأمين	5. اسم الباحث والسنة
(مجيد، 2014)	عنوان الدراسة
جودة الخدمة الصحية العامة واثرها في الطلب على التأمين الصحي	نوع الدراسة
رسالة ماجستير .	هدف الدراسة
تسعى هذه الدراسة الى ،ايجاد أثر جودة الخدمة الصحية العامة في الطلب على التأمين الصحي.	عينة الدراسة وموقع إجرائها
شركتي التأمين العراقية والوطنية	منهج الدراسة والأداة
المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة ،المقابلات الشخصية	أبرز نتائج الدراسة
إصدار قوانين تلزم بفرض التأمين الصحي في العراق، التوسع في المحفظة الاكتتابية بعدة طرائق.	

المبحث الثاني:- التأطير المفاهيمي للتأمين الالكتروني وإجراءات التأمين الصحي

أولاً:- تعريف التأمين الالكتروني : ظهر مصطلح التأمين الالكتروني على غرار مصطلحات أخرى مثل التجارة الالكترونية ، والتسويق الالكتروني ، والبيع الالكتروني وكلها مصطلحات حديثة العهد ظهرت نتيجة استخدام التقانات في الاعمال ، ولجل فهم شيء ما لابد من تعريفه ، سواء أكان في اللغة ام الاصطلاح ، ولا سيما إذ كان مصطلح جديد ،ينبغي النظر الى تعبير التأمين الالكتروني بوساطة قسمين ،القسم الاول (التأمين) فتعريف التأمين لغة (تأمين) على وزن تفعيل مصدر أصله (أمن) بتشديد عينة أي الميم ، وأمن فعل ماض من (أمن) وله معان كثيرة في اللغة منها بمعنى الامان والاطمئنان وهو ضد الخوف ويقال أمنه اي دخل في امانة وأمن بمعنى وفر لغيره الأمن ،(البستاني،17)، عرف القانون المدني العراقي في المادة(983) منه عقد التأمين في الفقرة (1) بأنه عقد يلتزم المؤمن به أن يؤدي الى المؤمن له، او المستفيد مبلغاً من المال، أو ايراداً أو مرتباً أو أي عوض مالي آخر ، في حالة وقوع الحادث المؤمن ضده ،وذلك في مقابل أقساط، أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن (ميرزة،2006: 65) والقسم الثاني : الالكتروني ، وتعني الوسائط ،والاساليب الالكترونية (يوسف:2012، 52)، لم يكن سهلاً العثور على مفهوم واضح مُتفق عليه للتأمين الالكتروني ، في المراجع التأمينية ، اذ لم يعرض الموضوع في كتابات التأمين الى الآن، إلا قليلاً جدا في بعض المؤتمرات التي لم تغطي إلا بعض جوانبه، لذلك سنتناول تعريف التأمين الالكتروني من قبل بعض الباحثين والجدول(2) يعرض بعضاً منها.

جدول (2) تعريف التأمين الالكتروني من قبل الباحثين

ت	الباحثين	التعريف
1.	(ابو بكر، 2019: 5)	بأنه تقديم التغطيات التأمينية، وما يتعلق بها من عرض، وتفاوض، وتعاقد عن طريق الانترنت ، ويكون الدفع ،وتوصيل الوثيقة ،وعمليات تسوية المطالبات بوساطة الانترنت
2.	(الخيكاني، 2018 : 360)	العقد الذي يلتزم به المؤمن بتوفير التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عروض او تعاون و تعاقد عبر الانترنت في مقابل اقساط او اي دفعة مالية اخرى يؤديها المؤمن له عن طريق وسائل الدفع الالكتروني

المصدر : من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر في الجدول

ثانياً:- أهمية التأمين الالكتروني :

تكمن أهمية التأمين الالكتروني بالنقاط الآتية: (Nicoletti, 2016 : 69)

- 1- القدرة على الدخول الى أسواق جديدة لم يكن بالامكان الوصول اليها .
- 2- توسيع نطاق الاسواق المركزة بسرعة بفضل استخدام التقانات الحديثة .
- 3- يزيل الكثير من الحواجز التي تعيق الاتصالات بين شركات التأمين، والزبائن .
- 4- يتيح للزبون إمكانية الموازنة بين الصفقات المتعددة التي يمكن عقدها، وإختيار مايرغب من بينها بحسب مواصفات، واسعار، وما يناسب رغباته .
- 5- تقليل الوقت اللازم للشركة لإتخاذ القرار وبخاصة عند اتخاذ القرارات عندما يريد الزبون تغطية معينة .
- 6- حصول الزبائن على خدمات متطورة على وفق حاجاتهم.
- 7- إلغاء الوساطة في قناة التوزيع ،وذلك للاتصال المباشر بين الشركة والزبون(Ramaswamy & ، 2018: 30)

(Ozcan

ثالثاً:- الأسباب التي تدعو الى استخدام التأمين الالكتروني: هنالك عدد من الاسباب التي تدعو الى استخدام التأمين الالكتروني في صناعة التأمين ومنها الاتي:

1- استراتيجية إعتاد تقانات التأمين الجديدة: طريقة عمل شركات التأمين لم تتغير، تعوض الشركات المؤمن لهم مالياً مقابل الخسارة، أو الضرر الناجم عن حادث معين، الذي دفع المؤمن له أقساط للحصول على هذه التغطية (طالب وآخرون، 2016: 130) لقد أثبت تاريخ التأمين الطويل أن هذا النموذج يعمل عند المؤمن لهم والشركات لدى شراء منتجات التأمين، بينما تواصل شركات التأمين القيام بأعمالها بالطريقة نفسها التي كانت عليها لسنوات، ولكن مع ظهور الإنترنت، تغير هذا الأمر، أصبح الوصول الى المعلومات وعمل الموازنات اسهل، فعمليات البحث النشطة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحصول على أفضل سعر عن طريق قنوات مختلفة بسبب التحول الرقمي، فقد يرغب الزبائن في التفاعل على نحو متزايد مع الشركات في أي وقت، وفي أي مكان، لذلك، تبحث الشركات باستمرار عن طرائق جديدة لإشراك الزبائن رقمياً وأينما يريدون المشاركة (Galena, 2019: 7) مثل التأمين الالكتروني.

