



أثر متطلبات التأمين الإلكتروني على مستوى التطبيق والعائد
دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية العراقية / فرع البصرة

**The impact of electronic insurance requirements on the
level of application and return**

**An exploratory study in the Iraqi National Insurance
Company / Basra Branch**

أ.م.د. خليل ابراهيم عيسى

أ.م. وفاء علي سلطان

كلية شط العرب الجامعة

كلية الادارة والاقتصاد - جامعة البصرة

khalil.alkhalidy55@sa-uc.edu.iq

wafaa.sultan@uobasrah.edu.iq

0009-0006-9400-6615

0009-0008-6397-7288

م.م. باسل جبار عجيل

كلية الادارة والاقتصاد - جامعة البصرة

Basil.jabbar@uobasrah.edu.iq

0009-0004-0722-9876

المستخلص

تهدف الدراسة الى تحديد اثر متطلبات التأمين الإلكتروني بأبعاده (الموارد التقنية , الموارد البشرية , البنى التحتية , و الموارد المالية) على مستويات تطبيقه والعائد المتحقق من التطبيق , و من خلال البحث و التقصي لتحديد المشكلة توصل الباحثون الى تحديدها في شركة التأمين الوطنية في البصرة , استخدم الباحثان



استمارة الاستبانة لجمع البيانات و المعلومات من عينة الدراسة البالغة (55)
استبانة تمثل مجتمع الدراسة حيث تمت معالجتها و تحليلها احصائيا, و اختبار
فرضيات الدراسة وفق برنامج (Spss ,v.23) , تتجلى اهمية الدراسة لشركات
التامين للاستفادة من تطبيقات الانترنت في مجال عملها مما يترتب عليه اتاحة
فرص هائلة امامها لتطوير اعمالها مما يساعد على تطويرها وتوسع اعمالها, وقد
توصلت الدراسة الى الاستنتاجات التي تنص على وجود علاقة تأثير بين متطلبات
التامين الالكتروني والعائد المتحقق من التطبيق, وجود علاقة تأثير بين متطلبات
التامين الالكتروني و مستويات تطبيقه.

الكلمات المفتاحية : متطلبات التأمين الالكتروني ، التطبيق والعائد

Abstract

The study aims to determine the relationship between the requirements of electronic insurance with its dimensions (technical resources, human resources, infrastructure, and financial resources) with the levels of its application and the return achieved from the application, and through research and investigation to identify the problem, the researchers reached to identify it in the National Insurance Company in Basra The researchers used the questionnaire form to collect data and information from the study sample amounting to (55) questionnaire representing the adult study population where it was processed and analyzed statistically, and testing the hypotheses of the study according to the program (Spss, v.23). The importance of the study is evident for insurance companies to benefit from Internet applications in its field of work, which results in providing huge opportunities for it to develop its business, which helps in its development and expansion of its business apply it.

Keywords: electronic insurance requirements, application and return.



المقدمة

تسعى الشركات العاملة في مجال التأمين لتحقيق ميزة جوهرية لتوفير افضل خدمة و الحصول عل اكبر عائد ممكن و غيرها من الاهداف , لذا تركز كل جهودها لنيل المكانة المتميزة , و الكبيرة و ترك بصمة واضحة لدى زبائنها من خلال تحقيق الرضا لديهم بشكل دائم , من هنا جاءت هذه الدراسة للبحث في الجهود الفكرية التي تناولت مجال التأمين و خاصة التأمين الالكتروني , حيث يعتبر من اهم المجالات التي تؤثر في حياة الناس , و ان لم تتمكن الشركة من فهم متطلبات التأمين الالكتروني ستفقد الميزات المهمة في هذا المجال و خاصة في رفع مستوى العائد , من هنا بدأت نقطة شروع هذه الدراسة , فالهدف الرئيس لها هو اثبات الدور الذي يلعبه التطور الكبير في مجال التأمين فيما يخص التقنيات و البنى التحتية و الموارد البشرية , و هذا ما اثبتته الدراسات السابقة التي تناولتها الدراسة , فقد اختار الباحثون شركة شركة التأمين الوطنية / فرع البصرة لتوافقها مع طبيعة الدراسة

تضمنت الدراسة أربعة مباحث ، المبحث الاول : الاطار المنهجي للدراسة و بعض الدراسات السابقة , المبحث الثاني : تناول الجهود الفكرية و المعرفية للكتاب و الباحثون التي مثلت المصدر و الالهام للاطار النظري, و المبحث الثالث :تناول الجانب العملي (التطبيقي) , و المبحث الاخير تضمن الاستنتاجات و التوصيات

اولا : منهجية البحث

1- مشكلة البحث

ان تطور شبكات الانترنت وما صاحبها من تطورات هائلة في مجال التكنولوجيا الرقمية و نظم الحواسيب ادى ذلك الى تغيرات هائلة في بيئة الاعمال و المؤسسات من حيث التطور و التوسع في كافة الانشطة المالية و التجارية عبر شبكة الانترنت ، مما سهل من عمليات التبادل التجاري مثل البيع و الشراء و ابرام العقود و الاتفاقيات بطرق سهلة و مريحة تختلف عن الطرق التقليدية ، سمح ذلك بإعطاء الشركات و منظمات الاعمال فرص هائلة في توسيع انشطتها و اعمالها .

ويتأثر قطاع التأمين شأنه شأن القطاعات الاخرى بالمتغيرات الهائلة و المتسارعة في الاقتصاد العالمي و التغيرات التكنولوجية ، لذا فان احدى اسباب نجاح شركات التأمين التكيف مع التطورات الجديدة في مجال الانترنت و الاتصالات و تكنولوجيا



المعلومات وتوظيفها بما يحقق اهدافها من خلال عرض وترويج منتجاتها التأمينية عبر شبكة الانترنت للجمهور المستهدف ، لذا يمكن تحديد مشكلة البحث بالسؤال التالي (ماهي متطلبات تطبيق التامين الالكتروني في شركات التامين العراقية وعلاقتها بمستويات تطبيقه والعائد المتحقق من التطبيق .

2- اهداف البحث

يمكن تحديد اهداف البحث من خلال :

- بيان اثر متطلبات التامين الالكتروني بابعاده (الموارد التقنية، الموارد البشرية، البنية التحتية، الموارد المالية) على مستويات تطبيقه في شركات التامين العراقية.
- بيان اثر متطلبات التامين الالكتروني بابعاده (الموارد التقنية، الموارد البشرية، البنية التحتية، الموارد المالية) على العائد المتحقق من التطبيق.

4- اهمية البحث

- تبرز اهمية البحث كونه يتناول احد المواضيع الحديثة نسبيا في مجال ادبيات التامين .
- كما تتوضح اهمية البحث من الناحية النظرية بسبب قلة الدراسات المتعلقة بقطاع التامين بصورة عامة والتامين الالكتروني بشكل خاص.
- تتجلى اهمية البحث لشركات التامين للاستفادة من تطبيقات الانترنت في مجال عملها مما يترتب عليه اتاحة فرص هائلة امامها لتطوير اعمالها مما يساعد على تطورها وتوسع اعمالها.

