

تكنولوجيا التحول الرقمي في الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة / بحث تطبيقي.

Digital transformation technology in the insurance service in the National Insurance Company and the Iraqi General Insurance Company / Applied research.

Nawwar kazem kareem¹

Dr.khulood Hadi Abboud²

Received

5/2/2023

Accepted

2/4/2023

Published

30/6/2023

Abstract:

The aim of this research is to identify the impact of the effectiveness of digital transformation technology in improving the efficiency of the insurance service in the public insurance companies in Iraq through digital transformation technology in the insurance process "promotion of the insurance product, submission of insurance application, underwriting, settlement of losses" and to achieve this goal a questionnaire was designed A survey distributed in the surveyed community Which represents the decision makers in the researched companies under study, and one of the most important results of the research was the existence of a relationship between digital transformation and improving the efficiency of the insurance process, whether through promoting the insurance policy, submitting an insurance application, underwriting, or settling compensation. The study recommended the importance of adopting legal legislation related to public insurance companies and developing The infrastructure of information technology and digital transformation, which forms the basis of digital transformation service, and the importance of educating all workers in insurance companies and training them on the use of digital transformation, especially computers, the Internet, software and applications, in line with current developments.

Keywords: Digital Transformation, Information Technology, Insurance service.

المستخلص:

هدف هذا البحث الى التعرف على أثر فاعلية تكنولوجيا التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمة التأمينية في شركات التأمين العامة في العراق من خلال تكنولوجيا التحول الرقمي في العملية التأمينية "الترويج لمنتج التأمين، تقديم طلب التأمين، الاكتتاب، تسوية الخسائر" ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم استمارة استقصاء وزعت في المجتمع المبحوث والتي تمثل متخذي القرار في الشركات المبحوثة قيد البحث وكان من اهم نتائج البحث وجود علاقة بين التحول الرقمي وتحسين كفاءة العملية التأمينية سواء من خلال الترويج لوثيقة التأمين او تقديم طلب التأمين او الاكتتاب او تسوية التعويضات. وأوصت الدراسة بأهمية اعتماد التشريعات القانونية

1. Postgraduate Student, College of Management and Economics, University Baghdad, Nawwar.Kazem1202i@pgiafs.uobaghdad.edu.iq. Iraq

2. Associate Professor, Post Graduate Institute for Accounting and Financial Studies, University Baghdad, Khlood @pgiafs .uobaghdad. edu .iq. Iraq

المتعلقة بشركات التأمين العامة وتنمية البنى الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي التي تشكل اساس خدمة التحول الرقمي وأهمية توعية كافة العاملين في شركات التأمين وتدريبهم على استخدام التحول الرقمي وبالخصوص الحاسوب والانترنت والبرامجيات والتطبيقات وبما يتلائم مع التطورات الحالية .

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، تكنولوجيا المعلومات، الخدمة التأمينية .

المقدمة:

أن وجود قطاع تأميني متطور أساس لاقتصاد ناجح في البلدان النامية والمتطورة لما للتأمين من دور حيوي يسهم من تخفيف درجة الخوف والقلق التي تنتاب الافراد وشركات الاعمال حيث يتناول هذا البحث تأثير التقنيات الرقمية في التأمين مما يجعل التأمين يتطور رقمياً، تعمل الرقمنة على توسيع دور شركات التأمين من دور واحد يهْمُ في المقام الاول بتعويض الخسارة الى نطاق أوسع خدمة استشارية للمؤمن عليهم حول كيفية الوقاية والتخفيف وأداره المخاطر، وهذا يعني أن التقنيات الجديدة تسمح بذلك مع التطور الدائم ظهرت احتياجات للعملاء لحلول تأمينية جديدة تناسبهم بشكل أكبر، حيث يبحث العميل على البساطة وبنقرة واحدة ، فالوثائق النمطية في مجال التأمين أصبحت لا تغطي مختلف العملاء والاحتياجات حيث تعتبر صناعة التأمين وأحدة من الصناعات التي تحتاج الى نمط سريع في ابتكار خدمات تأمينه جديدة وابتكار طرق تسويق وتوزيع جديدة مصممة للعصر الرقمي، وبالتالي فظاهرة الرقمنة تمثل تحدياً كبيراً أمام مختلف القطاعات وخاصة قطاع التأمين بما تحمله من فرص يجب استغلالها وتحديات ينبغي مواجهتها والعمل على تفاديها. ويمثل هذا البحث بداية لرصد التحول الرقمي وتأثيره على سلسلة عمليات التأمين سواء في الاكتتاب او التسعير والتعويضات والتسويق عناصر العملية التأمينية . وعليه تكونت هيكلية البحث من اربعة مباحث، اشتمل الاول على منهجية البحث اما الثاني فتضمن الجانب النظري للبحث، في حين ركز المبحث الثالث على الجانب التطبيقي للبحث، والمبحث الرابع والاخير فتضمن الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول: منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

أولاً: مشكلة البحث : ان مشكلة البحث في نطاق عمل شركات التأمين محدودية العمل بتقنية الخدمات الرقمية محافظة على الأنماط التقليدية في تقديم الخدمة للزبون وعدم التركيز من قبل هذه الشركات على العلاقة الوثيقة بين الخدمة التأمينية الرقمية وتحسين إنتاج الخدمة التأمينية المقدمة، إذ لا زالت شركة التأمين الوطنية تقدم خدماتها بالطرق التقليدية ، بالرغم من تأسيس موقعها الالكتروني (www.nic.gov.iq) منذ بدايات عام 2008 قياساً للإمكانيات التي توفرها الشبكة العالمية (الانترنت) ولا يختلف الحال كثيراً في شركة التأمين العراقية العامة.

وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث بشكل دقيق من خلال التساؤل الرئيسي وهو:

ما هو حجم التصور الذي يمتلكه المدراء في شركتي التأمين المبحوثتين عن تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي وتأثيرها في العملية التأمينية ؟ وسيتم أجابة البحث على التساؤلات الآتية :

1. ما مستوى استجابة وإدراك افراد العينة عن تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي في العملية التأمينية ؟

2. ما هي مكونات تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي الأكثر اعتماداً في الشركات المبحوثة ؟

ثانياً: أهمية البحث : يستمد هذا البحث أهميته من خلال زيادة معرفة طبيعة الخدمات الرقمية بشكل عام والتحول الرقمي لخدمة التأمين بشكل خاص، وما حصل من تطورات في هذا المجال المتسارع في التطور وتتضح أهمية الدراسة كالاتي:

1- تسليط الضوء على تأثير تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي في أداء العملية التأمينية .

2- إثراء الجانب المعرفي لواقع تطبيقات البرامج والتقنيات الحديثة وعلاقتها بجانب التأمين.

ثالثاً: أهداف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق عدد من الأهداف الرئيسية من أهمها ما يأتي :-

- 1- التعرف على تكنولوجيا التحول الرقمي في الشركات قيد البحث.
 - 2- التعرف على المبادئ والأساليب الممكن تبنيها في تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي وتأثيرها في العملية التأمينية .
 - 3- التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين مكونات تكنولوجيا التحول الرقمي وإبعاد العملية التأمينية في شركات التأمين المبحوثة.
- رابعاً: فرضيات البحث

من أجل تحقيق الأهداف السابقة للبحث فإن الباحثة ستعتمد الفرضيات الآتية لاختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا التحول الرقمي والعملية التأمينية والتي تتمثل بفرضيتين رئيسيتين تنبثق منها عددا من الفرضيات الفرعية وهي:

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا التحول الرقمي و العملية التأمينية :- وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :-

- 1- الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي والترويج لمنتج التأمين.
 - 2- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا التحول الرقمي وتقديم طلب التأمين.
 - 3- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا التحول الرقمي والاكتتاب وإصدار الوثيقة .
 - 4- الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا التحول الرقمي وتسوية الخسائر .
- 2- الفرضية الرئيسية الثانية: هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا التحول الرقمي في العملية التأمينية. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :

- 1- الفرضية الفرعية الأولى: هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا التحول الرقمي للترويج لمنتج التأمين.
- 2- الفرضية الفرعية الثانية: هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا التحول الرقمي والتقديم لمنتج التأمين.
- 3- الفرضية الفرعية الثالثة : هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا التحول الرقمي والاكتتاب وإصدار الوثيقة .
- 4- الفرضية الفرعية الرابعة: هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لتكنولوجيا التحول الرقمي في تسوية الخسائر .