2- جيل جديد من المستخدمين: نتج عن التطورات في تقانات المعلومات، والاتصالات، الشراء عبر شبكة الانترنت التي أفرزت دورها نوع جديد من أنواع المستهلكين يُطلق عليه بالمستهلك الالكتروني، وهو الفرد الذي كل ما يحصل عليه، بوساطة التعاقد بالوسائل الالكترونية على سلعة، أو خدمة، بغية إشباع حاجاته او حاجات الآخرين. (لفته، حسين، 2018: 15)، ففي السنوات التي أعقبت عام 2003 كان هناك تغير ملحوظ في القطاع الاقتصادي للعراق، إذ جرى الانفتاح على السوق العالمي، وإنتشار استخدام شبكة الانترنت التي سهلت على المستهلك الاختيار، والوصول لكل ما يحتاج من السلع والخدمات، إذ ظهر بعد عام 2007 نوع جديد من عمليات البيع، والشراء من دون وساطة عن طريق شبكة الانترنت، كذلك نمت مواقع التواصل الاجتماعي بوساطة شبكة الانترنت التي كان لها تأثير في قرارات الشراء، تعد هذه التطورات سبب مهم لشركات التأمين لتعتمد على شبكة الانترنت في تسويق الاغطية التأمينية، لكسب هذا الجيل الجديد من الزبائن الذي جعل الشركات تتكيف مع المتطلبات والتوقعات، إذ سيمثل هذا الجيل في المستقبل حصة كبيرة جداً بين إجمالي زبائن الشركة، (De Carvalho, 2016: 30)

3- التطور السريع للانترنت: عالم المعلومات يتغير باستمرار، الطريقة التي يتعامل بها الأفراد، ويستخدمونها والربح من المعلومات في مثل هذا العالم المترابط على نحو متزايد أمر مقلق، فأصبح بإمكان المستخدمين للانترنت من إنشاء المحتوى بوساطة تحميل تقانات جديدة، وبسبب الزيادة السريعة في التقانات التي أدت الى تطوير الانترنت، والتطبيقات المرتبطة بها بسهولة الوصول إلى وحدات التخزين المعلومات التي يمكن الحصول عليها من الإنترنت (Gcabashe, 2019: 57) أصبح الإنترنت ميزة، وطريقة فعالة لتسويق المنتجات، والخدمات بسبب قلة الانفاق، على عكس استخدام الوسائط التقليدية أي إنها طريقة لتسويق المنتجات، والخدمات غير الباهضة، كما يتمتع الإنترنت بتغلغل أكبر من حيث الوصول إلى جمهور أوسع (Lukito, 2014: 9).

رابعاً:- متطلبات تطبيق التأمين الالكتروني:

معنى كلمة (طلب) محاولة إيجاد الشيء، وأخذه والمطلبة به، أن تطالب إنسان بحق لك عنده ولا تزال تتقاضاه، وتطالبه بذلك، وتطلبه أي تحاول إيجاده وأخذه (ابن منظور، 2007: 101)، كما يُعرف بأنه حاجة، أو مطلب أساسي وضروري. فالتأمين الالكتروني شأنه شأن أي مشروع يمكن إقامته لابد له من توافر وتهيئة الكثير من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع، فهو يتطلب جملة من المتطلبات التي يؤدي توافرها الى نجاحه وتتمثل بما يأتي:

1. المتطلبات البشرية: إن توافر الكوادر البشرية في المستويات الادارية كافة، أو الاقسام الخدمية، والانتاجية في أي شركة يعد أمراً ضرورياً في إستقبال أي تغيرات، واستعمالها وكلما كانت تلك الكوادر مستعدة لاستقبال التغيير وتقبله، وإستعماله كلما كانت فرص التغيرات في النجاح في تلك الشركات أكثر، فال مورد البشري يُعد من أبرز الموارد التي تقود المجتمعات الى تحقيق التقدم، والرقى في شتى مجالات العمل، إلا أن النقص في عدد الافراد المؤهلين للتأقلم مع أسلوب العمل الالكتروني أصبح أمراً تُعاني منه الشركات، ولاسيما الشركات التي تعمل في الدول النامية (السالمي والسليطي،

2008 : 272). ضرورة إعداد ملاكات بشرية مؤهلة تقنياً فمن دون تلك الملاكات لن تتمكن الشركات من بلوغ غرضها في تبني العمل بالتأمين الالكتروني حتى لو أمتلكت المعدات والاجهزة والتقانة اللازمة جميعها ، إذ يُشير هذا الى أن المورد البشري يعد مفتاحاً للتحويل نحو تحقيق العمل الالكتروني (موسى وصالح، 2018 : 25).

2. المتطلبات المالية : تعد المتطلبات المالية المرتكز للبنية التقانية، إذ تتضمن المتطلبات المادية توفير المستلزمات اللازمة للبنية التحتية، التكنولوجية والفنية المطلوبة للتعامل مع الاعمال الالكترونية، ذلك أن التعامل مع كمية كبيرة من البيانات في وقت قصير يتطلب توفير الاجهزة، والمعدات، والبرامجيات، التي تتناسب، وحجم هذا العمل الكبير، إذ إن إنجاز الاعمال الالكترونية يتطلب ان تتوفر الادارة القادرة، على إدارته بكفاية وفاعلية (الحدراوي وآخرون، 2018 : 71).

3. المتطلبات الإدارية : يتطلب التأمين الالكتروني لتحقيق الغرض المرجو منه إدارة جيدة تدعم، وتساند التطوير، والتغيير على وفق أساليب إدارية حديثة، وتتضمن المتطلبات الادارية، وضع إستراتيجيات، وخطط تأسيس وتطوير وتنظيم إداري، فضلاً عن وضع خطط للإصلاح الاداري بوساطة إستقطاب اشخاص ذوي مهارات وكفايات عالية (خليل، 2014 : 69).

4. المتطلبات التقانية : وتتمثل في مجموعة المكونات المادية التي يمكن بوساطتها تنفيذ التأمين الالكتروني، وترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية، ونظم بيانات متكاملة، وكذلك تطوير الجوانب التقانية في الشركة، كالبرامجيات والفنيين والبنية التحتية التقانية للشركة، ويترتب على ذلك ضرورة توافر الاجهزة اللازمة جميعها، من شبكات حاسب، وقواعد بيانات، واجهزة أمن معلومات، فضلاً عن المورد البشري (ابو عاشور والنمري، 2013 : 201).

5. دعم الادارة العليا: يمثل المفتاح لنجاح، ووفشل للعمل بالتأمين الالكتروني، كما أن إلتزام الادارة العليا للشركات يعد امراً ضرورياً لدعم تطبيق العمل بالتأمين الالكتروني.