5- فرضيات البحث

انطلق البحث من فرضيتين رئيسيتين وهما :



الفرضية الرئيسية الاولى ((توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين متطلبات التامين الالكتروني والعائد المتوقع من تطبيقه)) وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

ا- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الموارد التقنية والعائد المتوقع من تطبيقه

ب- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية والعائد المتوقع من تطبيقه.

ج- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين البنى التحتية والعائد المتوقع من تطبيقه.

د- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الموارد المالية والعائد المتوقع من تطبيقه.

الفرضية الرئيسية الثانية ((توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين متطلبات تطبيق التامين الالكتروني ومستويات تطبيقه)) وتنبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

ا- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الموارد التقنية ومستويات تطبيق التامين الالكتروني

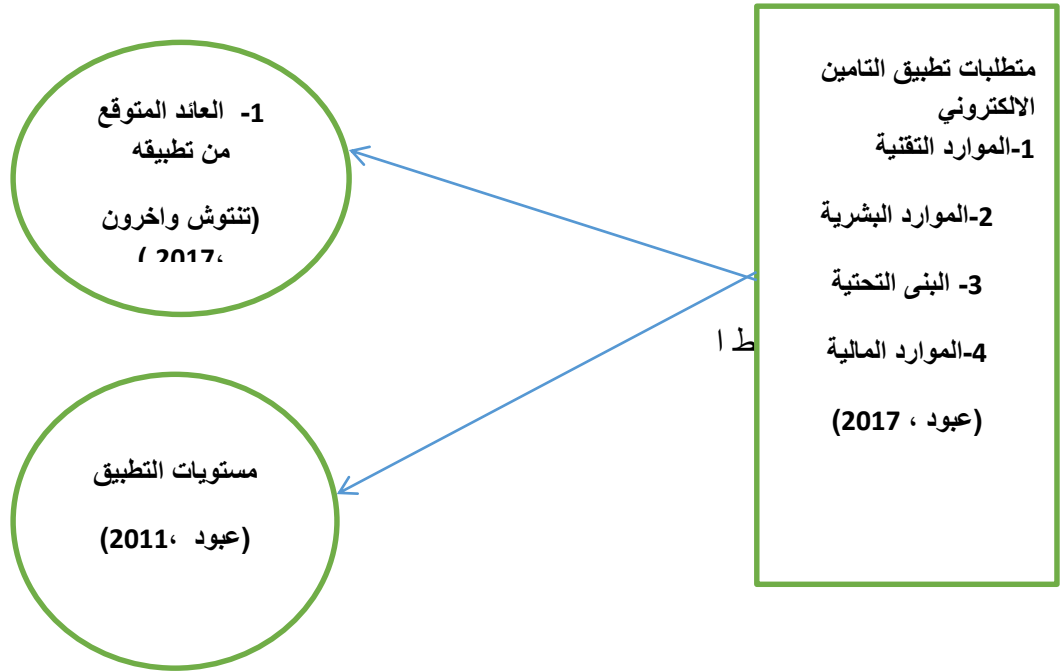
ب- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية ومستويات تطبيق التامين الالكتروني.

ج- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين البنى التحتية ومستويات تطبيق التامين الالكتروني

د- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الموارد المالية ومستويات تطبيق التامين الالكتروني.

6- المخطط الفرضي للبحث

يوضح الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث والذي يتضمن متغيرات البحث المستقلة والمعتمدة



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

7- مجتمع وعينة البحث

لقد تم اختيار شركة التامين الوطنية فرع البصرة مجتمع للبحث ولقد تم تم اختيار عينة تكونت من (60) فردا وقد تم توزيع (60) استبانة على جميع الموظفين في فرع الشركة بمحافظة البصرة وتم استرجاع (55) استبانة صالحة لغرض التحليل.

8- متغيرات البحث

المتغير المستقل : متطلبات التامين الالكتروني (متمثلا بالمتغيرات الفرعية وهي المتطلبات التقنية ، البشرية ،البنى التحتية ، والموارد المالية)

المتغير التابع الاول : العائد المتوقع من التطبيق

المتغير التابع الثاني : مستوى التطبيق



ثانيا : الاطار النظري للبحث

1- مفهوم التأمين الالكتروني ومزاياه

ان التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية وتعاضم دور شبكات الانترنت في مختلف المجالات الاقتصادية والمالية والخدمية والذي يتوقع معه حدوث تغيرات جذرية في النظم الاساسية للقطاعات الاقتصادية كافة بما في ذلك قطاع التأمين الذي لا يكون بمعزل عن تلك التطورات، لذا يمكن تعريف التأمين الالكتروني " هو التحويل الرقمي اي تحويل كل الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لجميع العملاء الى خدمات رقمية اي اتمته كافة عمليات التأمين بهدف تعزيز الكفاءة " ان الاتمته هي استخدام اجهزة الحاسوب والبرمجيات في مختلف مجالات العمل من اجل ضمان سير الاجراءات والاعمال بشكل الي دقيق وسليم وبأقل خطأ ممكن. (زايد واخرون، 2019: 193) ، اما عيد فعرف التأمين الالكتروني " تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض وتفاوض وتعاقد عبر الانترنت وكذلك يكون الدفع وتوصيل الوثيقة وعملية تسوية التعويضات من خلال شبكة الانترنت" (ابو بكر ، 2019: 2) .

وعرف المشرع العراقي العقد الالكتروني في قانون التوقيع الالكتروني والمعاملات الالكترونية على انه " ارتباط الايجاب الصادر من احد المتعاقدين بقبول الاخر على وجه يثبت اثره في المعقود اليه ،والذي يتم بوسيلة الكترونية، ووفق تعريف العقد الالكتروني يمكن ابرام عقد التأمين الكترونيا وذلك لكونه عقد تقدم فيه الطلبات والمستندات والمعاملات بوسائل الكترونية" (العماري و الخيكاني ، 2018: 139)، كما عرف التأمين الالكتروني " هو تقديم الخدمات التأمينية عن طريق منصات رقمية مثل شبكات الهاتف النقال وشبكة الانترنت وماتحتويه من مواقع التواصل الاجتماعي " (عبد الرحيم، 2018: 47) ، كما عرف التأمين الالكتروني على انه " استعمال شبكة الانترنت وتقانة المعلومات ذات العلاقة في انتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية او هو تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض وتفاوض وتعاقد عبر الانترنت وكذلك الدفع وايصال الوثيقة وعمليات تسوية التعويضات عن طريق الانترنت" (النتشة ، 2019: 3) . تأسيسا لما سبق يمكن القول ان التأمين الالكتروني هو استخدام شركات التأمين شبكة الانترنت والتقنيات الحديثة في ممارسة جميع اعمالها من



ترويج و اعلان عن وثائق التامين و ابرام العقود و اصدار الوثائق التامينية و دفع الاقساط و تسوية التعويضات من اجل ضمان السرعة و الدقة في ممارسة اعمالها لتحقيق اهدافها و زيادة حصتها السوقية.

