



**Tikrit Journal of Administrative
and Economic Sciences**

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



Analysis of the impact of insurance technology for an advanced and transforming insurance industry Future challenges and effects: applied research in the National Insurance Company

Hanan shaker mhmoed*, Shatha Abdul Hussein Jebur, jabar sahan aissa

Administrative Technical College/Ministry of Higher Education and Scientific Research

Keywords:

Insurance technology, technological transformation, insurance services

ARTICLE INFO

Article history:

Received 23 Mar. 2024
Accepted 12 May. 2024
Available online 30 Jun. 2024

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Hanan Shaker Mahmoud

Administrative Technical
College/Ministry of Higher Education
and Scientific Research



Abstract: Several studies have shown that the insurance industry is lagging behind in digitization and technological transformation due to its conservative nature, indicating that fundamental changes affecting the industry have already begun, along with the emergence of new companies in the insurance technology space. The latter brings a new outlook to those working in the insurance field by providing innovative methods and digital tools that push the insurance industry to change its traditional business model. This study aims to identify new efforts in terms of opportunities available for insurance technology solutions and applications and the benefits derived from analyzing the impact of information technology and analyzing its success factors. The study concluded the importance of cooperation between insurance companies, which are characterized by technological development, to develop the industry and accelerate its technological transformation, as well as changing the method of marketing by focusing on customers and their needs.

تحليل تأثير تكنولوجيا التأمين لصناعة تأمين متطور ومتحول تكنولوجيا التحديات والآثار المستقبلية: بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية

حنان شاكر محمود شذى عبد الحسين جبر جبار صحن عيسى
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/الكلية التقنية الادارية

المستخلص

أظهرت العديد من الدراسات أن صناعة التأمين متخلفة عن الرقمنة والتحول التكنولوجي بسبب طبيعتها المحافظة، مما يشير إلى أن التغييرات الأساسية التي تؤثر على الصناعة قد بدأت بالفعل، إلى جانب ظهور شركات جديدة في مجال تكنولوجيا التأمين. ويضيف هذا الأخير نظرة جديدة على العاملين في مجال التأمين من خلال توفير أساليب مبتكرة وأدوات رقمية تدفع صناعة التأمين إلى تغيير نموذج أعمالها التقليدي.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الجهود الجديدة من حيث الفرص المتاحة لحلول وتطبيقات تكنولوجيا التأمين والفوائد المستمدة من تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات وتحليل عوامل نجاحها. وخلصت الدراسة إلى أهمية التعاون بين شركات التأمين التي تتميز بالتطور التكنولوجي لتطوير الصناعة وتسريع تحولها التكنولوجي، وكذلك تغيير طريقة التسويق من خلال التركيز على العملاء واحتياجاتهم.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا التأمين، التحول التكنولوجي، خدمات التأمين.

المقدمة

إن وجود صناعة تأمين متقدمة أمر أساسي للنجاح الاقتصادي في كل من البلدان النامية والمتقدمة، حيث يلعب التأمين دوراً حيوياً في تقليل مستوى المخاطر في صناعة التأمين. ان عالم التأمين على وشك التغيير حيث بدأت تكنولوجيا التأمين في إحداث تأثير عالمية للتأمين، بالإضافة إلى دمج التقنيات الناشئة في نطاق عمل الشركة، من خلال تطوير منتجات مبتكرة وأكثر ذكاءً من خلال الارتباط بعالم التكنولوجيا والابتكار لأن... التواصل الإلكتروني الرقمي عبر الأجهزة الذكية له دور كبير في تطور وصناعة التكنولوجيا مع الابتكار في العديد من جوانب نشاط التأمين، لا تزال صناعة التأمين متخلفة إلى حد ما في مواكبة وتيرة التغيير السريعة وقد جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على أهم الجوانب الحديثة في التطور التكنولوجي لصناعة التأمين. مدى وطبيعة اللوائح الصارمة التي تحكم الصناعة.