خامساً:- تعريف التأمين الصحي : يهتم التأمين الصحي بالتكفل بنفقة الاخطار الصحية التي يتعرض لها المؤمن له ، إذ يقوم على مبدأ توزيع الخطر المتوقع الذي قد يواجهه المؤمن لهم ، مما يؤدي الى تخفيف النفقات المترتبة عند معالجة الحالات المرضية التي يتعرض لها المؤمن لهم ، أي إنه يعد كنظام اجتماعي يقوم على التعاون، والتكافل بين الافراد لتحمل مايعجز عن تحمله أحدهم بمفرده ، وشركات التأمين تنظم الافادة من توزيع الخطر لقاء أجر معلوم (الاحمدي، 2004: 285) والجدول(3) يعرض بعضاً منها.

جدول (3) تعريف التأمين الصحي من قبل الباحثين

ت	الباحثين	التعريف
1.	(السيد، 2003: 160)	عقد يجري بمقتضاه دفع أقساط التأمين للمؤمن ،ويتعهد المؤمن لقاء ذلك بدفع مبلغ معين دفعة واحدة ، أو على أقساط للمؤمن له، وبدفع مصاريف العلاج والأدوية كلها أو بعضها، وذلك في حال مرض المؤمن له في اثناء مدة التأمين.
2.	(Jeyakumar, 2017: 16)	هو نوع من أنواع التأمين يدفع بمقتضاه المصاريف الطبية الى المؤمن لهم مقابل دفع اقساط شهرية من قبلهم الى شركات التأمين المتعاقدين معها .
3.	(الصائغ والخفاجي، 2021: 202)	يُعرف التأمين الصحي بأنه إتفاق بين طرفين يتحمل بمقتضاه الطرف الاول النفقات المترتبة على الخدمات العلاجية المقدمة للطرف الثاني فردا كان ، أو جماعة مقابل مبلغ محدد ، يجري دفعه جملة واحدة او على هيئة اقساط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر في الجدول

سادساً: أهداف التأمين الصحي : أن من أهم الاهداف التي يمكن أن يحققها التأمين الصحي هي : (مراكشي، 2013: 272) 1-يقوم بأزالة العوائق المالية بين المريض، وحصوله على الخدمات الطبيه ، الذي يؤدي الى رفع مستوى الاطمئنان الاجتماعي لدى المؤمن له.

2-توفير الرعاية الصحية للمؤمن له ، بالرغم من زيادة نفقات الخدمات الصحية .

3-يسهم في توافر موارد مالية ، لتمويل نفقات القطاع الصحي المتزايدة ،والذي يؤدي الى تخفيف الاعباء عن الميزانيات العامة للحكومة، والمؤسسات، والشركات، والافراد المسؤولين عن علاج العاملين لديهم.

4- توافر فرص عمل جديدة في شركات التأمين الصحي.

سابعاً- أهمية التأمين الصحي : للتأمين الصحي أهمية بما يقدمه من فوائد اقتصادية، واجتماعية كثيرة يمكن تلخيصها بالآتي (Fernandez, 2005: 8) :

1- التأمين الصحي يتيح للشخص، أو المجموعة إختيار مستوى التغطية الصحية التي تتناسب مع حاجاتهم واطمئنانهم الصحية ،وتتناسب مع امكاناتهم المادية وبالسعر الذي يتناسب مع درجة خطورة الحالة الصحية ،وسن المؤمن عليه وجنسه (ذكر /انثى) .

2-الأشخاص غير المؤمن عليهم يكونون أكثر عرضة لعواقب بعيدة المدى من الأشخاص المؤمن عليهم، لان غير المؤمن عليهم قد يتعرضون لأمراض كان يمكن الوقاية منها، ويكونون أكثر عرضه للأمراض المزمنة التي تقود إلى أسوء العواقب الصحية.

3-غالباً ما يكون الشخص غير المؤمن عليه ليس لديه مصدر معتاد يزوده بالرعاية الصحية ،أو الطبية (ولا يشمل ذلك غرف الطوارئ). بينما في الحالات المؤمن عليها نجد أنه لديه مصدر معتاد يذهب إليه عند الحاجة، ويسهل له الوصول إلى الخدمات الوقائية ،والصحية بوساطة زيارته المنتظمة في حين يواجه غير المؤمن عليهم حواجز كبيرة من أجل السعي إلى الرعاية الصحية التي يحتاجونها.

4- يعد آلية حيوية للحصول على الرعاية الصحية في بيئة تتزايد فيها نفقات الرعاية الصحية على نحو مستمر ،اي يقدم التأمين قدر من الحماية للمؤمن له ولاسيما لذوي الدخل المحدود.

ثامناً- إجراءات التأمين الصحي

أ- إستمارة طلب التأمين **Proposal Form** : يقوم طالب التأمين (**Proposer**) بملىء إستمارة طلب التأمين بالمعلومات على وفق البيانات، والقرارات الواردة فيها ، فلها أهمية كبيرة ، وتعد الاساس الذي يبنى عليه عقد التأمين، وغالباً ما تتضمن وصف مختصر لنوع التأمين الذي تغطيه الوثيقة، يعد طلب التأمين أساس عقد التأمين وقسط التأمين بما يتضمن من معلومات ،وبيانات شخصية تتعلق بالحالة الصحية للمؤمن له، وأيضاً نوع الحماية التأمينية التي يرغب المؤمن له في الحصول عليها، وتختلف الاسئلة المطروحة في استمارة طلب التأمين بين شركة وأخرى، لانه مرتبط بطبيعة الحماية التأمينية التي تقدمها شركة التأمين ،فتحتوي إستمارة طلب التأمين في الغالب على الاستفسارات الآتية: (مرزة، 2006: 334)

(1)-اسم طالب التأمين وعنوانه **Name of Applicant**

(2)-العمر **Age** : ونقصد به متوسط عمر الشخص طالب التأمين فهو من العوامل المهمة التي تؤثر في معدلات المرض فيما يخص أي شخص. إذ إنه مع إرتفاع معدلات العمر تزداد حاجة الاشخاص للرعاية الصحية، وتزداد نفقة التغطية الصحية لهم. ويعد العمر هو الحجر الاساس في تحديد قسط التأمين فضلاً عن الى ذلك يحدد العمر إمكانية إصدار وثيقة التأمين من عدمه ،ويعود ذلك الى أن شركات التأمين جميعها تحدد حد أقصى للعمر التي لا ينبغي أن يتعداها المطلوب التأمين عليه لامكان إصدار وثيقة التأمين ،وعادة يتراوح هذا السن من 65-75 سنة. إذ تقوم شركة التأمين بإستخدام فئات معينة للسن عند تسعير وثائقهم ،وهنا نجد الاختلاف باختلاف فئة العمر، فنفقة التأمين ترتفع كلما زاد عمر المؤمن عليه، وكثرت الامراض التي يُصاب بها. (أحمد و كاظم

2012، : 247)