ويمكن تحديد اهم المزايا التي يحققها التامين الالكتروني لشركات التامين وتكون عوامل مشجعة للجمهور لأبرام العقود الكترونيا (النشرة ، 2019 : 7)

1- يساعد على توسيع نطاق التجارة الالكترونية و تقانة المعلومات في شركات التامين ، باعتباره من وسائل المبادلات التجارية الالكترونية التي تنسجم مع الانشطة التجارية و المالية التي تمتاز بالسرعة و المرونة عن طريق اختصار العمليات التقليدية الطويلة لان عمليات التامين تمتاز بانها عمليات معقدة ذات اجراءات طويلة و التامين الالكتروني من شأنه ان يختصر هذه الاجراءات باقل و اسرع وقت .

2- يساهم التامين الالكتروني في ترويج و انتشار انواع معينة من التامين مثل التامين على السيارات و تامين حوادث السفر و التامين الصحي .

3- يساعد التامين الالكتروني العملاء من الاتصال المباشر مع المدراء و المسؤولين في شركات التامين الالكترونية عن طريق برامج الوسيط الالكتروني في اية وقت و ضمان الاجابة الفورية المباشرة على جميع القضايا المتعلقة بالتامين .

4- ان استخدام تقنيات التامين الالكتروني يساهم في تقليل الوقت و الجهد و الكلفة على جمهور المؤمن لهم و توفير الية سريعة للإيفاء بالتزاماتهم المالية اتجاه شركات التامين بعيدا عن الاجراءات التقليدية التي تحتاج الى جهد و وقت و مال .

5- يساهم التامين الالكتروني في نشر التوعية و المعرفة بالتامين و منتجاته بصورة اوسع بهدف الوصول الى اكبر عدد ممكن من الجمهور المستهدف بطرق و اساليب تتناسب مع مستوى التعليم و الدخول و المستوى الثقافي لهم .

و هناك جملة من العناصر الواجب اخذها بنظر الاعتبار لتطبيق التامين الالكتروني في شركات التامين وهي (محفوظ، 2018 : 6)



1- موقع الكتروني متفاعل

ب- تطبيق للهواتف المحمولة متكامل من اجل تجميع كافة الخدمات وقنوات البيع المقدمة للعميل في تطبيق واحد

ج- حساب للتواصل الاجتماعي

د- نظام مبرمج يسند عملية الربط مع الانظمة الالكترونية

هـ- قاعدة بيانات موحدة مركزية لكافة الانظمة المستخدمة

و- نظام أمن لضمان حماية الانظمة والبيانات الالكترونية من السرقة والاختراق.

2- خصائص التامين الالكتروني

التامين الالكتروني هو عقدا يتميز بجملة من الخصائص يمكن تحديدها بما يلي (الشورى، 2019 : 2-3) :-

1- عقد الكتروني

يتميز التامين الالكتروني بان جميع الاجراءات المتعلقة به تتم عن بعد لان عمليات البيع والشراء تتم عن طريق شبكات الانترنت ، حيث ان اطراف التعاقد لم ينجتمعوا في مجلس العقد (مكان التعاقد) فهو تعاقد بين غائبين من حيث المكان وتعاقد بين اطراف حاضرة من حيث الوقت الشورى ، 2011 ، 3) ، وعليه فان ما يتضمنه التامين الالكتروني من عمليات ومراحل من حيث العرض والاعلان وتقديم الطلبات والاصدار يتم عن طريق مواقع الكترونية لشركات التامين ، ومن ناحية اخرى المرحلة المتعلقة بالعملاء حيث يتم اختيار نوع التامين والتفاوض كل ذلك يتم الكترونيا الى حين ابرام العقد والالتزام بالتنفيذ.

2- عقود الازعان

عقد الازعان هو العقد الذي لا يتساوى فيه كفتي الطرفين المتعاقدين حيث احدهما بالموقف القوي وهو الذي يضع الشروط والاسعار و ما على الطرف الثاني سوى القبول (الطائي واخرون ، 2011 : 76) ، وعقد التامين الالكتروني من عقود الازعان على اعتبار ان طالب التامين لا يملك الخيار الا ان يضغط على عدد من



الخانات الموجودة امامه في موقع الشركة الالكتروني فهو بهذه الحالة لا يملك الخيار بالنقاش والتفاوض على شروط التعاقد ، لانه لا يملك الا التوقيع في حالة القبول او عدمه في حالة عدم قبوله لشروط الشركة.

3- من عقود حسن النية

يقصد بحسن النية هو ان يدلي كل من طرفي العقد بكافة الامور والحقائق الجوهرية الى الطرف الاخر ويتطلب الامر في عقد التامين ان يكون حسن النية مطلق(متناهي) (سلام و موسى ، 2010 ، 125) ، ان توقيع طالب التامين على عقد الكتروني من اجل الحصول على خدمات التامين يتطلب هذا الامر الثقة المتبادلة لدى الطرفين المتعاقدين (المؤمن والمؤمن له) وذلك بسبب عدم التقاء الطرفين في مجلس العقد ، ان الية التعاقد والبيع في هذا النوع من التامين يتم عن طريق اجابة طالب التامين عن الاسئلة الواردة في استمارة طلب التامين الكترونيا وتعد اجوبة طالب التامين بيانات وحقائق جوهرية وعلى ضوء هذه البيانات يتم قبول التامين او رفضه كما يتم على ضوئها تحديد درجة الخطر والسعر والشروط الخاصة والعامة. وفي حالة تحقق الحادث المؤمن ضده ومطالبة المؤمن له بالتعويض سوف تلجأ الشركة الى البيانات الواردة في استمارة طلب التامين للتأكد من صحة البيانات ، فاذا تبين ان المؤمن له ادلى ببيانات غير صحيحة ومغايرة للواقع او تعمد باخفاء البيانات فانه لا يحصل على التعويض ، وعلى جميع الاطراف الالتزام بهذا المبدأ عن التعاقد وعند تنفيذ العقد وعند تحقق الحادث.

متطلبات التامين الالكتروني

لتطبيق التامين الالكتروني لابد من توافر المتطلبات التالية :

1- المتطلبات البشرية: إن توافر الموارد البشرية في المستويات الادارية كافة ، سواء كانت في الاقسام الخدمية او الانتاجية في اية منظمة يعتبر امرا ضروريا لمواجهة اية تغيرات وكلما كانت تلك الكوادر مستعدة لاستقبال التغيير وتقبلها كلما كانت فرص النجاح للمنظمات اكثر ، فالعنصر البشري يعد من اهم العناصر التي تقود المنظمات بصورة خاصة والمجتمعات بصورة عامة الى التقدم والرقى في كافة المجالات ، الا انه الندرة في الافراد المؤهلين للتأقلم مع اسلوب العمل الالكتروني اصبح امرا حتميا تعاني منه اغلب المنظمات ، لاسيما المنظمات التي تعمل في الدول النامية (السلمي والسليطي ، 2008:



272)، لذا من الضروري اعداد كوادر تتمتع بمهارات تقنية الكترونية فمن دون توافر هذه الملاكات لن تتمكن الشركات من بلوغ اهدافها في تبني فكرة العمل الالكتروني ولاسيما التامين الالكتروني حتى لو امتلكت هذه المنظمات احدث الاجهزة والمعدات اذا ان توفر هذه الموارد البشرية يعد مفتاح النجاح للتحويل نحو العمل الالكتروني (موسى وصالح، 2018: 25)، مما سبق يرى الباحثون ان التامين الالكتروني يتطلب:-

ا- ادارة جيدة تدعم وتساند فكرة الانتقال للتامين الالكتروني

ب- توافر قيادات ادارية في الادارة العليا تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

ج- تثقيف وتوعية الافراد العاملين داخل الشركات بفوائد التامين الالكتروني

د- اعداد استراتيجيات وخطط لغرض التحول نحو التامين الالكتروني.