وتشكل ظاهرة الرقمنة تحدياً كبيراً لمختلف الصناعات، وخاصة صناعة التأمين، فهي تأتي بفرص يجب استغلالها، فضلاً عن التحديات التي تخلفها. ويعد الاندماج بالتكنولوجيا الحديثة من أكثر المهام أهمية والحاحاً في العصر الحالي. على أساس أن تقنيات التكنولوجيا تشكل الركن الأساسي في الاقتصاد المعرفي الذي يميز العصر الحديث، وتصدرت صناعة التأمين الحاجة القصوى لذلك كونها تشكل انصهاراً للعوامل المحيطة بالأفراد من سياسية واجتماعية وسياسية في بوتقة واحدة لأجل تحقيق الأمان المادي على الممتلكات والنفوس من خلال آلية دفع معينة لصالح شركات التأمين المتخصصة في حين دخلت بعض شركات التأمين التقليدية مرحلة النكران وتعتقد بأن تكنولوجيا التأمين ماهي إلا ظاهرة مؤقتة لا يمكن لها منافسة أعرق شركات الاقتصاد، إذ ترى هذه الشركات بأن عاملي

الخبرة الطويلة وقاعدة العملاء الكبيرة التي بحوزتها سوف تقضي على هذه الشركات الناشئة التي تواجه من جهتها مخاطر تقنية تجعلها مهددة في أي لحظة للزوال. وتمثل هذه الدراسة بداية رصد التحول التكنولوجي وتأثيره على سلسلة تشغيل التأمين سواء في جانب الاكتتاب أو عناصر التسعير والسداد والتسويق لعملية التأمين.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً. اشكالية البحث: في السنوات الأخيرة، مع تسارع وتيرة التغيير التكنولوجي، بدأ النظام البيئي لصناعة التأمين يعاني من الاضطرابات. بسبب ظهور شركات جديدة في مجال تكنولوجيا التأمين والتي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الثورية وتسعى إلى الابتكارات التي تساعد في تطوير الأساليب.

بعدها وجه الصناعة المالية، ويتم الاعتراف بها بشكل متزايد على المستوى الدولي كصناعة لقد أدى ظهور التكنولوجيا المالية إلى إحداث تحول في الصناعة المالية. وخلاصة القول إنه يمكن تحديد مشكلة البحث بدقة من خلال التساؤلات الرئيسية وهي

1. هل تتجه صناعة التأمين نحو التحول التكنولوجي وتطوير نماذج الأعمال التقليدية؟

2. كيف يمكن لصناعة تكنولوجيا التأمين أن تطور نماذج أعمالها التقليدية؟

ثانياً. أهمية البحث: تنبع أهمية هذا البحث من الفهم المتزايد للطبيعة الشاملة للخدمات الرقمية والتحول الرقمي للخدمات وفيما يتعلق بصناعة التأمين على وجه الخصوص، والتطورات التي يشهدها هذا المجال المتسارع النمو، فإن أهمية هذا البحث تتجلى فيما يأتي:

1. أهمية تكنولوجيا التأمين في خلق صناعة تأمين متطورة ومتحولة جذرياً للأفضل، من خلال دفعها نحو اعتماد تكنولوجيات التحول الرقمي.

2. استخدام الحوسبة السحابية والتحليلات المتقدمة والذكاء الاصطناعي في مجال أعمالها بهدف الارتقاء بتجربة العملاء وتحسين طرق التفاعل معهم، بالشكل الذي يمهد الطريق نحو سوق تأمين عالمية كفاءة وأكثر تنافسية وأكثر ابتكاراً.

ثالثاً. أهداف البحث: تكمن أهداف البحث من خلال الأهداف الآتية:

1. استكشاف عالم تكنولوجيا التأمين ورصد آخر التطورات التكنولوجية على المستوى الدولي .

2. تسليط الضوء على أهم الفرص المتاحة لصناعة التأمين من دخولها في التعاون مع شركات تكنولوجيا التأمين .