- (3) النوع **Gender**: أي الجنس لطالب التأمين إذ أثبتت الاحصائيات أن النساء أكثر نفقة صحية من الرجال، وما اذا كانت طالبة التأمين عازبة، أو متزوجة.(عريفات، 2010: 401)
- (4) - المهنة **Occupation**:تقوم شركة التأمين بأخذ هذا العامل بالحسبان عند التسعير لاسيما في حالة التأمين الصحي الفردي إذ يمكن أن يختلف القسط باختلاف نوع النشاط، والمهنة التي يمتنها الشخص. فنجد أن هناك بعض المهن الخطرة يستلزم معها زيادة القسط (أحمد و كاظم، 2012: 273)
- (5) الحالة الصحية **Health Status**: تؤثر الحالة الصحية لطالب التأمين في سعر التأمين إذ تقوم شركة التأمين بسؤال طالب التأمين ما اذا كان يُعاني من أمراض مزمنة، أو لا وعن عدد مرات زيارة الطبيب الاخصائي، وغالباً ما تقوم شركة التأمين باستثناء الامراض الموجودة قبل بدء التأمين، وتحتوي أغلب نظم التأمين الصحي على شرط الحالة الصحية، والغرض منه هو تقليل الاختيار المعاكس تجاه المؤمن، وترشيد النفقات التي يتحملها أصحاب الاعمال. (ريجدا، 2006: 685)
- (6) التدخين **Smoking**: معظم شركات التأمين تطلب سعراً أعلى فيما يخص طالب التأمين المدخن وذلك بسبب الحالة الصحية المتعلقة بالتدخين.(Joann,2005:82).
- (8) - حجم المجموعة المؤمن عليها وخصائصها **Group Size**: يختلف القسط باختلاف حجم المجموعة المؤمن عليها، وعدد مطالبات المجموعة.(Joann,2005:37). إذ كلما زاد حجم المجموعة وكثرت خصائصها يقل قسط التأمين الصحي على وفق ذلك الاختلاف.وترى الباحثة أن هذا العامل يؤثر في تسعير التأمين الصحي الجماعي فقط.
- ب- عقد التأمين: إن إستمارة طلب التأمين التي يقدمها طالب التأمين، إنما تمثل الايجاب، وهذا الايجاب (كونه ايجابا باتا وليس طلبا للعلم بالغطاء وسعره، وهو يعد إيجابا باتا اذا سبقته مدة مفاوضة بين طالب التأمين والمنتج يجري فيها تعرف طالب التأمين على طبيعة الغطاء، وسعره)، نقول أن هذا الايجاب غير ملزم لا لطالب التأمين إذ يستطيع الرجوع فيه، ولا للمؤمن إذ يستطيع الرفض، ولاتمام إنعقاد عقد التأمين الصحي يكون بدفع القسط من طالب التأمين الى المؤمن (شركة التأمين)، (السيفي، 2006: 617).

المبحث الثالث: وصف استجابات عينة البحث واختبار فرضياته

أولاً: وصف استجابة العينة لمتغير التأمين الالكتروني: من خلال إجابات عينة البحث عن كافة أبعاد التأمين الالكتروني، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (4) الآتي:- فقد بلغ أجمالي الوسط الحسابي لهذا المتغير (4.22) وهي قيمة اكبر من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) على مساحة القياس وتقع ضمن المدى (3.51 - 5)، مما يعطي مؤشرا على ان مستوى استجابة مرتفعة أبقاها المبحوثون تجاه أبعاد التأمين الالكتروني كافة، كما إن قيمة إجمالي الانحراف المعياري له هي (0.437) مما يوضح مدى اتفاق عينة البحث وقلة التشتت في الإجابات عن متغير التأمين الالكتروني.

ولغرض بيان أي بعد من أبعاد متطلبات التأمين الالكتروني أكثر أهمية من غيره استعمل معامل الاختلاف بالاعتماد على الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وقد حقق بُعد المتطلبات التقانية أهمية كبيرة بالدرجة الأولى بحسب رأي المبحوثين، لكون قيمة معامل الاختلاف الخاصة به أصغر من ذوات القيمة للأبعاد الأخرى، والبالغة (10.70)، كما حل بعد المتطلبات البشرية بالمرتبة الثانية بمعامل اختلاف بلغ (11.52)، ومن ثم جاء بعد المتطلبات الادارية بالمرتبة الثالثة بمعامل اختلاف (12.71)، في حين حل بعد متطلبات دعم الادارة العليا رابعا بمعامل إختلاف بلغ (13.21)، وحل بعد المتطلبات المالية خامسا، و أخيراً بمعامل إختلاف قدره (14.52) موازنة بالأبعاد الأخرى بحسب إدراك، وتصور العينة في شركة التأمين العراقية العامة من إذ الأهمية، علما إن هناك تقارباً الى حد ما بين معدل التشتت وأبعاد التأمين الالكتروني كله، وهذا يدل على ضرورة اهتمام الإدارة في الشركة بالموارد المالية اهتماماً أكبر مستقبلاً، كونه يبتعد نوعاً ما عن باقي الأبعاد.

الجدول (4) ترتيب الأهمية لأبعاد التأمين الالكتروني على وفق لمعامل الاختلاف

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد التأمين الالكتروني
الثاني	11.52	0.485	4.21	المتطلبات البشرية
الخامس	14.26	0.582	4.08	المتطلبات المالية
الأول	10.70	0.471	4.40	المتطلبات التقانية
الثالث	12.71	0.530	4.17	المتطلبات الادارية
الرابع	13.21	0.555	4.20	متطلبات دعم الادارة العليا
		0.437	4.22	الإجمالي

ثانياً: وصف استجابة العينة لمتغير اجراءات التأمين الصحي : من خلال مستوى إجابات عينة البحث عن كافة أبعاد متغير اجراءات التأمين الصحي، اظهر الجدول (5) الآتي:-

أ- اتسمت فقرات هذا المتغير كافة بطابع مرتفع الشدة لوقوع الأوساط الحسابية لتلك الفقرات ضمن المدى (3.51 - 5) وكما يبين الجدول (5)، فقد حققت الفقرة (5) أعلى وسط حسابي حسب رأي المبحوثين، والتي جاءت بالترتيب الأول، إذ نصت على (استخدام التقنيات يمنح الشركة ميزة تنافسية فريدة ويكسبها حصة سوقية جيدة)، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (4.26) والتي تعكس درجة تأييد، وإستجابة مرتفعة الشدة وبوزن مؤوي بلغ (85.2) وإنحراف المعياري قدره (0.723)، وتشير هذه القيمة إلى تشتت محدود في إجابات العينة المبحوثة تجاه مضمون الفقرة، وبهذا يؤكد المبحوثون أن استخدام التقانة في التأمين الصحي يمنح الشركة ميزة تنافسية فريدة ويكسبها حصة سوقية جيدة.