خامساً: مجتمع وعينة البحث : تكون مجتمع الدراسة من شركتي التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة للوقوف على واقع الخدمات الرقمية المقدمة ، وتم اختيار أعضاء مجلس الإدارة والمدراء المفوضين ومعاوني المدراء المفوضين ورؤساء الأقسام في الإدارة العليا ومسؤولين الشعب والأقسام لشركتي عينة البحث، إذ بلغ عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل (61) استبانة من مجموع عينة الدراسة القصدية غير العشوائية البالغة (80) منتسب من موظفي شركتي التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة وهي تشكل نسبة (60%) من مجموع مجتمع البحث البالغ (132) فرداً. ووفقاً للجدول رقم (1) التالي :

الجدول (1) مجتمع وعينة البحث

اسم الشركة	مجتمع البحث	عينة البحث	النسبة %
شركة التأمين العراقية العامة	70	50	72
شركة التأمين الوطنية	62	40	65
المجموع	132	80	60

المصدر: من اعداد الباحثة.

سادساً: حدود البحث

- 1- الحدود المكانية للبحث : تتمثل الحدود المكانية للبحث بشركتي التأمين الوطنية العامة وشركة التأمين العراقية.
 - 2- الحدود الزمنية للبحث : وتتمثل بإعداد البحث التطبيقي على عينة البحث ومن ثم جمع البيانات والمعلومات عن العينة وفرزها وتحليل النتائج منها ، ومدة توزيع الاستبانة، التي بدأت من (من 1-8-2022 الى 21-11-2022).
 - 3- الحدود البشرية : وتشمل العاملين في الشركتين المبحوثتين ممن يشغلون منصب رؤساء أقسام أو من ينوب عنهم والعاملين في قسم التخطيط والتسويق وقسم الانتاج وقسم تكنولوجيا المعلومات (IT) في شركة التأمين.
- سابعاً: منهج البحث : من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة أعتمد البحث في منهجه على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الأدبيات النظرية والدراسات السابقة في الجانب النظري ويقوم هذا المنهج على الجمع بين البحوث المكتبية من خلال الاطلاع على الكتب والمراجع العربية والأجنبية والرسائل العلمية وشبكة المعلومات الإلكترونية (الأنترنت) والبحوث الميدانية بوساطة استبيان اراء عينة البحث ومن ثم معالجتها من خلال استخدام الاساليب الاحصائية واعتماد البرنامج الاحصائي SPSS لغرض تحليل متغيرات البحث واختيار فرضياته وتفسير النتائج التي تم الحصول عليها.
- ثامناً: الاساليب الاحصائية المستخدمة: تم الاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS) في المعالجات الاحصائية لأحساب الآتي :

- 1- الوسط الحسابي: وهو تحديد مستوى اجابات العينة المبحوثة لفقرات الاستبانة ، اذ يبين مدى درجة الاستجابة او الادراك، ويعد احد مقاييس النزعة المركزية التي تقيس صفات ، او خصائص معينة كالوسيط والمنوال ويوضح الوسط الحسابي قيمة تمثل اتفاق العينة مع الاسئلة المطروحة على وفق المقياس الخماسي.
- 2- الانحراف المعياري : لقياس مدى تشتت وتذبذب القيم عن وسطها الحسابي، اذ كلما كان التشتت قليلا دل ذلك على كون الظاهرة او الاجابات متركرة بشكل جيد.
- 3- معامل الارتباط سبيرمان : لقياس مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرات البحث .
- 4- اختبار T: لبيان مدى معنوية معاملات الارتباط المحتسبة .
- 5- معامل الانحدار البسيط: يستعمل لتقدير العلاقة الخطية بين عدة متغيرات احدهما متغير معتمد والباقي متغيرات مستقلة.

ثانياً: بعض الدراسات السابقة

اولاً: الدراسات العربية

1- دراسة (شحادة: 2012).

عنوان الدراسة	أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فاعلية الحكومة الالكترونية .رسالة ماجستير
هدف الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> • التعرف على أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الحكومة الالكترونية • استقصاء اراء المبحوثين لتحديد الجوانب الايجابية المساعدة في فاعلية الحكومة الالكترونية .
عينة ومجال الدراسة	دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية - الاردن.
منهج الدراسة والاداة	منهج وصفي تحليلي- استخدام الاستبانة.
أهم الاستنتاجات	وجود علاقة تأثير بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة في مكونات تكنولوجيا المعلومات(المدخلات،والمخرجات،والمعالجة،والحاسب الالي) والمتغير التابع المتمثل فاعلية الحكومة الالكترونية بدرجة تأثير مرتفعة.

2-دراسة (البلوشي وأخرون ، 2020).

عنوان الدراسة	واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية جامعة السلطان قابوس -عمان-مقالة علمية.
هدف الدراسة	التعرف على الادوار التي تقوم بها مؤسسات السلطنة للتحول رقمياً، وتقييم مستوى التحول بالسلطنة ومؤسساتها المختلفة، التعرف على المتحقق حالياً من المشاريع والخدمات الالكترونية.
عينة ومجال الدراسة	الافراد العاملين في المؤسسات العمانية عينة من (139) من الافراد العاملين في المؤسسات العمانية
منهج الدراسة والاداة	استمارة الاستبانة وتحليل النتائج إحصائياً.
أهم الاستنتاجات	<ul style="list-style-type: none"> • توضيح الادوار التي تقوم بها المؤسسات في هذا الجانب كتوعية المجتمع وتثقيفه وتدريبه، والربط في البيانات وتكاملها بين المؤسسات. • إعادة هندسة اجرائها وقياس مستوى جاهزيتها للتحول وغيرها من الأدوار .

ثانياً: الدراسات الاجنبية

1- (Kurnia and Swatman, 1998)

عنوان الدراسة	Pre-EDI ^(*) Cost-Benefit Analysis A Case Study In An Insurance Company
ترجمة العنوان للعربية	تحليل الكلف - والمنافع للتبادل الإلكتروني للبيانات دراسة حالة في شركة تأمين.
هدف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تقديم الحلول لبعض المعضلات المتعلقة بالكلف التي تتحملها المنظمات نتيجة لاستخدامها الوثائق الورقية في أداء الأعمال، وكذلك المنافع التي تحققها تلك المنظمات نتيجة لتطبيقها التبادل الإلكتروني للبيانات.
عينة ومجال الدراسة	شركة التأمين الرئيسية في مدينة ملبورن (Melbourne) في استراليا.
منهج الدراسة والاداة	المنهج الوصفي - الاستبانة
أهم الاستنتاجات	لقد نتج تحول جذري في الأسلوب التسويقي لأنشطة تلك العينة من الشركات ولا سيما في أساليب تقديم الخدمة التأمينية.

(*) EDI: Electronic Data Interchange التبادل الإلكتروني للبيانات.

2- (Mc Ging & Gribble:2000).

عنوان الدراسة	"Insurance: Online or on the line".
ترجمة العنوان للعربية	التأمين عبر الانترنت
هدف الدراسة	تفحص تجربة العمل الالكتروني في الولايات المتحدة الامريكية والنظر في إمكانية تطبيق هذه التجربة الحقيقية للتأمين عبر الانترنت في استراليا. وضع مجموعة معايير لتقييم عملية تجهيز التأمين عبر الانترنت.
عينة ومجال الدراسة	عينة عشوائية من شركات التأمين الاستراليا قدمت هذه الدراسة إلى معهد محاسبي استراليا.
منهج الدراسة والاداة	منهج كمي ونوعي -الاستبانة والمقابلات الشخصية
أهم الاستنتاجات	اخضت الدراسة إلى أنّ الإمكانات العامة للعمل على الانترنت بالنسبة لشركات التأمين الأمريكية متقدمة جداً على إمكانات شركات التأمين الاسترالية.