3. إبراز أهم العناصر التي يمكن تطويرها في نموذج أعمال التأمين التقليدي في ظل تبني تكنولوجيا التأمين المعاصرة.

رابعاً. فرضيات الدراسة: ومن أجل تحقيق أهداف البحث الأولية، سيستخدم الباحثون الفرضيات الآتية لاختبار الارتباط والتأثير بين تقنيات التحول وتتمثل العملية تكنولوجيا التأمين في فرضيتين أساسيتين، ينبثق منهما عدد من الافتراضات الفرعية، وهي:

الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقنيات التحول التكنولوجي وعمليات التأمين والاشتقاق منها:

الفرضيات الفرعية الآتية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا التأمين والترويج للمنتجات التأمينية.

2. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة معنوية بين تقنيات تكنولوجيا صناعة التأمين وتقديم طلبات التأمين.
 3. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقنيات التحول التكنولوجي والاكتتاب وإصدار المستندات.
 - الفرضية الرئيسية الثانية: تقنيات التحول التكنولوجي لها تأثير كبير على عمليات التأمين. يتفرع منه الفرضيات الفرعية الآتية:
 1. الفرضية الفرعية الأولى: تكنولوجيا التحول لصناعة التأمين لها تأثير كبير على ترويج المنتجات التأمينية.
 2. الفرضية الفرعية الثانية: إن إطلاق تقنيات التحول التكنولوجي ومنتجات التأمين له تأثير كبير.
 3. الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير كبير على تكنولوجيا التحول الرقمي والاكتتاب وإصدار الوثائق.
 4. الفرضية الفرعية الرابعة: تقنيات التحول الرقمي لها أثر كبير في حل الخسائر.
- خامساً. منهج البحث:** تم اتباع المنهج الوصفي والتحليلي لأجل تقديم التوصيف الدقيق لمتغيرات الدراسة كافة المستقلة والمتغيرة.

سادساً. حدود البحث:

الحدود المكانية: الشركة الوطنية للتأمين

الحدود البشرية: العاملون في كافة قطاعات شركة التأمين الوطنية

الحدود الزمنية: سنة 2023

سابعاً. مجتمع البحث: يتألف مجتمع البحث من كافة العاملين وعلى المستويات كافة في شركة التأمين الوطنية، لذلك تم توزيع عينة عشوائية مؤلفة من 75 مفردة لتغطية كافة شرائح العمل، وتوخي الدقة الكافية في الاجابات.

ثامناً. أداة البحث: تم تصميم استبانة تحاكي غرض الدراسة، بغية الكشف عن جملة الآراء والطروحات حول موضوع البحث. لأجل اخضاع نتائج العينة للتحليل الاحصائي على برنامج SPSS وتقديم النتائج المستنبطة وجملة التوصيات.

المبحث الثاني: الجوانب النظرية للدراسة

خلفية نظرية حول تكنولوجيا التأمين

اولاً. تعريف تكنولوجيا التأمين: يتشكل مصطلح "تكنولوجيا التأمين" من كلمتين هما: التأمين وتكنولوجيا التأمين أو التأمين التكنولوجي. هذا المصطلح مستوحى من التكنولوجيا المالية (Fintech)، والتي تتعلق بإنتاج وتوفير خدمات تجمع بين الخدمات المالية وعنصر التكنولوجيا. تتضمن التكنولوجيا المالية قسماً فرعياً يتمثل في تكنولوجيا التأمين وفي الوقت الحاضر يستخدم لوصف صناعة جديدة تماماً تعتمد على شركات ناشئة صغيرة موجهة بالتكنولوجيا، وتستخدم طرق وأساليب مستحدثة لأحداث في سوق صناعة التأمين العالمية (signority, 2017) لقد وردت تعريفات كثيرة في حقل التكنولوجيا المالية للإحاطة بمفهوم تكنولوجيا التأمين منها:

❖ تكنولوجيا التأمين تقنية تتعلق بمجموعة من نماذج الاعمال أو المنصات التي تخلق تجربة عملاء محسنة من خلال تطبيق تكنولوجيا مبتكرة في صناعة التأمين (petter, 2017) فهي مصطلح جديد نسبياً يستخدم لوصف الابتكارات الجديدة التي تحول وتغير صناعة التأمين، عبر تحسين توفير التكاليف وتعظيم كفاءة مقدمي خدمة التأمين والعملاء معاً (Azem, 2020).