ب- أما أدنى الفقرات من إذ قيمة الوسط الحسابي فكانت من نصيب الفقرة (1) والتي جاءت بالترتيب الثامن والأخير، إذ تنص على (يؤدي استخدام التقنيات في التأمين الصحي الى تقديم الخدمة بسعر اقل من التقليدي)، فكان وسطها الحسابي مساويا إلى (3.96) وهي قيمة تشير إلى تأييد مرتفع الشدة من قبل العينة، لأن قيمة الوسط الحسابي لها تقع ضمن المدى (3.51 - 5) وبوزن مؤوي بلغ (79.2)، وكانت قيمة انحرافها المعياري (0.989) والتي تشير إلى تشتت بارز في إجابات وآراء العينة، وبناءً على ما تقدم يرى المبحوثون أن استخدام التقنيات في التأمين الصحي يعود على الشركة بالنفع ولكنهم لا يتفوقون على استخدام التقنيات يقلل سعر التأمين الصحي اقل من الطريقة التقليدية.

ج- إجمالاً بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لفقرات متغير اجراءات التأمين الصحي كلها، (4.13) وبوزن مؤوي عام بلغ (82.6)، مما يدل على درجة مرتفعة من تأييد المبحوثين لهذا المتغير، وهذا يتأتى بوساطة اثر الاتصال المباشر مع الزبائن، مثل ما قلنا بالفقرة السابقة الشركة عندها موقع، وبريد الكتروني، والتسهيلات المقدمة للزبائن عن طريق تنوع الخطط التأمينية مما يسهل عملية الاختيار على وفق أسعار اقل واجراءات مبسطة تكسب الشركة زبائن أكثر بسهولة أكثر من التأمين التقليدي، مما يمنح الشركة ميزة تنافسية، والدخول في أسواق جديدة متنوعة، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد (0.640) والتي اشارت الى تشتت نوعاً ما وتجانس الى حد كبير في آراء القيادات الادارية تجاه مضمون فقرات هذا المتغير كافة.

الجدول (5) ترتيب الأهمية لمحور إجراءات التأمين الصحي تبعا للوزن المئوي

الترتيب	الوزن المئوي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	فقرات محور إجراءات التأمين الالكتروني
الثامن	79.2	0.989	3.96	1- يؤدي استخدام التكنولوجيا في التأمين الصحي الى تقديم الخدمة بسعر اقل من التقليدي
الثاني	84.8	0.797	4.24	2-تبسيط اجراءات البيع في التأمين الصحي يكسب الشركة زبائن اكثر
الرابع	80.4	0.769	4.02	3-استخدام الانترنت يمكن الشركة من دخول اسواق جديدة واستهداف زبائن جدد
السادس	83.2	0.842	4.16	4-الاتصال المباشر مع الزبائن عبر الانترنت يزيد معرفة الشركة بمتطلبات الزبون
الاول	85.2	0.723	4.26	5-استخدام التكنولوجيا يمنح الشركة ميزة تنافسية فريدة ويكسبها حصة سوقية جيدة.
السابع	81.2	0.712	4.06	6-تقديم برامج تأمينية متعددة (خطط صحية) يساهم بسهولة اختيار الزبائن مايناسبهم
الخامس	83.2	0.841	4.16	7-استخدام التكنولوجيا في اجراءات التأمين الصحي تسهل عمل الموظفين
الثالث	84.8	0.822	4.24	8-استخدام التكنولوجيا في اجراءات التأمين الصحي يساعد الشركة على مواكبة التطورات الحاصلة في قطاع التأمين دوليا واقليميا
	82.6	0.640	4.13	الإجمالي

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث

1- اختبار فرضية علاقة التأثير الرئيسية للبحث : تنص الفرضية الرئيسية للبحث: على أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني في إجراءات التأمين الصحي " .

لأجل إتخاذ قرار بشأن الفرضية الرئيسية ،والتي تنبثق عنها خمس فرضيات فرعية، يجري قياس تأثير متطلبات إمكانية تطبيق

التأمين الالكتروني في أبعاد اجراءات التأمين الصحي بوساطة احتساب معادلة الانحدار الخطي البسيط وهي :-

$$Y = a + \beta x_i$$

ومن ثم اختبار علاقة التأثير باستعمال اختبار (F) لبيان مدى معنوية معادلة الانحدار (التأثير) المحتملة، فضلاً عن استعمال معامل التحديد (R²) لتفسير مقدار التباين الذي تفسره متطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني في أبعاد إجراءات التأمين الصحي

ويوضح الجدول (6) قيم المعاملات المستخدمة في قياس التأثير بين المتغيرات المبحوثة وكما يأتي:-

جدول (6) نتائج قيم المعاملات المستخدمة في قياس تأثير أبعاد متطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني في متغير إجراءات التأمين الصحي.

الدالة	المعاملات			المتغيرات		
	معامل التحديد (R ²)	قيمة (F) المحسوبة	معادلة الانحدار Beta	الحد الثابت A	X أبعاد متطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني	Y
دال معنوياً	0.71	116.32	0.84	1.01	المتطلبات البشرية	اجراءات التأمين الصحي
دال معنوياً	0.70	111.03	0.83	1.64	المتطلبات المالية	
دال معنوياً	0.61	76.17	0.78	1.01	المتطلبات التقانية	

المتطلبات الادارية	1.31	0.84	115.71	0.71	دال معنويا
متطلبات دعم الادارة العليا	1.36	0.88	136.43	0.74	دال معنويا
أجمالي متطلبات امكانية تطبيق التأمين الالكتروني	0.93	0.91	152.61	0.78	دال معنويا

قيمة (F) الجدولية عند درجة حرية (48.1) ومستوى معنوية (0.05) = 4.04
قيمة (F) الجدولية عند درجة حرية (48.1) ومستوى معنوية (0.01) = 7.19

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الاحصائي المحوسب SPSS

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (6) وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) و (0.01) لإجمالي متغير (متطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني) في متغير (إجراءات التأمين الصحي)، لكون قيمة (F) المحسوبة، وبالبالغة (152.61) أكبر من نظيرتها الجدولية والتي تساوي (4.04) و (7.19) على التتابع ولكلا مستويي المعنوية (0.05) و (0.01)، كما استطاع المتغير المستقل (متطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني) ان يفسر ما نسبته (78%) اي اكثر بقليل من ثلاثة ارباع إجمالي التغيرات التي تطرأ في قيم المتغير المعتمد (إجراءات التأمين الصحي) في الشركة المبحوثة، وهو ما عكسته قيمة معامل التحديد، أما النسبة المتبقية والبالغة (22%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وبهذا تكون معادلة الانحدار التقديرية لتأثير إجمالي متغير متطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني في اجراءات التأمين الصحي كما يأتي:

اجراءات التأمين الصحي = 0.93 + (0.91) متطلبات امكانية تطبيق التأمين الالكتروني

وتشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه، وبالبالغة (0.91)، بأن زيادة الاهتمام نحو ممارسة متطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني في شركة التأمين العراقية العامة بمقدار وحدة واحدة ستصاحبها زيادة أيضا في إجراءات التأمين الصحي بمقدار (91%)، بذلك نستنتج قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على أنه (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني في إجراءات التأمين الصحي).