المبحث الثاني: الجانب النظري للبحث

أولاً: تعريف التحول الرقمي: يقصد بالتحول الرقمي السعي الى تحقيق استراتيجية تعمل على تقديم خدمات مبتكرة تعطي الاعمال ميزة تنافسية قوية وأمنه وبأقل التكاليف وتطوير نماذج الاعمال من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغير لخلق قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين وأصحاب العلاقة لتحقيق الهدف الاساسي للتحول الرقمي وهو خدمة الانسانية وفي نفس الوقت مساعدة الشركات على البقاء والاستمرار.(مصليحي،2021: 13) يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجاتها (البار،2018: 2)، ان ظهور الأنظمة الحديثة سجل انخفاضاً بطيئاً ومستمرًا في الوسائل والأنظمة التقليدية كافة، لكنها لم تختفي من الوجود ويرجع ذلك لسببين أولهما يعود لاستغلال التطور التكنولوجي في حل المشاكل التي كانت تواجه الزبائن والشركات والتي سمحت بتقليص التبادل والتداول الورقي، والسبب الثاني هو لعدم مثالية الأنظمة الحديثة إذ ولدت عنها مشكلات وعيوب من نوع اخر، الامر الذي جعل الاحتفاظ بالوسائل التقليدية قائماً وان كان ليست كالسنوات التي مضت(أسماعيل،2018: 26).ويرجع التحول الى التغيرات العالمية والمحلية التي صاحبت عصر المعرفة والعولمة والتأثيرات الخارجية (عبود وعبد،2014:185).

ثانياً: الأهمية والدوافع لاستخدام التحول الرقمي

إن التحول الرقمي ساهم ببناء وخلق تأثيرات وابداعات ايجابية للأعمال، إذ ان العملاء هم المستفيدين من الموجه السريعة والمتطورة للتحول الرقمي (33 :2016, peltoniemi).

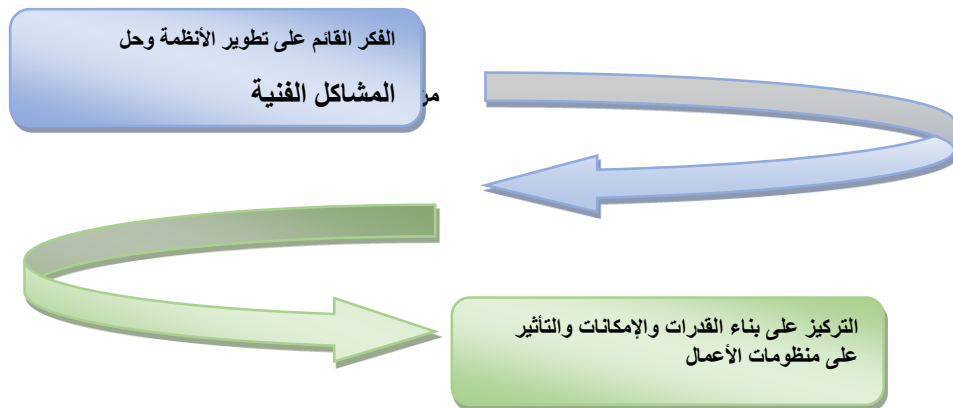
وفي هذا الصدد تظهر دوافع لعملية التحول الرقمي في القطاع العام والخاص تتمثل هذه الدوافع في الآتي :

أ- التكاليف والضغطات المفروضة على الميزانية "تعتبر التدابير المتخذة لتوفير التكاليف وتنفيذ العمليات والأنشطة الفعالة من أهم دوافع التحول الرقمي"، والمساعدة في تبسيط وتنظيم عمليات المؤسسة وتحقيق اهدافها بعيدا عن الاخطاء حيث ان

- الاعتماد على الاجهزة الالكترونية يقلل من الازخاء البشرية ويقلل من التكاليف بتداول المستندات بين الادارات ويأتي في هذا السياق امكانية تبني أنظمة معلومات جيدة ودقيقة فضلاً عن التخابط الفوري المباشر. (حبيب، 2015: 25)
- ب- متطلبات العملاء (المؤمن لهم) "حققت وسائل التواصل الاجتماعي شعبية كبيرة بين الشعوب العربية ووفرت لهم قناة جديدة للتواصل، وبذلك أتاحت الفرصة أمام المؤسسات وجمهور المواطنين للتعاون معاً وأتاحت الفرصة أمام المؤسسات والشركات لمعرفة آراء المواطنين الذين اعتمدوا بدورهم على هذه القناة للمطالبة بتوفير مستوى أرقى من الخدمات، مثل حلول الدفع عبر الانترنت. (دورو ونذير، 2018: 19).
- ت- يتعاظم دور الرقمنة في مجال تسويق السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت كأحد مظاهر العولمة، إذ لاقت رواجاً هائلاً وسريعاً بين جميع فئات الناس وفي مختلف المناطق فقد وفرت الكثير من الوقت والجهد والتكاليف لرجال الأعمال والتجار ومندوبي الشركات وأصبح بإمكانهم عرض منتجاتهم والوصول إلى أكبر عدد من الزبائن المحتملين بوقت قصير وبأقل تكلفة والتواصل معهم بشكل لحظي. (عبد الكريم، 2009: 26)
- ث- الحرية المطلقة خلال شراء الخدمة بدون وجود تأثيرات أو ضغوطات مباشرة أو غير مباشرة على قراره بالخيار. (لفته، 2018: 19)

ثالثاً: إبعاد التحول الرقمي: هناك مجموعة ابعاد للتحول الرقمي والتي أثرت بشكل واضح على أداء العملية التأمينية عن طريق قياسها بشكل عملي يمكن تلخيصها كالآتي:

- 1- الأنشطة الأساسية (هناك أنواع من الأنشطة المميزة للشركات التي يجب أن تمارسها لتحقيق أهدافها والوصول إلى النجاح اللازم وحل المشكلات وإنشاء الأنشطة "أنشطة الشبكة - المنصة" إذ عن طريقها يتم إنشاء اقتراح القيمة الفريدة الخاصة بها، مثلاً تطوير وإدارة المنتجات والخدمات، تسويق وبيع وثائق التأمين، إدارة خدمات العملاء".
- 2- الموارد الرئيسية (وتتمثل بالموارد المادية والبشرية والفكرية والمالية إذ عن طريق هذه الموارد تتمكن الشركات من أداء أعمالها). (بريس وجبر، 2020: 209). في حين حدها آخرون بالمكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات وأخيراً الاتصالات اللاسلكية (الثابت والجميلي، 2017: 245).
- 3- يشمل التحول الرقمي "النصوص والصور والأفلام وكافة النشاطات السمعية والبصرية بما فيها الإخبارية والترفيهية، بالإضافة إلى الوسائل والبرمجيات والتطبيقات الخاصة بها وغيرها من المصادر التي تحتوي على معلومات يمكن الاستفادة منها. (إبراهيم، 2021: 89). ويوضح الشكل (1) اتجاهات التحول الرقمي.