ثانياً. أهمية ودوافع استخدام التحول التكنولوجي:

1. يساعد التحول التكنولوجي على بناء وخلق تأثير إيجابي وابتكار للشركات حيث إن العملاء هم المستفيدون من الموجة السريعة والمتقدمة. للتحول الرقمي (بيلتونيمي، 2016: 33). وفي هذا الصدد، توجد الدوافع التالية لعمليات التحول الرقمي في القطاعين العام والخاص:
 - أ. التكاليف والضغط على الميزانية "هي الإجراءات المتخذة لتوفير التكاليف وتنفيذ العمليات والأنشطة بكفاءة أحد أهم محركات التحول الرقمي هو المساعدة في تبسيط وتنظيم عمليات المنظمة وتحقيق أهدافها دون أخطاء الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية يقلل من الأخطاء البشرية ويقلل التكاليف من خلال تمرير المستندات بين الأقسام. وفي هذه الحالة، فضلاً عن التواصل المباشر والفوري، من الممكن اعتماد نظام معلومات جيد ودقيق. (الحبيب، 2015: 25)
 - ب. طلب العميل (المؤمن عليه) "تحظى وسائل التواصل الاجتماعي بشعبية كبيرة بين العرب وتوفر لهم قناة جديدة" للتواصل، الذي يوفر الفرص للمؤسسات والجمهور للعمل معاً، والفرص للمؤسسات والشركات فهم آراء المواطنين الذين يطالبون بدورهم بمستويات أعلى من الخدمات من خلال هذه القناة، مثل حلول الدفع عبر الإنترنت (دورو ونذير، 2018: 19).
 - ج. كأحد مظاهر العولمة، يتزايد دور الرقمنة في مجال تسويق السلع والخدمات عبر الإنترنت مع تزايد شعبيتها. لأنه يوفر الموظفين بسرعة في مناطق مختلفة ويوفر الكثير من الوقت والطاقة والتكلفة للتجار من مختلف الفئات. أصبح بإمكان التجار وممثلي الشركات الآن عرض منتجاته والوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء المحتملين في فترة زمنية قصيرة والتواصل معهم بشكل فوري وبأقل تكلفة (عبد الكريم، 2009: 26).
 - د. الحرية المطلقة أثناء شراء الخدمات دون أي تأثير أو ضغط مباشر أو غير مباشر على قرار اختياره (لافتا، 2018: 19).
- ثالثاً. أبعاد التحول التكنولوجي:** تؤثر مجموعة من أبعاد التحول التكنولوجي بشكل واضح على أداء عمليات التأمين بالطرق التالية:
- ويمكن تلخيص القياسات الفعلية على النحو الآتي:
1. الأنشطة الأساسية (هناك بعض الأنشطة الفريدة التي يجب على الشركة تنفيذها لتحقيق أهدافها وتحقيق النجاح اللازم وحل المشكلات وإنشاء أنشطة "أنشطة منصة الشبكة" التي يتم من خلالها إنشاء عرض القيمة الفريدة الخاصة بهم، على سبيل المثال التطوير "إدارة المنتجات والخدمات وسياسات التسويق والبيع وإدارة خدمة العملاء."
 2. الموارد الأولية (وتتمثل في الموارد المادية والبشرية والفكرية والمالية التي تستطيع الشركة من خلالها القيام بأعمالها). (صحافة وجبر، 2020: 209) بينما يعرفها آخرون بأنها مكونات الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وأخيراً الاتصالات اللاسلكية. (الثابت والجميلي، 2017: 245).
 3. يشمل التحول التكنولوجي الرقمي "النصوص والصور والأفلام والأنشطة السمعية والبصرية كافة بما في ذلك الأخبار والترفيه والوسائل والبرامج والتطبيقات والمصادر الأخرى التي تحتوي على معلومات قد تستفيد منها. (إبراهيم، 2021: 8).