2- المتطلبات التقنية : وتتمثل بمجموعة المعدات والتركيبات والاجهزة وجميع المعدات التي يمكن بواسطتها تنفيذ التامين الالكتروني مثل اجهزة الحاسوب والبرامجيات والفنيين والبنية التحتية التقنية ، وقاعدة بيانات ومعلومات متطورة والاستفادة من التقنيات المتاحة ونظم البيانات واجهزة امن المعلومات كما يتطلب تفعيل الاكسترا نيت وهي الشبكة الداخلية التي تربط ما بين شركة التامين وجمهور المؤمن لهم بحيث تؤمن المعلومات لكلا الطرفين مع الحفاظ على السرية والخصوصية (ابو عاشور والنمري ، 2013: 201)

3- المتطلبات المالية : تعتبر المتطلبات المالية من اهم المتطلبات اللازمة للعمل الالكتروني حيث تتطلب توافر المتطلبات المادية كالأجهزة والمعدات والبرمجيات والكوادر المؤهلة بالمعرفة التقنية لتطبيق العمل الالكتروني تمتع المنظمة بمركز مالي جيد يسمح لها بتبني فكرة التامين الالكتروني ، كما ان توافر المعدات والبرمجيات وتحديثها بشكل مستمر يتطلب رصد ميزانية ، كما يتطلب الامر من الشركات تخصيص موارد مالية لغرض اجراء الدراسات والبحوث وتدريب وتنمية الكوادر البشرية على استخدام التامين الالكتروني(الحدراوي وآخرون ، 2018: 71) .

4- المتطلبات الادارية والبنى التحتية : من اجل نجاح التامين الالكتروني لابد من وجود ادارة عليا وكوادر ادارية تساند فكرة التامين الالكتروني ، وتتضمن المتطلبات الادارية وضع خطط واستراتيجيات لوضع اسس التامين الالكتروني وتطبيقه كما يتطلب تنظيم



اداري لاستقطاب كوادر بشرية تتمتع بمهارات تقنية لها خبرة في هذا المجال ، كما تتطلب
بنى تحتية للتنفيذ مثل موقع الكتروني متفاعل وقاعدة بيانات وموقع الكتروني في مواقع
التواصل الاجتماعي في اجهزة الهاتف النقال.(خليل ، 2014 : 69)

ثالثا- الجانب العملي (التطبيقي)

1- وصف اجابات العينة

تم حساب الاحصاءات الوصفية لإجابات العينة لمعرفة ميول العينة بالنسبة لأسئلة الاستمارة
ومدى التفاعل مع هذه الاسئلة. ومن اهم المقاييس التي تم حسابها هي الوسط الحسابي و
الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسب المئوية وشدة الاجابة كما هي موضحة
بالجدول التالي :-

جدول (1): الاحصاءات الوصفية لإجابات العينة

المحور	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	شدة الاجابة
متطلبات التامين الالكتروني	تتوافر لدى الشركة بنية قوية من الاجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة تصلح لتطبيق التامين الالكتروني	3.20	1.13	35%	17%	33%	23%	7%	13%	77%
	تستخدم الشركة الانترنت والبريد الالكتروني للتخاطب مع العملاء	3.23	1.14	35%	13%	43%	17%	7%	13%	83%
	تتوافر لدى الشركة نظام معلومات يضمن تدفق المعلومات بدقة وسرعة بين الاقسام داخل الشركة	3.37	0.79	23%	10%	37%	37%	13%	0%	63%
	تتوفر لدى الشركة الحماية والامان للمعدات	3.50	0.70	20%	10%	40%	43%	3%	0%	57%



والاجهزة الحديثة									
77%	0%	3%	23%	60%	10%	17%	0.62	3.70	لدى الشركة قاعدة بيانات تضم جميع المعلومات المتعلقة بالمؤمن لهم
73%	3%	10%	27%	43%	10%	27%	0.91	3.33	لدى الشركة برامج تفاعلية مع المؤمن لهم تضمن بقاء واستمرار صلاحية النظام
80%	7%	10%	20%	47%	10%	30%	0.99	3.30	يتم فحص ومتابعة الانظمة الالكترونية لضمان عدم اختراقها
87%	10%	20%	13%	43%	7%	36%	1.10	3.03	تستخدم الشركة المواقع الالكترونية لأجراء المعاملات المالية مع العملاء كاستحصال الاقساط ودفع التعويضات
70%	7%	17%	30%	40%	3%	27%	0.85	3.10	يتوفر داخل الشركة موارد بشرية فنية مؤهلة وقادرة على تطبيق الخدمات الالكترونية
57%	0%	13%	43%	37%	3%	21%	0.68	3.23	تعمل الشركة على استقطاب وتعيين افضل العناصر البشرية لتقديم الخدمات الالكترونية
47%	7%	7%	53%	27%	3%	20%	0.63	3.07	يتوفر لدى العاملين المام ودراية بالتطورات التكنولوجية للتأمين الالكتروني
63%	7%	3%	37%	47%	3%	23%	0.77	3.30	تقوم الشركة بادخال كوادرها بدورات تدريبية وتطويرية متعلقة بالتأمين الالكتروني
73%	7%	3%	27%	53%	3%	26%	0.86	3.30	توفر الشركة برامج تدريبية للموظفين عند ادخال تطبيقات الكترونية

الموارد البشرية



									حديثة		
	97%	0%	0%	3%	73%	23%	9%	0.37	4.20	يمارس ديوان التأمين سلطاته في الاشراف واصدار القوانين	البنى التحتية
	80%	7%	3%	20%	40%	27%	25%	0.93	3.70	لدى الدولة تشريعات وقوانين للتجارة الالكترونية تشجع على تبني التأمين الالكتروني	
	80%	7%	0%	20%	43%	27%	23%	0.86	3.77	وجود تشريعات وقرارات حكومية تنظم الاعمال الكترونية بشركة التأمين وتعمل على تشجيع وضمان سريتها	
	97%	0%	3%	3%	60%	33%	12%	0.51	4.23	ان تطبيق التأمين الالكتروني يلزم اجراء تعديل على الهيكل التنظيمي وترتيب الاقسام والشعب داخل شركة التأمين	
	97%	0%	0%	3%	60%	37%	11%	0.49	4.33	لدى الشركة الامكانيات المالية اللازمة لشراء المعدات والاجهزة التقنية الحديثة	الموارد المالية
	83%	3%	0%	17%	53%	27%	13%	0.53	4.00	تخصص الشركة مبالغ نقدية سنوية لاعداد الدراسات والبحوث عن التطورات والتقنيات الحديثة	
	83%	7%	3%	17%	47%	23%	24%	0.89	3.70	تتوافر في موازنة الشركة تخصيصات مالية لشراء الموجودات التي تساعد على تطبيق التأمين الالكتروني	
	87%	7%	3%	13%	50%	23%	23%	0.86	3.73	تخصص الشركة مبالغ مالية لا دخال الموظفين	