شكل (1) اتجاهات التحول الرقمي

المصدر: (الخوري علي، الحكومة الرقمية: مفاهيم وممارسات "2021 ص: 32)

حيث يوضح الشكل التحول من مبدأ التركيز التام على معالجة وحل المشكلات وتطوير نماذج أعمال وأنشطة اقتصادية وتحديات معينة، إلى مبدأ بناء قدرات تنافسية، تدعم أسس التنمية الاقتصادية. (الخوري، 2021: 32)

رابعاً: فوائد التحول الرقمي

- أ- استبدال العمليات التقليدية بالرقمية .
- ب- زيادة وقت التفكير بالتطوير .
- ت- تطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة.
- ث- زيادة رضا المستفيدين. (المفضي، 2020: 12)

رابعاً: متطلبات التحول الرقمي

- 1- تهيئة البنية التحتية إن إعداد البنية التحتية لبيئة العمل الرقمية التي تحتاجها الشركة والتي تمكنها من الوصول الى تطلعات العملاء تعتبر خطوة محورية مهمة للبدء في وضع استراتيجية رقمية لها. (مصيلحي، 2021: 14)
- 2- بناء إستراتيجية رقمية ذكية مشتركة على مستوى الدولة تراعي التغيرات المتوقعة في مختلف المجالات والعمل على إجراءات التحسين .
- 3- تحديد هيكل عمل لأنشطة التسويق الرقمي ومعرفة آليات العمل المتوفرة داخل المؤسسة (شعلان، 2017: 49) .
- 4- تحديد عوائق التكامل الرقمي تبني عقلية جديدة تتحدى الفكر النمطي وتستطيع من خلالها التفكير بمنظور مختلف (الخوري، 2020: 34).

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للبحث

يسعى هذا المبحث إلى عرض النتائج التي أفرزتها استمارة الاستبانة الخاصة بشركة التأمين الوطنية العامة وشركة التأمين العراقية العامة ، اذ استخدم البحث لأثبات فرضياته عدد من الأساليب والأدوات الإحصائية لوصف وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات البحث .

اولاً: الصدق والثبات: أجريت على الاستبانة الاختبارات الاتية للتحقق من صدقها وثباتها وعلى النحو الآتي:

اولاً: قياس الصدق والثبات لاستبانة الدراسة:

1-صدق الاداة : يقصد به ان المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وتم قياس صدق الاداة من خلال طريقتين هما:

أ. الصدق الظاهر: تم التحقق من الصلاحية الظاهرة لأداة البحث من خلال عرض الاستبيان على لجنة من المحكمين المحترفين الذين أبدوا بعض الملاحظات والآراء حول صحة المقاييس المستخدمة في استبيان البحث.

ب. علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس (صدق الفقرة Item Validity): وهو الأسلوب الذي يستعمل في تحليل مفردات المقياس والذي يعبر عن مدى صدق الفقرة ، وذلك بإيجاد معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية في الاختبار ، إذ تعبر الدرجة الكلية عما يقيسه الاختبار بالفعل ، وبذلك تزداد جودة الاختبار إذا أشتمل على مفردات ترتبط ارتباطاً مرتفعاً بالدرجة الكلية (Lindquist, 1951, p.286).

تم التحقق من صدق المحتوى للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للقسم أو المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة من فقرات السلم ليكرت الخماسي، وذلك باستخدام برنامج الاحصائي (spss.v26) والجدول (يكتب رقم الجدول حسب تسلسل الجداول بالبحث) يوضح قيم معاملات الارتباط لاجمالي فقرات المحاور.

جدول (2): مصفوفة إجمالي قيم معاملات الارتباط سبيرمان عند مستوى دلالة 0.005

الموارد البشرية			شبكات الاتصال			الأجهزة والمعدات		
الدالة	معامل الارتباط	الفقرة	الدالة	معامل الارتباط	الفقرة	الدالة	معامل الارتباط	الفقرة
دالة	.710	1	دالة	.841	1	دالة	.840	1
دالة	.831	2	دالة	.871	2	دالة	.561	2
دالة	.715	3	دالة	.812	3	دالة	.731	3
دالة	.762	4	دالة	.771	4	دالة	.897	4
دالة	.791	5	دالة	.652	5	دالة	.613	5
دالة	.672	6	دالة	.753	6	دالة	.611	6
الترويج لمنتجات التأمين			التطبيقات العملية للتقانة			البرمجيات		
دالة	.901	1	دالة	.781	1	دالة	.721	1
دالة	.862	2	دالة	.841	2	دالة	.751	2
دالة	.876	3	دالة	.754	3	دالة	.765	3
دالة	.864	4	دالة	.675	4	دالة	.768	4
دالة	.674	5	دالة	.642	5	دالة	.745	5
دالة	.823	6						
تسوية المطالبات			الاكتتاب وإصدار الوثيقة			تقديم طلب التأمين		
دالة	.764	1	دالة	.767	1	دالة	.765	1
دالة	.764	2	دالة	.896	2	دالة	.841	2
دالة	.802	3	دالة	.784	3	دالة	.842	3
دالة	.675	4	دالة	.801	4	دالة	.765	4
دالة	.843	5	دالة	.671	5	دالة	.894	5
						دالة	.874	6

ملاحظة : جمع القيم في الجدول أعلاه ارتباطها بالدرجة الكلية دال احصائيا كونها أعلى من قيمة الارتباط الجدولية البالغة (0.25) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (59) .

يلاحظ من الجدول اعلاه ارتفاع اجمالي قيم معاملات الارتباط بمستويات دالة إحصائية بين هذه الفقرات والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه مما يدل على ارتفاع صدق أداة الدراسة المستخدمة في تحقيق الاهداف التي وضعت من أجلها.

2- قياس ثبات الاداة : يقصد بمفهوم ثبات درجات الاختبارات مدى خلوها من الأخطاء غير المنتظمة¹ التي تشوب القياس ، فدرجات الاختبار تكون ثابتة اذا كان الاختبار يقيس سمة معينة قياساً متسقاً في الظروف المتباينة التي قد تؤدي إلى أخطاء القياس ، فالثبات بهذا المعنى يعني الاتساق أو الدقة في القياس (علام، 2000، ص 131) .
وقد أستعملت الباحثة طريقة الفا كرونباخ للاتساق الداخلي كوسيلة في التحقق من ثبات مقاييس البحث ، والجدول (3) يوضح ذلك :

جدول (3) ثبات ألفا كرونباخ لمقاييس البحث

ت	المقياس	معامل الثبات
1	الأجهزة والمعدات	0.85
2	شبكات الاتصال	0.88
3	الموارد البشرية	0.85
4	البرمجيات	0.80
5	التطبيقات العملية للتقانة	0.81
6	الترويج لمنتجات التأمين	0.92
7	تقديم طلب التأمين	0.90
8	الاكتتاب وإصدار الوثيقة	0.83
9	تسوية المطالبات	0.82

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

ومن الجدول اعلاه نلاحظ مقاييس الثبات مرتفعة مما يدل على الاستقرار اي أن المقياس مستقر ولا يتعارض مع نفسه ، مما يعني أنه إذا أعيد تطبيق المقياس على نفس العينة ، فإن المقياس يعطي نفس النتيجة مما يعدل على التناقص الداخلي لإجابات المستجيبين.

¹الأخطاء غير المنتظمة هي الأخطاء التي ترجع إلى عوامل بعضها يتعلق بالاختبار ، مثل عدم وضوح مفرداته وغموض تعليماته ، وعدم تحديد محاكات تصحيح مفرداته ، وبعضها الآخر يتعلق بالظروف البيئية مثل الإضاءة والتهوية والضوضاء ، وبعضها الآخر يتعلق بالأفراد المختبرين مثل قلة دافعيتهم وشعورهم بالتعب والملل ، وحالتهم المزاجية والصحية وقت إجراء الاختبار (علام، 2000، ص 131) .