1. اختبار فرضيات التأثير الفرعية

من الفرضية الرئيسية تفرعت الفرضيات الفرعية و ادناه :-

أ- الفرضية الفرعية الأولى تنص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للمتطلبات البشرية في إجراءات التأمين الصحي " .

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي على وفق الجدول (6) وجود تأثير معنوي ذي دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.05) و (0.01) لبعد المتطلبات البشرية في متغير اجراءات التأمين الصحي لكون قيمة (F) المحسوبة والبالغة (116.32) أكبر من نظيرتها الجدولية، والتي تساوي (4.04) و (7.19) على التوالي، ولكلا مستويي المعنوية، كما فسّر المتغير المستقل (المتطلبات البشرية) ما نسبته (71%) أي أكثر بقليل من ثلثي إجمالي الانحرافات، أو التغيرات الحاصلة في قيم المتغير المعتمد بمتغير (إجراءات التأمين الصحي)، وهو ما عكسته قيمة معامل التحديد، أما النسبة المتبقية والبالغة (29%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وبهذا تكون معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بعد المتطلبات البشرية في متغير اجراءات التأمين الصحي في كما يأتي :

إجراءات التأمين الصحي = 1.01 + (0.84) المتطلبات البشرية

وتشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه والبالغة (0.84)، على أن زيادة في بعد المتطلبات البشرية بمقدار وحدة واحدة ستصاحبها زيادة أيضا في متغير اجراءات التأمين الصحي بمقدار (84%)، وبهذا يجري قبول الفرضية الفرعية الأولى، والتي تنص على " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لُبعد المتطلبات البشرية في متغير اجراءات التأمين الصحي ".
ب- الفرضية الفرعية الثانية تنص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لُبعد المتطلبات المالية في متغير اجراءات التأمين الصحي " .

أظهرت نتائج الجدول (6) وجودا لتأثير معنوي ذي دلالة احصائية عند مستوى معنوية (05.0) و (0.01) لُبعد المتطلبات المالية في متغير اجراءات التأمين الصحي، نظرا لكون قيمة (F) المحسوبة والبالغة (111.03) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (4.04) و (7.19) على التتابع ولكلا مستويي المعنوية، وأستطاع المتغير المستقل (المتطلبات المالية) أن يفسر ما نسبته (70%) اي اكثر بقليل من ثلثي إجمالي التغيرات، أو الانحرافات في قيم المتغير المعتمد متغير (اجراءات التأمين الصحي) وذلك على وفق لقيمة معامل التحديد، أما النسبة المتبقية والبالغة (30%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في الأنموذج، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بعد الموارد المالية في متغير التأمين الالكتروني كما يأتي:

$$\text{اجراءات التأمين الصحي} = 1.64 + (0.83) \text{ المتطلبات المالية}$$

وتعني قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه والبالغة (0.83)، أن زيادة في بعد المتطلبات المالية بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في متغير اجراءات التأمين الصحي بنسبة (83%)، وبناءً على ما تقدم نستنتج قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على " توجد علاقة تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لُبعد المتطلبات المالية في متغير اجراءات التأمين الصحي ".
ت- الفرضية الفرعية الثالثة تنص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لُبعد المتطلبات التقانية في متغير اجراءات التأمين الصحي " .

أبرزت نتائج الجدول (6) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى معنوية (05.0) و (0.01) لُبعد المتطلبات التقانية في متغير اجراءات التأمين الصحي، نظرا لكون قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (76.17) اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (4.04) و (7.19) ولكلا مستويي المعنوية (05،0) و (0.01) على التتابع، وتعطي قيمة معامل التحديد إنطبعا عن تفسير المتغير المستقل (المتطلبات التقنية) ما نسبته (61%) من إجمالي التغيرات الحاصلة في قيم المتغير المعتمد (متغير اجراءات التأمين الصحي) وهي أقل نسبة مفسرة أستطاع أحد أبعاد متطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني تفسيرها موازنة بالأبعاد الأخرى، أما النسبة المتبقية والبالغة (39%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في الأنموذج، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بُعد المتطلبات التقانية في متغير اجراءات التأمين الصحي كما يأتي :

$$\text{اجراءات التأمين الصحي} = (1.01) + (0.78) \text{ المتطلبات التقنية}$$

تشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه، والبالغة (0.78) إلى أن زيادة في بعد المتطلبات التقانية بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة في متغير اجراءات لتأمين الصحي بمقدار (78%)، وبذلك نستنتج قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لُبعد المتطلبات التقانية في متغير اجراءات التأمين الصحي " .

ث- الفرضية الفرعية الرابعة تنص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لُبعد المتطلبات الادارية في متغير اجراءات التأمين الصحي " .

أشارت نتائج الجدول (6) الى وجود تأثير معنوي ذي دلالة احصائية عند مستوى معنوية (05.0) و (0.01) لُبعد المتطلبات الادارية في متغير اجراءات التأمين الصحي، لكون قيمة (F) المحسوبة والتي بلغت (115.71) أكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (4.04) و (7.19) ولكلا مستويي المعنوية (05،0) و (0.01) على التتابع، وتعطي قيمة معامل التحديد انطبعا عن تفسير المتغير المستقل (المتطلبات الادارية) ما نسبته (71%) من إجمالي التغيرات الحاصلة في قيم المتغير المعتمد (متغير اجراءات التأمين الصحي) ،

أما النسبة المتبقية والبالغة (29%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بُعد المتطلبات الادارية في متغير إجراءات التأمين الصحي كما يأتي :

$$\text{إجراءات التأمين الصحي} = 1.31 + (0.84) \text{ المتطلبات الادارية}$$

إذ تشير قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه، والبالغة (0.84) إلى أن زيادة في بعد المتطلبات الادارية بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في متغير إجراءات التأمين الصحي بمقدار (84%)، وبذلك نستنتج قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبُعد المتطلبات الادارية في متغير إجراءات التأمين الصحي ".
ج- الفرضية الفرعية الخامسة تنص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبُعد متطلبات دعم الادارة العليا في متغير إجراءات التأمين الصحي " .