									في دورات تدريبية على استخدام التقنيات الحديثة واستعمال البرمجيات	
70%	3%	3%	30%	53%	10%	18%	0.66	3.63	ترى الشركة ان العائد والمنافع التي تعود عليها من تطبيق التامين الالكتروني يفوق التكاليف الي يتم انفاقها	العائد المتوقع
87%	0%	3%	13%	70%	10%	14%	0.52	3.80	ان تطبيق التامين الالكتروني يساهم في زيادة الحصة السوقية للشركة (عدد المؤمن لهم)	
87%	0%	0%	13%	70%	13%	11%	0.43	3.90	يؤدي تطبيق التامين الالكتروني الى السرعة في انجاز المعاملات في الشركة	
90%	0%	3%	10%	80%	7%	8%	0.31	3.90	يساعد استخدام التامين الالكتروني شركة التامين على تقديم خدمات تأمينية اكثر تعقيدا وبجودة عالية وبتكاليف منخفضة	
70%	0%	17%	30%	53%	0%	20%	0.68	3.37	تستخدم الشركة شبكة الانترنت في تقديم خدماتها	مستوى تطبيق التامين الالكتروني
63%	7%	17%	37%	40%	0%	23%	0.72	3.10	الشركة تستخدم شبكة الانترنت وليس لها موقع الكتروني	
77%	0%	13%	23%	53%	7%	22%	0.77	3.47	للمشركة موقع الكتروني يتم من خلاله نشر معلومات عن الشركة مع وجود اتصال الكتروني مباشر مع العملاء	
77%	10%	30%	23%	27%	7%	35%	0.99	2.83	يتم تقديم طلبات التامين واصدار الوثائق الكترونيا	



									في الشركة
73%	10%	33%	27%	20%	7%	35%	0.95	2.73	يتوفر لدى الشركة نظام الالكتروني يمكن العملاء من دفع الاقساط واستلام الوثائق والتعويضات
70%	3%	7%	30%	57%	3%	19%	0.67	3.50	تقدم الشركة كتيبات او دليل تعليمات او منشورات الكترونية لمساعدة عملائها
67%	7%	7%	33%	50%	3%	22%	0.74	3.37	يتم التركيز على نوعية معيّنة من الخدمات التامينية يمكن تقديمها الالكترونيا

من الجدول (1) يتبين ان الوسط الحسابي اكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (3) وهذا معناه ان اجابات العينة تشير الى الاتفاق مع اسئلة استمارة الاستبيان لأغلب الاسئلة ، كما يتبين من الجدول اعلاه ان هنالك تجانس كبير في اجابات عينة البحث وهذا واضح من القيمة الصغیر لمعامل الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ، كما يشير معيار نسبة الاجابة الى وضوح لمعظم فقرات استمارة الاستبيان

2- التوزيع الطبيعي للبيانات

في هذه الفقرة سيتم اجراء اختبار نسبة معامل الالتواء للتأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات ويعد هذا الشرط ضروري لاختبار الفرضيات الدراسة فيما يعرف بالاستدلال الاحصائي المعلمي، ان معيار الذي سيتم من خلاله معرفة ان البيانات تتوزع توزيع طبيعي يتمثل بان تكون نسبة معامل الالتواء تقع في الفترة (2-2-)



جدول (2): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المحور	نسبة معامل الالتواء
متطلبات التأمين الالكتروني	-0.087511
البنى التحتية	-0.78774
الموارد المالية	-1.84614
العائد المتوقع	-1.63427
مستوى تطبيق التأمين الالكتروني	-0.0189

من نتائج الجدول نلاحظ ان جميع قيم نسبة معامل الالتواء تقع ضمن الفترة (2-2-) وهذا يعني ان بيانات محاور الدراسة تتوزع توزيع طبيعي وهذا يعني تحقق شرط لأجراء اختبار فرضيات البحث وخاصة بالتأثير والارتباط

3- الصدق والثبات

لمعرفة مدى ثبات مقياس الدراسة والمتمثل باستمارة الاستبيان ومدى فاعليته في قياس البنية التي اقترح لغرض قياسها والمقصود بالمعولية هي ثبات الاجابات لأفراد العينة في حالة تم اعادة الاختبار تحت الظروف نفسها ، وهناك عدد من الطرق يمكن استعمالها لقياس الموثوقية وتعتبر طريقة Alpha Cronbach من اهم الطرق واكثرها استخداما لذلك سوف يتم استخدام هذه الطريقة هنا كما سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس الصدق في استمارة الاستبيان ويقصد بالصدق هو قدرة المقياس في قياس ما اعد من اجله

تشير الموثوقية الى مدى اتساق الداخلي لأداة القياس وبمعنى اخر هو الثبات لإجابات عينة الدراسة في حالة تم تكرار الاختبار على شرط ثبات العوامل الاخرى ولقياس مدى موثوقية وثبات اجابات العينة على محور المعدات استخدم معامل Cronbach's alpha. يوضح الجدول (3) نتائج قيم الثبات لمحور المعدات



الجدول رقم (3) معامل كرونباخ لمتغيرات البحث

المحور	معامل كرونباخ الفا
الموارد التقنية	0.932
الموارد البشرية	0.909
البنى التحتية	0.816
الموارد المالية	0.810
مستوى التطبيق	0.812
العائد المتوقع	0.810

ان معامل Corrected item-total correlation يستخدم لقياس علاقة الارتباط بين ابعاد محاور متغير متطلبات التامين الإلكتروني مع المحور بشكل عام اذ يتم اهمال اية فقرة يكون معامل ارتباطها مع المحور الكلي اقل من (0.40) وتبين النتائج ان جميع الارتباطات اكبر من (0,40) وهذا يعني اهمية جميع الفقرات محور متطلبات التامين الإلكتروني في قياس هذا المحور. ومن قيمة معامل Cronbach's Alpha if Item Deleted والتي تشير الى قيمة معامل الفا كور نباخ لمحور متطلبات التامين الإلكتروني في حالة حذف الفقرة المعنية وتشير هذه القيمة الى التغير في قيمة معامل alpha في حالة استبعاد الفقرة ويجب ان تبقى القيمة ثابتة او متقاربة مع قيمة alpha الكلية وهذا متحقق في فقرات محور متطلبات التامين الإلكتروني ومحور العائد المتوقع ومستويات التطبيق مما تشير الى وجود ثبات وصدق في اجابات العينة

4- فرضيات الدراسة

-الاستدلال الاحصائي وتقدير المعلمات واختبار الفرضيات:

لتقدير العلاقة بين المتغيرات واختبار الفرضيات سيتم استخدام الاستدلال الاحصائية اذ سيتم دراسة العلاقة بين المتغيرات من خلال تقدير علاقة الارتباط واختبارها كما سيتم تقدير واختبار علاقات التأثير وكما مبين في ادناه



أ- تقدير واختبار علاقات الارتباط

تحليل واختبار علاقة الارتباط بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني ومحور مستويات تطبيق التامين الالكتروني