ثانياً: عرض وتحليل استجابات العينة حول متغيرات البحث: نتناول في هذا المجال عرض إجابات عينة البحث حول أسئلة الاستبانة ووصف مستوى الإجابات وتقييمها عن متغيرات تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي يتضمن المحور الثاني إبعاد المتغير المستقل والمتمثل بتكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي وتم تقسيم هذا المحور على خمسة إبعاد وهي كالآتي :

1- أهداف البحث (نتائج التحليل): ولغرض تحقيق أهداف البحث تم تطبيق المقياس على عينة قوامها (61) من موظفي شركتي التامين الوطنية والعراقية العامة وكما مبين في الآتي:

الهدف (1) : نتائج تحليل متغير الاجهزة والمعدات : وقد تضمن هذا المتغير ستة فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (4) تبين الآتي :

- **الإجهزة والمعدات :** بلغت قيمة مؤشر الوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات متغير الإجهزة والمعدات (3.21) ، وانحراف معياري لإجمالي فقرات متغير الاجهزة والمعلومات بلغت قيمته (1.03) ، أما على صعيد الأسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال ستة أسئلة وكما موضح في الجدول رقم (4) كما يأتي :

جدول (4) التكرار والأوساط المرجحة والانحرافات المعيارية وشدة الاجابة لمتغير الاجهزة والمعدات

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	النسبة	التكرار	البدائل	الفقرة	تسلسل الفقرة في المقياس
مرتفعة	0.76	3.77	1.6	1	منخفضة جدا	تتوفر أجهزة الحاسوب في الشركة بعدد كاف	1
			0	0	منخفضة		
			32.8	20	متوسطة		
			50.8	31	عالية جدا		
			14.8	9	عالية		
متوسطة	0.95	3.3	3.3	2	منخفضة جدا	تعتمد إدارة الشركة في تنفيذ أعمالها على تقنيات المعلومات المحوسبة	2
			11.5	7	منخفضة		
			50.8	31	متوسطة		
			21.3	13	عالية جدا		
متوسطة	0.93	3.21	4.9	3	منخفضة جدا	تمتلك الشركة البنية التحتية الصلبة المتمثلة بالتقنيات المتطورة كأجهزة الاتصال والحواسيب والبرمجيات	3
			11.5	7	منخفضة		
			49.2	30	متوسطة		
			26.2	16	عالية جدا		
متوسطة	1.2	3.13	11.5	7	منخفضة جدا	تعتمد إدارة الشركة على خدمة الانترنت في تسويق خدماتها التأمينية	4
			16.4	10	منخفضة		
			34.4	21	متوسطة		
			23	14	عالية جدا		
متوسطة	1.08	3	9.8	6	منخفضة جدا	تجري شركتنا تحسينات على تسويق خدماتها باعتماد المحتوى الرقمي	5
			18	11	منخفضة		
			44.3	27	متوسطة		
			18	11	عالية جدا		
			9.8	6	عالية		

متوسطة	1.28	2.85	19.7	12	منخفضة جدا	توفر الشركة أجهزة لفهرسة المعلومات وترميزها قبل الاستخدام	6
			16.4	10	منخفضة		
			36.1	22	متوسطة		
			14.8	9	عالية جدا		
			13.1	8	عالية		
متوسطة	1.03	3.21	الوسط العام للهدف الاول				

من الجدول أعلاه يتبين أن :

- 1- الفقرة (تتوفر أجهزة الحاسوب في الشركة بعدد كاف) جاءت بالمرتبة (الاولى) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.77)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (مرتفعة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.76) وهذا يدل على أن تتوافر اجهزة حواسيب في الشركات عينة البحث لكن ليس بشكل كاف ويغطي متطلبات طبيعة العمل.
- 2- الفقرة (تعتمد إدارة الشركة في تنفيذ أعمالها على تقنيات المعلومات المحوسبة) جاءت بالمرتبة (الثانية) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.3)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.95) وهذا يدل على أن اعتمادية إدارة الشركات عينة البحث في تنفيذ أعمالها على تقنيات المعلومات المحوسبة غير كافية اذ تحتاج الى تقنيات حديثة تواكب تطورات البيئة المعاصرة
- 3- الفقرة (تمتلك الشركة البنية التحتية الصلبة المتمثلة بالتقنيات المتطورة كأجهزة الاتصال والحواسيب والبرمجيات) جاءت بالمرتبة (الثالثة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.21)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.93) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث لا تمتلك البنية التحتية الصلبة المتمثلة بالتقنيات المتطورة كأجهزة الاتصال والحواسيب والبرمجيات بشكل كاف.
- 4- الفقرة (تعتمد ادارة الشركة على خدمات الانترنت في تسويق خدماتها التأمينية) جاءت بالمرتبة (الرابعة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.13)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (1.2) وهذا يدل على أن اعتمادية ادارة الشركات عينة البحث على خدمات الانترنت في تسويق خدماتها التأمينية ضعيفة وتحتاج الى تطبيقات تعمل على تسويق خدماتها مواكبة لتطورات القرن الحالي.
- 5- الفقرة (تجري شركاتنا تحسينات على تسويق خدماتها بالاعتماد على المحتوى الرقمي) جاءت بالمرتبة (الخامسة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (1.08) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تجري تحسينات على تسويق خدماتها بالاعتماد على المحتوى الرقمي لكن بمستوى ضعيف ودون المطلوب.
- 6- الفقرة (توفر الشركة اجهزة لفهرسة المعلومات وترميزها قبل الاستخدام) جاءت بالمرتبة (الاخيرة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (2.85)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (1.28) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحثلا تتوافر فيها اجهزة لفهرسة المعلومات وترميزها قبل الاستخدام او ليس بالشكل الكاف الذي يغطي متطلبات العمل.

ومن خلال ماتقدم من نتائج اجمع نستنتج ان الشركات التأمينية عينة البحث تتوافر لديها اجهزة ومعدات لكن بمستوى متأرجح وغير متوازن .

الهدف (2) : التعرف على متغير شبكات الاتصال :وقد تضمن هذا المتغير ستة فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (5) تبين الاتي :

- شبكات الاتصال :بلغت قيمة مؤشر الوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات متغير شبكات الاتصال (3.14) ، وانحراف معياري لإجمالي فقرات متغير شبكات الاتصال بلغت قيمته (1.14) أما على صعيد الأسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال ستة أسئلة وكما موضح في الجدول رقم (5) كما موضح :

جدول (5) التكرار والأوساط المرجحة والانحرافات المعيارية وشدة الاجابة لمتغير شبكات الاتصال

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	النسبة	التكرار	البدايل	الفقرة	تسلسل الفقرة في المقياس
متوسطة	1.32	3	21.3	13	منخفضة جدا	تستخدم الشركة شبكات اتصال لربط كافة الأقسام المهمة في الشركة	5
			8.2	5	منخفضة		
			32.8	20	متوسطة		
			24.6	15	عالية جدا		
			13.1	8	عالية		
متوسطة	1.03	3.03	4.9	3	منخفضة جدا	توفر الشركة أجهزة لأمنية الحاسبات والمعلومات	4
			26.2	16	منخفضة		
			39.3	24	متوسطة		
			19.7	12	عالية جدا		
			9.8	6	عالية		
متوسطة	1.37	2.95	24.6	15	منخفضة جدا	تقوم الشركة بأعمال الصيانة الدورية لكافة شبكات الاتصال	6
			6.6	4	منخفضة		
			32.8	20	متوسطة		
			21.3	13	عالية جدا		
			14.8	9	عالية		
متوسطة	0.98	3.33	6.6	4	منخفضة جدا	تسعى الشركة باستمرار لتطوير وسائل الاتصال وتبادل المعلومات	2
			3.3	2	منخفضة		
			54.1	33	متوسطة		
			23	14	عالية جدا		
			13.1	8	عالية		
متوسطة	1.09	3.34	4.9	3	منخفضة جدا	يوفر الانترنت معلومات كافية للشركة التأمينية للإعلان عن خدماتها وسياساتها التسويقية	1
			14.8	9	منخفضة		
			39.3	24	متوسطة		
			23	14	عالية جدا		
			18	11	عالية		
متوسطة	1.03	3.2	8.2	5	منخفضة جدا	تستخدم الشركة وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الجمهور	3
			6.6	4	منخفضة		
			55.7	34	متوسطة		
			16.4	10	عالية جدا		
			13.1	8	عالية		
متوسطة	1.13	3.14	الوسط العام لمتغير شبكات الاتصال				

من الجدول أعلاه يتبين أن :

1- الفقرة (تستخدم الشركة شبكات اتصال لربط كافة الأقسام المهمة في الشركة) جاءت بالمرتبة (الخامسة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1.32) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تستخدم وبشكل متوسط نوعا ما شبكات اتصال لربط كافة الأقسام المهمة في الشركة.