أظهرت نتائج الجدول (6) وجودا لتأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى معنوية (05.0) و (0.01) لبعد دعم الادارة العليا في متغير التأمين الالكتروني، نظرا لكون قيمة (F) المحسوبة والبالغة (136.43) وهي اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (4.04) و (7.19) على التابع ولكلا مستويي المعنوية، واستطاع المتغير المستقل (دعم الادارة العليا) أن يفسر ما نسبته (74%) اي ما يقارب ثلاثة أرباع إجمالي التغيرات، أو الانحرافات في قيم المتغير المعتمد متغير (التأمين الالكتروني) وذلك على وفق قيمة معامل التحديد، وهي النسبة الأكثر تفسيراً لبعد من الأبعاد في متغير التأمين الالكتروني، أما النسبة المتبقية والبالغة (26%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج، وبهذا يمكن صياغة معادلة الانحدار التقديرية لتأثير بعد دعم الادارة العليا في متغير التأمين الالكتروني كما يأتي:

$$\text{إجراءات التأمين الصحي} = 1.36 + (0.88) \text{ متطلبات دعم الادارة العليا}$$

وتعني قيمة معامل الانحدار في المعادلة أعلاه والبالغة (0.88)، أن زيادة في بعد دعم الادارة العليا بمقدار وحدة واحدة ستؤدي إلى زيادة في متغير إجراءات التأمين الصحي بنسبة (88%)، وبناءً على ما تقدم نستنتج قبول الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لبُعد متطلبات دعم الادارة العليا في متغير إجراءات التأمين الصحي ".
اجماليا ونظرا لتحقق قبول خمس فرضيات فرعية من أصل خمس فرضيات (اي قبول ما نسبته 100% من الفرضية الرئيسية الثانية)، نستنتج قبول الفرضية الرئيسية الثانية، والتي تنص على " توجد علاقة تأثير لها دلالة معنوية لمتطلبات إمكانية تطبيق التأمين الالكتروني في إجراءات التأمين الصحي "

3- اختبار فرضية الفروق

لغرض اختبار صحة الفرضية الثانية للبحث والتي تنص (توجد فروق لها دلالة معنوية في إستجابة العينة لفقرات الاستبانة مجتمعة بحسب المتغيرات الشخصية : الشهادة ، مدة الخدمة) سيتم استخدام اختبار مربع كاي (X^2) وكما موضح في الجدول (7).
جدول (7) تحليل الفروق في استجابة العينة لفقرات الاستبانة بحسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغيرات الشخصية	قيمة مربع كاي المحسوبة (X^2)	قيمة مربع كاي الجدولية (X^2)	درجة الحرية	مستوى المعنوية	الدلالة
المؤهل العلمي	18.249	12.592	6	0.05	دال معنويا
		16.812		0.01	
مدة الخدمة	21.319	15.507	8	0.05	دال معنويا
		20.090		0.01	

يتضح من الجدول (7) اعلاه الآتي:

1- المؤهل العلمي : وجود فروقات معنوية لمتغير المؤهل العلمي بالنسبة لمجمل الاستبانة نظرا لكون قيمة مربع كاي ($2X$) المحسوبة والبالغة (18.249) وهي اكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (12.592) و (16.812) ولكلا مستويي المعنوية (0.05) و (0.01) على التابع، وهذا يشير الى ان هناك تفاوتاً ملحوظاً فيما يخص للتحصيل العلمي لأفراد عينة البحث من إذ الكفاية والمعرفة مما سبب وجود فروقات في تفكير أفراد العينة تجاه موضوع البحث ولمجمل الاستبانة.

2- مدة الخدمة : وجود فروقات دالة معنوية لمتغير عدد سنوات الخدمة لمجمل الاستبانة عند مستوى معنوية (0.05) و (0.01) لكون قيمة مربع كاي المحسوبة والبالغة (21.319) وهي اكبر من نظيرتها الجدولية والبالغة (15.507) و (20.090) ولكلا مستويي المعنوية (0.05) و (0.01) على التتابع، وهذا يشير الى تنوع أعمار افراد العينة مما يسبب وجود فوارق في خبراتهم من إذ رؤية افراد العينة طوال سنوات الخدمة لمتغيري البحث على حد سواء .

إجمالاً، ونتيجة لتحقيق فرقين دالين معنويًا من أصل فرقين مفترضين (أي قبول ما نسبته (100%) من الفرضية الرئيسية الثانية)، نستنتج قبول (عدم رفض) الفرضية الرئيسية الثانية للبحث والتي تنص على " توجد فروق لها دلالة معنوية في إستجابة العينة لفقرات الاستبانة مجتمعة بحسب المتغيرات الشخصية : المؤهل العلمي ، مدة الخدمة .

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- هناك إتفاق من المبحوثين وبدرجة مرتفعة إتجاه ابعاد متغير التأمين الالكتروني كافة، وكان ترتيب الابعاد تنازلي (المتطلبات التقانية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الادارية ، متطلبات دعم الادارة العليا ، المتطلبات المالية).
- 2- تتعرض الشركة الى تذبذب في مستوى الاقساط المتحققة للتأمين الصحي.
- 3- تبين ان هنالك إتفاق من المبحوثين ،وبدرجة مرتفعة لفقرات اجراءات التأمين الصحي كلها
- 4- هناك علاقة إرتباط طردية الاتجاه قوية جدا بين متطلبات تطبيق التأمين الالكتروني واجراءات التأمين الالكتروني في شركة التأمين العراقية، وتُفسر هذه النتيجة إن أي إهتمام بأبعاد متطلبات تطبيق التأمين الالكتروني في شركة التأمين العراقي العامة ،وتتميتها سيؤدي الى تطبيق امثل للتأمين الالكتروني في اجراءات التأمين الصحي فيها .جاءت ترتيب ابعاد التأمين الالكتروني بالترتيب تنازلياً (المتطلبات التقانية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الادارية ، متطلبات دعم الادارة العليا ، المتطلبات المالية).
- 5- أوضحت نتائج البحث الى وجود فروق في إستجابة المبحوثين حول فقرات الاستبانة مجتمعة بحسب المتغيرات الشخصية (المؤهل العلمي ،وعدد سنوات الخدمة) .