استخدم معامل ارتباط سبيرمان لقياس علاقة الارتباط بين ابعاد متغير متطلبات التامين الالكتروني (الموارد التقنية (الإلكترونية)، البنى التحتية، الموارد المالية، العائد المتوقع) ومتغير مستوى تطبيق التامين الالكتروني وكانت النتائج كما موضح في الجدول (9)

جدول (4) نتائج اختبار علاقة الارتباط بين ابعاد متغير متطلبات التامين الالكتروني و مستوى تطبيق التامين الالكتروني

المتغير المعتمد	الفقرة	الموارد التقنية (الالكترونية)	الموارد البشرية	البنى التحتية	الموارد المالية	العائد المتوقع
مستوى تطبيق التامين الالكتروني	Correlation Coefficient	.688*	0.401	0.574	.699*	0.387
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.008
	الترتيب	2	4	3	1	5

يبين الجدول (4) وجود علاقة ارتباط قوية بين (الموارد التقنية، الموارد المالية) ومتغير مستوى التطبيق الالكتروني كما توجد علاقة ارتباط طردية ومعنوية ومتوسطة بين متغير (البنى التحتية، والموارد البشرية) ومتغير مستوى تطبيق الالكتروني كما توجد علاقة ارتباط طردية و ذات دلالة احصائية وضعيفة بين متغير العائد المتوقع ومستوى تطبيق الالكتروني وكانت اقوى علاقة ارتباط بين متغير الموارد المالية ومستوى تطبيق التامين الالكتروني .



ب- تحليل الانحدار

لاختبار تأثير المتغير المستقل متطلبات التامين الالكتروني وابعاده (الموارد التقنية (الإلكترونية)، البنى التحتية ، الموارد المالية ، العائد المتوقع) على المتغير المعتمد مستوى تطبيق التامين الالكتروني سيتم استخدام تحليل الانحدار البسيط وتحليل الانحدار المتعدد

ت- تحليل الانحدار البسيط

استخدم تحليل الانحدار البسيط لاختبار وجود علاقة التأثير بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني (الموارد التقنية (الإلكترونية)، البنى التحتية ، الموارد المالية) على متغير العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني وكما مبين في ادناه

جدول (5): نتائج تحليل الانحدار البسيط لمتغير لأبعاد متغير متطلبات التامين الالكتروني على العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني

المتغير المستقل	B	T	Sig.	Adjusted R Square	F	Sig.
(Constant)	2.71	5.67	0.00	0.470	11.082	0.007
الموارد التقنية	0.15	3.04	0.00			
(Constant)	2.71	5.67	0.00	0.168	11.082	0.007
الموارد البشرية	0.1	3.04	0.00			
(Constant)	1.91	3.06	0.00	0.329	14.333	0.000



			0.00 0	3.08 2	0.32 2	البنى التحتية
0.010	7.618	0.480	0.00 0	3.27 0	1.74 9	(Constant)
			0.00 0	3.00 0	0.36 7	الموارد المالية

تشير نتائج الجدول (5) الى الاتي:

اولا- علاقة التأثير لمتغير الموارد التقنية على العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني واطهرت النتائج تحليل علاقات الانحدار ان تأثير الموارد التقنية على متغير العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني بلغ (0.151) وهذا يعني لزيادة العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني يجب زيادة الموارد التقنية (0.151) ، وبمقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) نستنتج معنوية علاقة التأثير ودلالاتها الاحصائية، كما تشير قيمة معامل التحديد ان متغير الموارد التقنية فسر ما نسبته (47%) من التغير في العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني كما تشير قيمة F والقيمة الاحتمالية المرافقة لها الى معنوية النموذج بشكل عام وهذا يعني قبول الفرضية الوجود الفرعية الاولى للفرضية الرئيسية الاولى (H111)

ثانيا- علاقة التأثير لمتغير الموارد البشرية على العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني واطهرت النتائج تحليل علاقات الانحدار ان تأثير الموارد البشرية على متغير العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني بلغ (0.172) وهذا يعني لزيادة العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني يجب زيادة الموارد البشرية (0.172) ، وبمقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) نستنتج معنوية علاقة التأثير ودلالاتها الاحصائية، كما تشير قيمة معامل التحديد ان متغير الموارد البشرية فسر ما نسبته (17%) من التغير في العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني كما تشير قيمة F والقيمة الاحتمالية المرافقة لها الى معنوية النموذج بشكل عام وهذا يعني قبول الفرضية الوجود الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الاولى (H112)



ثالثا - علاقة التأثير لمتغير البنى التحتية على العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني واطهرت النتائج تحليل علاقات الانحدار ان تأثير البنى التحتية على متغير العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني بلغ (0.322) وهذا يعني لزيادة العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني يجب زيادة الموارد البشرية (0.322) ، وبمقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) نستنتج معنوية علاقة التأثير ودلالاتها الاحصائية، كما تشير قيمة معامل التحديد ان متغير الموارد البشرية فسر ما نسبته (33%) من التغير في العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني كما تشير قيمة F والقيمة الاحتمالية المرافقة لها الى معنوية النموذج بشكل عام وهذا يعني قبول الفرضية الوجود الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الاولى (H113)

رابعا - علاقة التأثير لمتغير الموارد المالية على العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني واطهرت النتائج تحليل علاقات الانحدار ان تأثير الموارد المالية على متغير العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني بلغ (0.367) وهذا يعني لزيادة العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني يجب زيادة الموارد البشرية (0.367) ، وبمقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) نستنتج معنوية علاقة التأثير ودلالاتها الاحصائية، كما تشير قيمة معامل التحديد ان متغير الموارد المالية فسر ما نسبته (48%) من التغير في العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني كما تشير قيمة F والقيمة الاحتمالية المرافقة لها الى معنوية النموذج بشكل عام وهذا يعني قبول الفرضية الوجود الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الاولى (H114)

الانحدار المتعدد لتقدير واختبار علاقة التأثير بين ابعاد محور متطلبات التأمين الالكتروني متغير العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني

كما يبين الجدول (6) نتائج علاقة التأثير بين ابعاد محور متطلبات التأمين الالكتروني على العائد المتوقع من تطبيق التأمين الالكتروني



جدول (6): نتائج علاقة الانحدار المتعدد بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني على العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني

Sig.	F	Adjusted R Square	Sig.	T	Beta	المتغير المستقل
0.000	26.181	0.612	0.001	3.828	1.944	(Constant)
			0.000	0.295	0.038	الموارد التقنية
			0.001	0.388	0.051	الموارد البشرية
			0.006	1.024	0.156	البنى التحتية
			0.008	2.330	0.307	الموارد المالية

يبين الجدول نتائج علاقة الانحدار المتعدد بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني (الموارد التقنية ، الموارد البشرية، البنى التحتية ، الموارد المالية) كمتغيرات مستقلة ومتغير العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني كمتغير تابع وبينت النتائج لزيادة متغير العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني يجب زيادة الموارد التقنية بنسبة (0.038) والموارد البشرية (0.051) والبنى التحتية (0.156) والموارد المالية (0.307). كما بينت قيمة (sig) وبعد مقارنتها مع قيمة مستوى المعنوية دلالة معاملات التأثير ومعنويتها احصائيا ، ومن قيمة معامل التحديد والتي بلغت (61%) نستنتج اهمية المتغيرات المستقلة في تفسير التغير في المتغير المعتمد (العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني) كما تشير قيمة F الى دلالة النموذج ككل وهذا يعني قبول فرضية الوجود الرئيسية (H11)