رابعاً. مفهوم صناعة التأمين: تعتبر صناعة التأمين من العمليات الحديثة في عالم الأعمال، حيث أصبحت تتسارع بشكل مطرد نظراً للإقبال الكبير على حماية أنفسهم وممتلكاتهم من حدة المخاطر التي تتزايد يوماً بعد يوم (القصار، 2022: 123).

وقد نبع مفهوم الأخطار من حالة الشك التي تصيب المواطن في معرفة الأحداث المستقبلية من ناحية احتمالية الخسارة أو الربح. حيث يقوم المؤمنون بدفع أقساط محددة كل فترة زمنية وجمعها في وعاء تأميني يحتوي كل الأقساط وجميع المساهمات. وبالتالي يتم دفع التعويض عند وقوع الضرر على أحد المشتركين. وتكون جميع الأقساط المدفوعة متناسبة مع حجم الخطر المحتمل لتحقيق العدالة في توزيع الوعاء التأميني. (عبد الملك، 2017: 112)

مفهوم التكنولوجيا الحديثة: يقصد بالتكنولوجيا الحديثة: جملة التقنيات والأدوات المعاصرة التي تعتمد على الأبحاث العملية والدراسات المطولة بهدف تحقيق جملة من الأهداف التي من شأنها اختصار الوقت وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح المتوقعة. (عبد الحميد، 2019: 67)

وكذلك تم تعريفها بأنها جملة من الطرق والوسائل التي تستخدم لجعل الحياة أكثر سهولة ورفاهية (الهادي، 2020: 207).

وقد عرفها "Edward" بأنها مجموعة من المهارات والمعارف التي تساهم في ولادة الابتكارات التقنية وذلك نتيجة ترويض قوى وأدوات ونتاج الطبيعة لصالح الإنسان لتحقيق الوفرة في حياته.

ونتيجة ذلك غزت التكنولوجيا الحديثة قطاعات العمل كافة محدثة ثورة حقيقية في عالم الانتاج ونتاجية العمل حيث تعددت لمحاوِر عدة منها:

1. البرمجيات والذكاء الاصطناعي: وسيلة تكنولوجيا حديثة تعتمد على جملة من الخوارزميات والخطوات المكتوبة بشكل رياضي بحت بحيث يتم تصميمها في بيئة برمجية لتوليد نتائج بسرعات عالية ودقة فائقة. (القصار، 2022: 119)

حيث فرضت تطبيقات الذكاء الصناعي نفسها كرقم صعب في عمليات المعالجة الحديثة حيث تمتاز عن غيرها من وسائل التكنولوجيا الحديثة بتمكين الخبرات لدى النظم بحيث يستطيع النظام تكوين ردات فعل مشابهة في حال التعرض لمشاكل بذات المواصفات.

وتتعامل مع أنواع البيانات كافة (وصفية – رقمية – بيانية – فئوية -...) وتسترجع المعلومات بالوقت المناسب وتحقيق المطلوب بأزمن قياسية.