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة تبني التأمين الالكتروني في اجراءات التأمين الصحي من شركة التأمين العراقية إذ انها تمتلك المتطلبات المطلوبة لانشائه ،ولمعالجة التذبذب في أقساط التأمين الصحي ، ولاستغلال وسيلة تتميز برخص ثمنها موازنة مع قنوات بيع التأمين الاخرى.
2. على شركات التأمين النظر الى التأمين الالكتروني بأنه إستثمار ينبغي الخوض فيه للافادة من مميزاته الكثيرة لغرض زيادة الربحية ،وكسب زبائن اكثر
3. تحفيز الموظفين للعمل على التأمين الالكتروني بوساطة تشجيعهم بالمكافاة والحوافز او مخصصات معينة تميزهم عن اقرانهم.
4. كسب الجيل الجديد، بالوسائل التي تربي عليها ،والتي أصبحت جزءاً من حياته ،لذلك على شركات التأمين تغيير الاساليب القديمة المتبعة في الاعلان، والافادة من الوسائل الحديثة المتوفرة عن طريق الانترنت.
5. على شركات التأمين تنوع الاغطية التأمينية،في جمع فروع التأمين ، ولا سيما في التأمين الصحي،فالتنوع في الاغطية المتاحة يؤدي الى كسب زبائن اكثر ، إذ يُلبى حاجات الزبائن المختلفة
6. عمل ورش عمل في شركات التأمين لاكتشاف ابتكارات الموظفين في اساليب العمل المطورة.

المصادر :

1. أبو منظور ، ابو الفضل جواد الدين محمد بن مكرم ، (1428 هـ) ، لسان العرب ، بيروت . لبنان ، دار الصادر للنشر .
2. البستاني، بطرس محمد ، 1999، محيط المحيط قاموس مطول للغة العربية
3. مرزة، سعيد عباس ،(2006)،التأمين النظرية والممارسة ،ط1، شركة اعادة التأمين العراقية ، بغداد
4. يوسف، يوسف حسن، (2012)، الاقتصاد الالكتروني، ط1، المركز القومي للاصدارت القانونية، القاهرة ،مصر
5. الخيكاني، ماهر محسن عبود ،(2018)، التنظيم القانوني للتأمين الالكتروني: دراسة مقارنة، المؤتمر العلمي الدوري لكلية القانون ، مجلة الكوفة العدد 36 ، الكوفة ، العراق
6. ابوبكر، عيد احمد ، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من شبكة الانترنت، تاريخ الاطلاع في ahmed/11.pdf : https://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-2021/6/20
7. لفته، بيداء ستار، حسين، هالة فاضل، 2018، تقييم السلوك الشرائي الاستهلاكي عبر الانترنت وعلاقته بالمتغيرات الشخصية / بحث استطلاعي ، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 13، العدد34، الفصل الثاني
8. السالمي، علاء عبد الرزاق، والسليطي، خالد ابراهيم، (2008)، " الادارة الالكترونية "، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، عمان - الاردن.
9. موسى، سالم احمد، وصالح، محمد مسعود، (2018)، " امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بجامعة سبها ودورها في تحسين اداء العاملين "، بحث منشور، كلية الادارة والاقتصاد - جامعة سبها
10. الحداروي، حامد كريم، ومجباس، حيدر عبد المحسن، والحدراوي، حميدة كريم، (2018)، " الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الاداء الاستراتيجي - دراسة تطبيقية في الجامعة المستنصرية "، بحث منشور، مجلة جامعة جيهان - اربيل، العدد الخاص رقم 2 - الجزء ب.
11. خليل، زينب مصطفى،(2014)، قياس مدى تأهيل الموارد البشرية للنهوض بمتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في وزارة العلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير، جامعة بغداد ، ادارة واقتصاد/ادارة اعمال.
12. ابو عاشور ، خليفة مصطفى، والنمري، وديانا جميل، (2013)، مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين ، بحث منشور، المجلة الاردنية في العلوم التربوية، المجلد 9، العدد 2.
13. الاحمدي، طلال بن عابد ،(2004)، ادارة الرعاية الصحية ،معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية.
14. السيد ، عبد الهادي ، (2003) ، عقد التأمين حقيقة ومشروعية ، بيروت ، منشورات الحلبي.
15. الصانع والخفاجي، نعم علي، والخفاجي ،ابنسام عباس،(2021)، ادارة التأمين ،ط الاولى، دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية، بغداد
16. مراكشي، محمد امين،(2013)، ترقية خدمات التأمين الصحي في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 8 ،سبتمبر .
17. احمد وكاظم ،شكر محمد، وكريم يونس،(2012)،التأمين الصحي في العراق بين الالتزام والاختيار، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد الحادي عشر 2012.
18. عريقات وعقل ،حربي محمد ،وسعيد جمعة(2008)،التأمين وإدارة الخطر، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن.
19. ريجدا، جورج ،(2006) مبادئ إدارة الخطر والتأمين، ترجمة محمد توفيق البلقاني، مهدي، إبراهيم محمد، دار المريخ للنشر، ط1 ،المملكة العربية السعودية
20. السيفي، بديع أحمد، 2006، الوسيط في التأمين وإعادة التأمين علماً وقانوناً وعملاً، الجزء الأول، شركة الديوان للطباعة، بغداد.
21. Joann .C.Rowell, (2005)، Understanding Health insurance , Delmar Thomson Learning, The united states of Amarica.
22. Nicoletti, Bernardo, 2016، Digital Insurance: 1st, Saffron House, London
23. Ramaswamy, V., & Ozcan, K. (2018). Offerings as Digitalized Interactive Platforms: A Conceptual Framework and Implications. Journal of Marketing, 82(1), 19–31. https://doi.org/10.1509/jm.15.036
24. Galena, Pisoni, (2019) Going digital: case study of an Italian insurance company, JOURNAL OF BUSINESS STRATEGY
25. De Carvalho, Armino Barbosa, Peer to Peer Health Insurance, 2016, FACULDADE DE ENGENHARIA DA UNIVERSIDADE DO PORTO, Mestrado Integrado em Engenharia Informática e Computação
26. Gcabashe, Thso, (2019). The Role of content Marketing on the Vehicle insurance industry in south Africa University of Cap Town
27. Lukito, R.B., Lukito, C. & Arifin, D. 2014. Implementation techniques of search engine optimization in marketing strategies through the Internet. Journal of Computer Science. 11(1):1.
28. Jeyakumar, Nithila, Analysis of the Digital Direct-to-Customer channel in Insurance, (2017), Master of Science in Management and Engineering, Massachusetts Institute of Technology
29. Ferandez ,Bernadette, (2005) , "Health insurance a primer congressional, The library of congress