تحليل الانحدار البسيط لأبعاد محور متطلبات التامين الالكتروني على مستويات تطبيق التامين الالكتروني

استخدم تحليل الانحدار البسيط لاختبار وجود علاقة التأثير بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني (الموارد التقنية (الإلكترونية)، البنى التحتية ، الموارد المالية) على مستويات تطبيق التامين الالكتروني وكما مبين في ادناه



جدول (7) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمتغير لأبعاد متغير متطلبات التأمين الالكتروني
على مستويات تطبيق التأمين الالكتروني

Sig.	F	Adjusted R Square	Sig.	T	B	المتغير المستقل
0.000	15.241	0.276	0.000	5.361	2.264	(Constant)
			0.030	2.289	0.279	الموارد التقنية
0.000	11.082	0.212	0.000	5.671	2.714	(Constant)
			0.007	1.040	0.151	الموارد البشرية
0.000	14.333	0.203	0.005	3.060	1.915	(Constant)
			0.007	2.082	0.322	البنى التحتية
0.000	17.618	0.286	0.003	3.270	1.749	(Constant)
			0.000	2.760	0.367	الموارد المالية

تشير نتائج الجدول (7) الى الاتي

اولا- علاقة التأثير لمتغير الموارد التقنية على مستوى تطبيق التأمين الالكتروني واطهرت النتائج تحليل علاقات الانحدار ان تأثير الموارد التقنية على متغير مستويات تطبيق التأمين الالكتروني بلغ (0.279) وهذا يعني لزيادة مستويات تطبيق التأمين الالكتروني يجب زيادة الموارد التقنية (0.279) ، وبمقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) نستنتج معنوية علاقة التأثير ودلالاتها الاحصائية، كما تشير قيمة معامل التحديد ان متغير الموارد التقنية فسر ما نسبته (28%) من التغير في مستويات تطبيق التأمين



الالكتروني كما تشير قيمة F والقيمة الاحتمالية المرافقة لها الى معنوية النموذج بشكل عام وهذا يعني قبول الفرضية الوجود الفرعية الاولى للفرضية الفرعية الثانية (H121)

ثانيا- علاقة التأثير لمتغير الموارد البشرية على مستوى تطبيق التامين الالكتروني واطهرت النتائج تحليل علاقات الانحدار ان تأثير الموارد البشرية على متغير مستوى تطبيق التامين الالكتروني بلغ (0.151) وهذا يعني لزيادة مستوى تطبيق التامين الالكتروني يجب زيادة الموارد البشرية (0.151) ، وبمقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) نستنتج معنوية علاقة التأثير ودلالاتها الاحصائية، كما تشير قيمة معامل التحديد ان متغير الموارد البشرية فسر ما نسبته (21%) من التغير في مستوى تطبيق التامين الالكتروني كما تشير قيمة F والقيمة الاحتمالية المرافقة لها الى معنوية النموذج بشكل عام وهذا يعني قبول الفرضية الوجود الفرعية الثانية للفرضية الفرعية الثانية (H122)

ثالثا- علاقة التأثير لمتغير البنى التحتية على مستوى تطبيق التامين الالكتروني واطهرت النتائج تحليل علاقات الانحدار ان تأثير البنى التحتية على متغير مستوى تطبيق التامين الالكتروني بلغ (0.322) وهذا يعني لزيادة مستوى تطبيق التامين الالكتروني يجب زيادة الموارد البشرية (0.322) ، وبمقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) نستنتج معنوية علاقة التأثير ودلالاتها الاحصائية، كما تشير قيمة معامل التحديد ان متغير الموارد البشرية فسر ما نسبته (20%) من التغير في مستوى تطبيق التامين الالكتروني كما تشير قيمة F والقيمة الاحتمالية المرافقة لها الى معنوية النموذج بشكل عام وهذا يعني قبول الفرضية الوجود الفرعية الثالثة للفرضية الفرعية الثانية (H123)

رابعا - علاقة التأثير لمتغير الموارد المالية على مستوى تطبيق التامين الالكتروني واطهرت النتائج تحليل علاقات الانحدار ان تأثير الموارد المالية على متغير مستوى تطبيق التامين الالكتروني بلغ (0.367) وهذا يعني لزيادة مستوى تطبيق التامين الالكتروني يجب زيادة الموارد البشرية (0.367) ، وبمقارنة القيمة الاحتمالية (sig) المقابلة لمستوى المعنوية (0.05) نستنتج معنوية علاقة التأثير ودلالاتها الاحصائية، كما تشير قيمة معامل التحديد ان متغير الموارد المالية فسر ما نسبته (28%) من التغير في مستوى تطبيق التامين الالكتروني كما تشير قيمة F والقيمة الاحتمالية المرافقة لها الى معنوية النموذج بشكل عام وهذا يعني قبول الفرضية الوجود الفرعية الرابعة للفرضية الفرعية الثانية (H124)



الانحدار المتعدد لتقدير واختبار علاقة التأثير بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني
متغير مستويات تطبيق التامين الالكتروني
كما يبين الجدول (8) نتائج علاقة التأثير بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني على
مستويات تطبيق التامين الالكتروني
جدول (8): نتائج علاقة الانحدار المتعدد بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني
على مستويات تطبيق التامين الالكتروني

Sig.	F	Adjusted R Square	Sig.	T	Beta	المتغير المستقل
0.000	21.181	0.692	0.000	3.646	2.203	(Constant)
			0.000	4.120	0.190	الموارد التقنية
			0.000	3.609	0.105	الموارد البشرية
			0.000	3.571	0.116	البنى التحتية
			0.000	3.949	0.368	الموارد المالية

يبين الجدول نتائج علاقة الانحدار المتعدد بين ابعاد محور متطلبات التامين الالكتروني (الموارد التقنية ، الموارد البشرية، البنى التحتية ، الموارد المالية) كمتغيرات مستقلة ومتغير مستويات تطبيق التامين الالكتروني كمتغير تابع وبينت النتائج لزيادة متغير العائد المتوقع من تطبيق التامين الالكتروني يجب زيادة الموارد التقنية بنسبة (0.190) والموارد البشرية (0.105) والبنى التحتية (0.116) والموارد المالية (0.368). كما بينت قيمة (sig) وبعد مقارنتها مع قيمة مستوى المعنوية دلالة معاملات التأثير ومعنويتها احصائيا ، ومن قيمة معامل التحديد والتي بلغت (69%) نستنتج اهمية المتغيرات المستقلة في تفسير التغير في المتغير المعتمد (مستويات تطبيق التامين الالكتروني) كما تشير قيمة F الى دلالة النموذج ككل وهذا يعني قبول فرضية الوجود الرئيسية الثانية (H12) .