2- الفقرة (توفر الشركة أجهزة لأمنية الحاسبات والمعلومات) جاءت بالمرتبة (الرابعة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.03)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1.03) وهذا يدل على أن توافر أجهزة لأمنية الحاسبات والمعلومات في الشركات عينة البحث لكن بشكل غير كاف.

3- الفقرة (تقوم الشركة بأعمال الصيانة الدورية لكافة شبكات الاتصال) جاءت بالمرتبة (الاخيرة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (2.95)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1.37) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث لا تجري أعمال الصيانة الدورية لكافة شبكات الاتصال او قد تجري اعمال صيانة ولكن بشكل متباعد جدا.

4- الفقرة (تسعى الشركة باستمرار لتطوير وسائل الاتصال وتبادل المعلومات) جاءت بالمرتبة (الثانية) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.33)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (0.98) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تسعى باستمرار لتطوير وسائل الاتصال وتبادل المعلومات لكنها مترددة وقد يعود ذلك الى ضعف البنى التحتية التكنولوجية لديها او قلة الكادر ذو الخبرة في مجال التكنولوجيا والحاسب.

5- الفقرة (يوفر الانترنت معلومات كافية للشركة التأمينية للإعلان عن خدماتها وسياساتها التسويقية) جاءت بالمرتبة (الاولى) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.34)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1.09) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث يوفر الانترنت معلومات متوسطة للشركات التأمينية عينة البحث للإعلان عن خدماتها وسياساتها التسويقية ، ويعود سبب ذلك الى قلة استخدامها للانترنت او قلة الكادر الوظيفي المتخصص.

6- الفقرة (تستخدم الشركة وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الجمهور) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.2)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1.03) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تفتقر الى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الجمهور.

ومن النتائج اعلاه اجمع نستنتج ان مستوى دور شبكات الاتصال و التحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين عينة البحث بشكل عام متوسط.

الهدف (3) : التعرف على دور الموارد البشرية و التحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين . وقد تضمن هذا المتغير ستة فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (6) تبين الآتي :

- الموارد البشرية :بلغت قيمة مؤشر الوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات متغير الموارد البشرية (3.31) ، وانحراف معياري لإجمالي فقرات متغير الموارد البشرية بلغت قيمته (0.91) أما على صعيد الأسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال ستة أسئلة وكما موضح في الجدول رقم (6)

جدول (6) الاوساط المرجحة لفقرات محور دور الموارد البشرية والتحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين

المستوى	الانحراف المعياري	الوسط المرجح	النسبة	التكرار	البدائل	الفقرة	تسلسل الفقرة في المقياس
متوسطة	0.8	3.3	1.6	1	منخفضة جدا	يمتلك الافراد في الشركة مهارات متكاملة في استخدام الحاسوب وبرمجياته	3
			8.2	5	منخفضة		
			57.4	35	متوسطة		
			24.6	15	عالية جدا		
			8.2	5	عالية		
متوسطة	0.79	3.46	1.6	1	منخفضة جدا	تقوم الشركة بتدريب العاملين لتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بمهارة وكفاءة	2
			4.9	3	منخفضة		
			47.5	29	متوسطة		
			37.7	23	عالية جدا		
			8.2	5	عالية		
متوسطة	1.03	3.48	4.9	3	منخفضة جدا	يقدم الافراد النصح والمشورة للزبائن عبر شبكات الإنترنت .	1
			4.9	3	منخفضة		
			47.5	29	متوسطة		
			23	14	عالية جدا		
			19.7	12	عالية		
متوسطة	0.92	3.18	3.3	2	منخفضة جدا	يمتلك المدراء في الادارة العليا والوسيطي للشركة التأمين رؤيا مستقبلية واعدة عن التحول الرقمي	5
			13.1	8	منخفضة		
			57.4	35	متوسطة		
			14.8	9	عالية جدا		
			11.5	7	عالية		
متوسطة	0.92	3.3	3.3	2	منخفضة جدا	لدى العاملين في الشركة القدرة والاستعداد للتحول من الاعمال التقليدية الى الاعمال الالكترونية	4
			8.2	5	منخفضة		
			57.4	35	متوسطة		
			18	11	عالية جدا		
			13.1	8	عالية		
متوسطة	1	3.11	6.6	4	منخفضة جدا	تستعين الشركة بأصحاب المهارات والخبرات من الخارج	6
			14.8	9	منخفضة		
			49.2	30	متوسطة		
			19.7	12	عالية جدا		
			9.8	6	عالية		
متوسطة	0.91	3.03	الوسط العام لمتغير الموارد البشرية				

من الجدول أعلاه يتبين أن :

- 1- الفقرة (يمتلك الافراد في الشركة مهارات متكاملة في استخدام الحاسوب وبرمجياته) جاءت بالمرتبة (الثالثة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.3)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.8) وهذا يدل على ان الشركات عينة البحث تحتاج الى افراد ذو مهارات متكاملة في استخدام الحاسوب وبرمجياته
- 2- الفقرة (توفر الشركة أجهزة لأمنية الحاسبات والمعلومات) جاءت بالمرتبة (الثانية) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.46)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.79) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تفتر الى الدورات التدريبية التأهيلية لتدريب العاملين وتأهيلهم على تطبيق البرمجيات بمهارة وكفاءة .

3- الفقرة (يقدم الافراد النصح والمشورة للزبائن عبر شبكات الإنترنت) جاءت بالمرتبة (الاولى) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.48)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1.03) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث لديها افراد متعاونين بشكل متوسط مع الزبائن عبر شبكات الإنترنت.

4- الفقرة (يمتلك المدراء في الادارة العليا والوسطى للشركة التأمين رؤيا مستقبلية واعدة عن التحول الرقمي) جاءت بالمرتبة (الخامسة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.18)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (0.92) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث لديها مدراء في الادارة العليا والوسطى للشركة يمتلكون رؤيا مستقبلية واعدة عن التحول الرقمي.

5- الفقرة (لدى العاملين في الشركة القدرة والاستعداد للتحول من الاعمال التقليدية الى الاعمال الالكترونية) جاءت بالمرتبة (الرابعة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.3)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (0.92) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث لدى العاملين في الشركة القدرة والاستعداد للتحول من الاعمال التقليدية الى الاعمال الالكترونية ، لكنهم يفتقرون الى الدورات التدريبية التي تؤهلهم الى ذلك.

6- الفقرة (تستعين الشركة بأصحاب المهارات والخبرات من الخارج) بالمرتبة (الاخيرة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.11)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تستعين بأصحاب المهارات والخبرات من الخارج لكن بشكل ضعيف او محدود.

ومن النتائج اعلاه نستنتج ان مستوى دور الموارد البشرية و التحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين عينة البحث بشكل عام مرتفع نوعا ما ، لكنه يحتاج الى الكثير من الدورات التأهيلية.