2. تكنولوجيا الاتصال: تعتبر تكنولوجيا الاتصالات هي القاعد المادية الأكثر أهمية في عمليات التأمين نظراً للحاجة الفائقة في الاتصال المباشر وغير المباشر بين الموظفين والعملاء. وقد شهدت وسائل الاتصال الحديثة تطوراً رهيباً في الآونة الأخيرة حيث تعددت وسائل الربط الشبكي والخوارزميات البرمجية التي ساعدت في تحديث الواقع المعلوماتي للعمليات الانتاج والخدمات في القطاع كافة (عبد المولى، 2019: 167)

3. بحوث العمليات: تعتبر بحوث العمليات من فروع علم الادارة ذات الصلة الوثيقة بعلوم الرياضيات والاحصاء التطبيقي وتتفرع هذه الأدوات لأقسام عدة تغزو كل قطاع أو اختصاص في سوق العمل. فمن التداخل في عمليات الاختيار والتخصيص الى نظريات تقليص صفوف الانتظار إلى نظريات التزامم الشبكي والتحليل البارومتري التي ساهمت في ايجاد التوليفة المثلى للعمل.

- دور التكنولوجيا الحديثة في عمليات التأمين:** أصبحت التكنولوجيا الحديثة ميزة تكتسبها الشركات عند استخدامها لها ويعود ذلك لنقاط عدة تلعب بها التكنولوجيا دوراً كبيراً في تحقيقها.
1. المساهمة في عمليات الترويج والتسويق للخدمات التقنية المميزة، وعن طريق شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الالكترونية
 2. السرعة في تحقيق التواصل مع العميل وتلبية طلباته.
 3. تطبيق تقنيات بحوث العمليات يساهم في التخفيف من ضخامة طوابير الانتظار.
 4. تطبيق تقنيات بحوث العمليات يساهم في انتقاء موظفين ذات جودة عالية.
 5. تساهم تكنولوجيا الذكاء الصناعي في الكشف السريع عن نوع التأمين الملائم والتكلفة المتوقعة لعمليات التأمين المطلوبة.
 6. السرعة في انشاء التقارير الادارية للكشف عن مواطن الخلل في العمليات.
 7. السرعة في جدولة عمليات التقييم لأداء الموظفين.
 8. التعامل مع البطاقات الذكية التي عملت نقلة نوعية في التخلي عن الورقيات.
 9. جذب العملاء نتيجة السرعة في الانجاز وجودة الأداء (Capgemini, 2019)
- التحديات التي تواجه التحول التكنولوجي:** على الرغم من المحاولات الحثيثة والملحة لدمج التكنولوجيا بصناعة التأمين وعلماء أن هذه المحاولات قد لاقت اصداءً ايجابية عن جمهور الزبائن والموظفين على حد سواء، إلا أن عملية التحول الرقمي تواجه الكثير من التحديات التي تعتبر حجر عثرة في طريق انتشارها وتمكينها في عمليات التفاعل مع الزبون. (القصار، 2022: 139)
- ومن أبرز التحديات التي تواجه عمليات التحول الرقمي:
1. اتساع رقعة المخاطر والكوارث مما يجعل عملية رقميتها غاية في الصعوبة بسبب عدم القدرة على توصيفها بالشكل الملائم لحوسبتها.
 2. تزايد حالات المخاطر الالكترونية وحالات القرصنة التي باتت تفرض نفسها كعامل خطر دائم على العمليات الرقمية.
 3. التسارع الشديد في عمليات التحديث والتطوير في العمليات البرمجية الذي يؤدي لعدم استجابة بعض البرامج على البيئة البرمجية الاقل تحديثاً.
 4. التكلفة العالية لبرامج التأمين والذكاء الصناعي جعلت العديد من شركات التأمين تعزف عن الرغبة في التحولات المؤتمتة.
 5. ضعف الخبرة والكفاءة عند العديد من العاملين نتيجة قصور سوق التأهيل والتدريب عن اللحاق بسباق التكنولوجيا العالمي.

المبحث الثالث: الإطار التطبيقي

الإطار العملي:

1. تحليل البيانات الديمغرافية:

الجنس:

جدول (1): يمثل العينة المستهدفة

النسبة	العدد	النوع
26.5	55	ذكر
73.5	20	انثى

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الديمغرافية.