رابعاً- الاستنتاجات والتوصيات

1- الاستنتاجات:

- أ- اظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباط قوية و علاقة تأثير بين الموارد التقنية و متغير مستوى التطبيق الالكتروني
- ب- توجد علاقة ارتباط قوية و علاقة تأثير بين بعد الموارد المالية و متغير مستوى التطبيق الالكتروني
- ث- وجود علاقة ارتباط متوسطة و علاقة تأثير بين بعد البنى التحتية و مستوى التطبيق الالكتروني
- ج- وجود علاقة ارتباط متوسطة و علاقة تأثير بين بعد الموارد البشرية و مستوى التطبيق الالكتروني
- ح- توجد علاقة تأثير لمتطلبات التامين الالكتروني في رفع مستوى التطبيق الالكتروني
- خ- وجود علاقة تأثير تبين المساهمة الكبيرة لأبعاد متغير متطلبات التامين الالكتروني في رفع العائد المتوقع
- د- تتوافر لدى شركات التامين العراقية الموارد البشرية المادية والمالية والتقنية لتطبيق التامين الالكتروني.
- ذ- ان تطبيق التامين الالكتروني يساهم في اوصول الخدمات التأمينية لا اكبر عدد من العملاء كما يساهم في تعريفهم بانواع الوثائق التأمينية واسعارها والمفاضلة فيما بينها وفق احتياجات العميل .
- ر- يساهم التامين الالكتروني على سرعة الاستجابة لطلبات العملاء وتلبية احتياجاتهم .
- ز- يساهم التامين الالكتروني على تخفيض الوقت والجهد و التكاليف الناجمة من اصدار وثائق التامين الورقية التقليدية واجراءات المطالبة بالتعويض.



1- التوصيات:

- أ- يجب على الشركة زيادة اهتمامها بالموارد التقنية التي تعطي مجال اوسع لتطبيق التامين الالكتروني
- ب- من الضروري على الشركة رفع المهارات التقنية للموارد البشرية من خلال التدريب و التطوير و عمل ورش خاصة بالمجالات المرتبطة بالتامين الالكتروني
- ت- يجب على الشركة ان تستحدث وحدة ضمن الهيكل التنظيمي للشركة تختص بالأمر التقنية الحديثة في مجال التامين الالكتروني
- ث- ضرورة زيادة التخصيصات المالية لتحقيق متطلبات التامين الالكتروني لتمكين تطبيقه على مستوى عالي
- ج- زيادة الاهتمام بمتطلبات التامين الالكتروني من اجل رفع العائد المتوقع كما بين التحليل الاحصائي
- ح- على شركات التامين العراقية نشر الوعي التاميني بين الجمهور من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية.
- خ- على شركات التامين انشاء مواقع الكترونية يتم من خلالها عرض خدمات التامين مما يؤدي الى وصول الجمهور اليها بسهولة.



المصادر

- ابو عاشور ، خليفة مصطفى ، والنمري ، دينا جميل ، (2013) ، مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموكمن وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين ، بحث منشور ، المجلة الاردنية في العلوم التربوية ، المجلد 9، العدد 2
- ابوبكر، عيد احمد ، د ارسه تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من شبكة الانترنت
ahmed/11.pdf
[Lhttps://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff: research/economic/dr.eid](https://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff:research/economic/dr.eid)
- التلا ، ازهار محي الدين ، 2019، اثر خدمات التأمين الالكتروني على رضا العملاء في شركات التأمين العربية ، دراسة تطبيقية ، الاردن ، العقبة ، مؤتمر العقبة للبحوث التامينية .
- الحدرواي ، حامد كريم ، مجباس ، حيدر عبد المحسن ، الحدراوي ، حميدة كريم ، (2018) ، الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الاداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في الجامعة المستنصرية ، مجلة جامعة جيهان ، اربيل ، عدد خاص 2 ، الجزء ب .
- خليل ، زينب مصطفى ، (2014) ، قياس مدى تأهيل الموارد البشرية بمتطلبات الادارة الالكترونية في وزارة العلوم والتكنولوجيا ، جامعة بغداد ، بغداد.



- الخيكاني ، ماهر محسن عبود ، 2018 ، التنظيم القانوني للتأمين الالكتروني : دراسة مقارنة ، المؤتمر الدوري لكلية القانون ، مجلة الكوفة ، العدد 36 ، الكوفة ، العراق .
- السالمي ، علاء عبد الرزاق ، السليطي ، خالد ابراهيم ، (2008) ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الشورى ، محمود علي فرحات ، 2019 ، التامين الالكتروني ، المؤتمر الدولي السابع للتأمين ، مؤتمر العقبة ، عمان ، الاردن .
- تسوري ، بهية تسوري ، 2020 ، دور التأمين الالكتروني في اداء شركات التأمين في الجزائر خلال الفترة 2013-2017 ، البليدة 2 ، الجزائر ، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ، رقم المجلد 11 ، العدد 03 ، ص79-92 .
- تنتوش ، طارق علي العجيلي ، حمودة ، خالد احمد ، الديب ، نور الدين رحومة ، 2017 ، اطار مقترح لتاثير جاهزية المصارف التجارية الليبية لتطبيق نظم الصيرفة الالكترونية ، ليبيا ، مجلة دراسات الانسان والمجتمع ، العدد 2 .
- راضي ،سمية علي و فاضل ، قصي عبد الخالق ، 2022 ، التأمين الالكتروني واثره في اجراءات التأمين الصحي / بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية ، بغداد ، مجلة دراسات مالية ومحاسبية ، العدد 17 ،ISS,59, .



- زايد ،محمد عبد اللطيف واخرون ، 2019، التأمين الرقمي : دراسة تطبيقية على قطاع التأمين السعودي، المجلة العربية للإدارة ، مجلد 39 ، العدد 1 -مارس ، السعودية .
- عبد الرحيم ،وهيبة ، 2018، تكنولوجيا المعلومات كمستقبل لصناعة التأمين ، الجزائر، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 08، العدد 1.
- عبود ، سالم محمد ، محمد ، فائزة عبد الكريم ،2011، اثر استراتيجية التسويق الالكتروني في نشاط التأمين في العراق دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية ، بغداد ،مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد 27.
- محفوظ ، اياد محمد ، 2019 ، اثر تطبيق الخدمات التأمينية الالكترونية في تعزيز الميزة التنافسي لشركات التأمين " ، مجلة التأمين العربي ، العدد 140 ، القاهرة ، مصر .36 ، الكوفة ، العراق.
- الطائي ، يوسف ، الموسوي كاظم سنان ، البديري ، حسين جميل و العبادي ، هاشم فوزي ، 2011، ادارة التأمين والمخاطر ، دار اليازوري للطباعة والنشر ، عمان ، الاردن .
- موسى ، سالم احمد ، صالح ، محمد سعد ، (2018) ، الادارة الالكترونية ، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع ، عمان ،الاردن .
- سلام ، عزمي موسى وموسى ، شقيري نوري ، 2010، ادارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.



المصادر الاجنبية

- 1-Andrada Comance ,Paola Musile Tanzi and Fabio Ancaran(2016) Insurance Companies and E-marketing ;An Empirical Analysis in the Italian Market , Springer International Publishing Switzerland.
- 2- Mu ,S. C., (2008) ,"Alternative Risk Transfer for Workers Compensation Liability and Insurance Activities in Financial Holding Companies", UN Published Doctoral Dissertation , Temple University. P:26.