الهدف (4) : التعرف على دور البرمجيات والتحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين . وقد تضمن هذا المتغير ستة فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (7) تبين الاتي :

- البرمجيات :بلغت قيمة مؤشر الوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات متغير البرمجيات (3.13) ، وانحراف معياري لإجمالي فقرات متغير البرمجيات بلغت قيمته (0.98) على صعيد الأسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال ستة أسئلة وكما موضح في الجدول رقم (7) كما موضح :

جدول (7) الاوساط المرجحة لفقرات محور دور البرمجيات والتحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين

تسلسل الفقرة في المقياس	الفقرة	البدائل	التكرار	النسبة	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	المستوى
2	تمتلك الشركة نظام معلوماتي متطور يترتب عليه نتائج ايجابية في تبني التحول الرقمي	منخفضة جدا	5	8.2	3.07	0.98	متوسطة
		منخفضة	8	13.1			
		متوسطة	30	49.2			
		عالية جدا	14	23			
		عالية	4	6.6			

متوسطة	0.83	3.2	1.6	1	منخفضة جدا	تستخدم الشركة بعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها	4
			13.1	8	منخفضة		
			57.4	35	متوسطة		
			19.7	12	عالية جدا		
			8.2	5	عالية		
متوسطة	0.87	3.07	1.6	1	منخفضة جدا	تتسم البرمجيات المتوفرة في الشركة بالمرونة لاستخدامها بين اكثر من مستفيد في وقت واحد	1
			23	14	منخفضة		
			49.2	30	متوسطة		
			19.7	12	عالية جدا		
			6.6	4	عالية		
متوسطة	1.13	3.02	6.6	4	منخفضة جدا	تقوم الشركة بتطوير البرامج مما يمكنها من أن تكون رائدة في عملها	5
			29.5	18	منخفضة		
			32.8	20	متوسطة		
			18	11	عالية جدا		
			13.1	8	عالية		
متوسطة	1.07	3.28	0	0	منخفضة جدا	تمتلك الشركة مبرمجين يستطيعون تشغيل البرمجيات بمهارة عالية	3
			26.2	16	منخفضة		
			39.3	24	متوسطة		
			14.8	9	عالية جدا		
			19.7	12	عالية		
متوسطة	0.98	3.13	الوسط العام لمتغير البرمجيات				

من الجدول أعلاه يتبين أن :

- 1- الفقرة (تمتلك الشركة نظام معلوماتي متطور يترتب عليه نتائج ايجابية في تبني التحول الرقمي) جاءت بالمرتبة (الثانية) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.07)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.98) وهذا يدل على ان الشركات عينة البحث تقدر الى نظام معلوماتي متطور يترتب عليه نتائج ايجابية في تبني التحول الرقمي.
- 2- الفقرة (تستخدم الشركة بعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها) جاءت بالمرتبة (الرابعة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.2)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.83) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تستخدم الشركة بعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها لكن بشكل محدود.

3- الفقرة (تتسم البرمجيات المتوفرة في الشركة بالمرونة لاستخدامها بين أكثر من مستفيد في وقت واحد) جاءت بالمرتبة (الاولى) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.07)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (0.87) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث لديها عدد محدود من البرمجيات المتوفرة التي تتسم بالمرونة لاستخدامها بين أكثر من مستفيد في وقت واحد.

4- الفقرة (تقوم الشركة بتطوير البرامج مما يمكنها من أن تكون رائدة في عملها) جاءت بالمرتبة (الخامسة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.02)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1.13) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تقوم بتطوير البرامج وبحسب المكانيات المتوفرة لديها مما يمكنها من أن تكون رائدة في عملها.

5- الفقرة (تمتلك الشركة مبرمجين يستطيعون تشغيل البرمجيات بمهارة عالية) جاءت بالمرتبة (الثالثة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.28)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة قيمته (1.07) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تمتلك بشكل متوسط مبرمجين يستطيعون تشغيل البرمجيات بمهارة عالية

ومن النتائج اعلى نلاحظ أن الفقرات (تمتلك الشركة مبرمجين يستطيعون تشغيل البرمجيات بمهارة عالية، تستخدم الشركة بعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها، تتسم البرمجيات المتوفرة في الشركة بالمرونة لاستخدامها بين أكثر من مستفيد في وقت واحد) جاءت بالمراتب الثالث الاولى بحسب أعلى الاوزان المئوية، كما تبين أن مستوى دور البرمجيات و التحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين بشكل عام متوسط.

الهدف (5) : التعرف على دور التطبيقات والتحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين . وقد تضمن هذا المتغير

سنة فقرات ومن نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (8) تبين الاتي :

- التطبيقات: بلغت قيمة مؤشر الوسط الحسابي المرجح لجميع فقرات متغير التطبيقات (3.08)، وانحراف معياري لإجمالي فقرات متغير التطبيقات بلغت قيمته (0.99)، أما على صعيد الأسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال خمسة أسئلة وكما موضح في الجدول رقم (8)

جدول (8) الاوساط المرجحة لفقرات محور التطبيقات والتحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين

تسلسل الفقرة في المقياس	الفقرة	البدايل	التكرار	النسبة	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	المستوى
3	تعتمد شركتنا تطبيقات الكترونية للإعلان عن خدماتها التأمينية بما يسهل تسويق الخدمة التأمينية	منخفضة جدا	4	6.6	3.05	0.92	متوسطة
		منخفضة	9	14.8			
		متوسطة	31	50.8			
		عالية جدا	14	23			
		عالية	3	4.9			
5	تستخدم الشركة الإعلانات الرقمية المختلفة في مجال تسويق خدماتنا	منخفضة جدا	4	6.6	2.97	0.89	متوسطة
		منخفضة	8	13.1			
		متوسطة	40	65.6			
		عالية جدا	4	6.6			
		عالية	5	8.2			
1	تعلن الشركة عن خدماتها باستخدام وسائل الترويج	منخفضة جدا	2	3.3	3.25	1.01	متوسطة
		منخفضة	10	16.4			
		متوسطة	29	47.5			

			18	11	عالية جدا		
			14.8	9	عالية		
			8.2	5	منخفضة جدا	تقوم الشركة بتزويد المستخدمين بأنواع واسعار الخدمات التأمينية من خلال موقع الشركة الالكتروني	4
			14.8	9	منخفضة		
			55.7	34	متوسطة		
			13.1	8	عالية جدا		
			8.2	5	عالية		
			6.6	4	منخفضة جدا	عدم تبني التحول الرقمي بسبب غياب ثقافة الإنترنت في المجتمع عامة وجهلهم بطرق التعامل الرقمية بصفة خاصة	2
			27.9	17	منخفضة		
			27.9	17	متوسطة		
			21.3	13	عالية جدا		
			16.4	10	عالية		
متوسطة	0.97	2.98					
متوسطة	1.19	3.13					
متوسطة	0.99	3.08					الوسط العام لمتغير التطبيقات

من الجدول أعلاه يتبين أن :

- الفقرة (تعمد شركتنا تطبيقات الكترونية للإعلان عن خدماتها التأمينية بما يسهل تسويق الخدمة التأمينية) جاءت بالمرتبة (الثالثة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.05)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.92) وهذا يدل على ان الشركات عينة البحث تقدر لاعتمادية تطبيقات الكترونية للإعلان عن خدماتها التأمينية بما يسهل تسويق الخدمة التأمينية.
- الفقرة (تستخدم الشركة الإعلانات الرقمية المختلفة في مجال تسويق خدماتها) جاءت بالمرتبة (الاخيرة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (2.97)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.89) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تقدر الى استخدام الإعلانات الرقمية المختلفة في مجال تسويق خدماتها.
- الفقرة (تعلن الشركة عن خدماتها باستخدام وسائل الترويج) جاءت بالمرتبة (الاولى) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.25)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (1.01) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تعلن عن خدماتها باستخدام وسائل الترويج فقط.
- الفقرة (تقوم الشركة بتزويد المستخدمين بأنواع واسعار الخدمات التأمينية من خلال موقع الشركة الالكتروني) جاءت بالمرتبة (الرابعة) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (2.98)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس جيد في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (0.97) وهذا يدل على أن الشركات عينة البحث تقوم بتزويد المستخدمين بأنواع واسعار الخدمات التأمينية من خلال موقع الشركة الالكتروني لكن ليس بالشكل الذي يفي بالغرض او الشكل المطلوب.
- الفقرة (عدم تبني التحول الرقمي بسبب غياب ثقافة الإنترنت في المجتمع عامة وجهلهم بطرق التعامل الرقمية بصفة خاصة) جاءت بالمرتبة (الثانية) من حيث درجة اجابة الافراد عينة الدراسة، بوسط حسابي بلغت قيمته (3.13)، والذي يشير إلى اتجاه عينة البحث صوب (متوسطة)، وبتجانس متوسط في الإجابات، وهذا ما تؤكد قيمة الإنحراف المعياري البالغة قيمته (1.19) وهذا يدل على أن عدم تبني التحول الرقمي في شركات التأمين عينة البحث يعود الى غياب ثقافة الإنترنت في المجتمع عامة وجهلهم بطرق التعامل الرقمية بصفة خاصة.

ومن النتائج اجمعها يتبين أن الفقرات (تعلن الشركة عن خدماتها باستخدام وسائل الترويج ، عدم تبني التحول الرقمي بسبب غياب ثقافة الإنترنت في المجتمع عامة وجهلهم بطرق التعامل الرقمية بصفة خاصة ، تعتمد شركتنا تطبيقات الكترونية للإعلان عن خدماتها التأمينية بما يسهل تسويق الخدمة التأمينية) جاءت بالمراتب الثالث الاولى بحسب أعلى الاوزان المؤتوية ، كما تبين أن مستوى دور تطبيقات الجانب العملي للتقانة في التحول الرقمي في العملية التأمينية لشركات التأمين بشكل عام متوسط.

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث :

1- فرضيات علاقة الارتباط:

الهدف (1): تعرف العلاقة الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي والترويج لمنتج التأمين لدى عينة البحث. لتحقيق هذا الهدف تم استعمال معامل ارتباط (سبيرمان) لحساب معامل الارتباط بين الدرجات الكلية التي حصل عليها أفراد العينة على أبعاد تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي والترويج لمنتج التأمين ، وقد تبين من النتائج أن هناك علاقة ارتباطية طردية دالة احصائياً بين تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي (الاجهزة والمعدات ، شبكات الاتصال ، الموارد البشرية ، البرمجيات ، وتطبيقات الجانب العملي للتقانة) والترويج لمنتج التأمين كانت قيم الارتباط المحسوبة أعلى مقارنة مع قيمة معامل ارتباط سبيرمان الجدولية البالغة (0.25) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (60) والجدول (9) يوضح ذلك .

جدول (9) معامل ارتباط سبيرمان للعلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي والترويج لمنتج التأمين

أبعاد تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي	قيمة سبيرمان المحسوبة	قيمة سبيرمان الجدولية	درجة الحرية	الدالة
الاجهزة والمعدات	0.87	0.25	59	دال
شبكات الاتصال	0.73	0.25	59	دال
الموارد البشرية	0.65	0.25	59	دال
البرمجيات	0.77	0.25	59	دال
تطبيقات الجانب العملي للتقانة	0.89	0.25	59	دال

المصدر من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج . spss.v26

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

توصلت الباحثة من خلال الجانب النظري والعملي والزيارات الميدانية الى الشركات قيد الدراسة الى جملة استنتاجات وهي :

- 1- تعد تكنولوجيا التحول الرقمي أسلوب مبتكر وطريقة ذات كفاءة عالية تؤدي الى ترابط الحواسيب من خلال شبكات الاتصال لتكون قادرة على معالجة وتوصيل المعلومات رقمياً.
- 2- أظهرت النتائج ان واقع ما تطبقه شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة في الوقت الحاضر من ممارسات في العراق يشير الى انها لم تصل الى مستوى النضج الرقمي ،وانها مازالت متأخرة في مجال التحول الرقمي ،وهذا ما أكدته نتائج البحث الأمر الذي جعلها تمارس كافة الأنشطة الخاصة بالعملية التأمينية بالأسلوب التقليدي ، فضلاً عن عدم إمتلاكها لنظام معلومات فعال ومتطور يلبي كافة متطلبات الخدمة التأمينية رقمياً .
- 3- إن هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.5$) بين مستوى العملية التأمينية وابعاد تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي المتمثلة في (الاجهزة والمعدات،الاتصالات،التطبيقات،الموارد البشرية)

- 4- اتضح ان تكنولوجيا التحول الرقمي عملت وبشكل فعال على تشجيع العاملين والمديرين للقيام بأعمال جديدة تعمل على رفع وتطوير الخدمة التأمينية الرقمية.
- 5- أثبتت النتائج بان حركة الموقع الإلكتروني على الشبكة العنكبوتية (الانترنت) للشركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة في ترويج خدمة التأمين جاءت اجابات افراد عينة البحث صوب متوسطة ، وهذا ما جعله يفتقر الى الاحترافية ، بل فقط تستخدمه الشركة للإعلان والمراسلة عبر البريد المباشر .

توصيات الدراسة: يمكن صياغة أهم التوصيات ذات العلاقة بتطوير العملية التأمينية في الشركات التأمينية في العراق فيما يلي:

- 1- بناء بنية تحتية للاتصالات قوية ومتينة وذلك لغرض تأهيلها في تطوير العملية التأمينية إذ إن النجاح الفعلي لظاهرة التحول الرقمي للتأمين يعتمد على مدى متانة البنى التحتية للاتصالات ولأثرها الكبير في سرعة إنجاز الخدمات التأمينية الرقمية .
- 2- الحاجة الملحة لتطوير مواقع الويب لشركات التأمين العاملة في العراق بما في ذلك إضافة قدرات تقنية وبرمجية جديدة وابتكار أساليب تسويقية رقمية موجهة للزبائن.
- 3- الاطلاع على آخر التطورات في نوعية الخدمات التأمينية المقدمة واختيار الأفضل والذي يناسب مجتمعنا العراقي.
- 4- القيام بتطوير البنية القانونية والتشريعية للأعمال الرقمية (الالكترونية) في الشركات التأمينية .

المصادر

1. أبو فارة ، يوسف "التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبرالانترنت" الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2018.
2. أبو القاسم ، محمد أحمد، " التسويق عبر الإنترنت"، دار الأمين ، القاهرة ،2000.
3. أسماعيل،علاء ابراهيم" نظام الدفع الالكتروني وتأثيره في تطوير الخدمة التأمينية"بحث استطلاعي في شركة التأمين العراقية العامة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ،جامعة بغداد- 2018.
4. الثابت، احمد سمير نايف، والجميلي ،احمد محمد"استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية"مجلة دراسات محاسبية ومالية -المجلد الثاني عشر -العدد 38الفصل الاول لسنة 2017.
5. بريس، احمد كاظم ،وجبر، ورود قاسم "تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف" المجلة العراقية للعلوم الادارية -العدد (65) 2018 .
6. لفته، بيداء ستار ، وحسين، هالة فاضل "تقييم السلوك الشرائي الاستهلاكي عبر الانترنت وعلاقته بالمتغيرات الشخصية"مجلة دراسات محاسبية ومالية،المجلد 13،الاصدار 43 تاريخ النشر 2018/6/1.
7. حبيب، لقاء ميري "دور التجارة الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسية في شركات التأمين "دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية العامة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ،جامعة بغداد- 2015.
8. عبود،خلود هادي ،وعبد ،افتخار جبار " الادارة الالكترونية في شركات التأمين "مجلة دراسات محاسبية ومالية مجلد 9-عدد-26- تاريخ النشر 2014/3/1.
9. المفضي، سارة محمد" المرحلة القادمة للتحول الرقمي "ندوة مباشرة عبر الإنترنت بث عبر يوتيوب وتويتير 11نوفمبر 2020،
<https://webinar.attaa.sa/>
10. عبدالكريم محمد، فائزة "مدى إمكانية تطبيق التجارة الالكترونية في صناعة التأمين دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية"، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ،جامعة بغداد- 2009.
11. Daft, Richard.L,"Organization Theory and Design",7th ed.,South Western College Publishing,U.S.A.,2001.
12. Turban , E., &Miclean,E.,& we Therbey .J.,Information Tecnology for Management , Making Connections for Strategic Advantege, 2nd ed.,John Wiley & Sons. Inc , New York, 1999.
13. D .Amor (2000):The E-Business Revolutin,Prentice Hall, New Jersey,.
14. IAIS, Fintech development in the insurance industry, International Association of Insurance Supervisors, 2017,P.P:41-45.
15. Mcnabb,Divad,"Knowledge Management in the Public Sector"M.,E.,Sharpe,United States of America, 2006.