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الذكور قد بلغت نسبة أعلى بكثير من نسبة الإناث وهو نتيجة توضح إقبال الذكور على التوظيف في الشركة الوطنية للتأمين بنسبة أكبر من الإناث.
العمر:

جدول (2): يمثل مستوى العمر للفئات المستهدفة

العمر	العدد	النسبة
أقل من 25 عام	4	5.5
من 25 الى 40	34	45.5
من 41 الى 55	28	37
أكثر من 55	9	12

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الديمغرافية
يتضح من خلال الجدول أن النسبة الكبرى لأعمار الموظفين كانت بين 25 إلى 55 عام وهي نسبة تمثل الشريحة الأكثر تواجداً في نقاط العمل. لأن هذه الشريحة العمرية تعد هي الشريحة المثلى للإنتاج وتحمل ضغوط العمل.
المؤهل العلمي:

جدول (3): يمثل المؤهل العلمي للفئات المستهدفة

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ثانوية ومادون	8	10.5
جامعي	50	66.5
ماجستير	15	20
دكتوراه	2	3

اتضح من خلال الجدول أن اغلب الموظفين في الشركة الوطنية للتأمين كانوا من حملة الشهادة الجامعية التي أصبحت تعد حد أدنى لعمليات التوظيف في الشركات، ويتضح وجود نسبة 20% من حملة شهادة الماجستير وهي نسبة تعبر عن المستوى العالي للشهادات في الشركة.
المسمى الوظيفي:

جدول (4): يمثل المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة
موظف	45	60
رئيس قسم	20	26.5
مدير	10	13.5

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الديمغرافية.
اتضح من خلال الجدول السابق توازن عينة الدراسة بالشكل العادل والمتوازن حيث بلغت نسبة الموظفين العاديين 60% بحكم أنهم يعتبرون غالبية في الشركات، ونسبة 26.5% من رؤساء الأقسام، ونسبة 13.5% من المديرين وهي تعد نقطة قوة لصالح البحث لشموله شرائح مختلفة من العاملين

الخبرة:

جدول (5): يمثل عدد سنوات الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
60	45	5-10 سنوات
16	12	10-15 سنة
24	18	15-20 سنة

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الديمغرافية.

يتضح من خلال نتائج الجدول أن أغلب أفراد لعينة قد تحصلوا على نسبة جيدة من الخبرة حيث بلغت نسبة الخبرات بين 5-10 سنوات حوالي 60% وباقي النسبة توزع ممن تحصلوا على خبرة فوق 10 سنوات.

2. دراسة اعتدالية البيانات: يقصد باعتدالية البيانات مقدار اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ويستخدم للتحقق من ذلك اختبار K-S على برنامج SPSS

جدول (6) يمثل مستوى الدلالة الاحصائية

المحور	قيمة اختبار K-S	مستوى الدلالة
الذكاء الصناعي	3.65	0.02
تكنولوجيا الاتصال	3.73	0.003
بحوث العمليات	3.69	0.011
التأمين	3.51	0.004

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل البيانات الإحصائية

نلاحظ أن قيم مستوى الدلالة كانت أقل من 0.05 لذلك نقبل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الطبيعي.

3. تحليل البيانات:

المجال الأول:

جدول (7): يمثل تحليل البيانات

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	مستوى الموافقة
يعتبر الذكاء الاصطناعي والتحول التكنولوجي من أكثر التطبيقات التي سيكون لها دور هام في عمليات التأمين	3.75	.946	6.837	.000	74.9	مرتفع
ان تطبيقات النظم الخبيرة بدأت تأخذ دوراً ملموساً في صناعة التأمين	3.96	.845	9.835	.000	79.2	مرتفع
تلعب الشبكات العصبونية دوراً هاماً في تحقيق التواصل بين جميع أقسام شركة التأمين	3.53	.875	5.278	.000	70.6	مرتفع

مستوى الموافقة	الوزن النسبي	مستوى الدلالة	اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع	72.2	.000	6.610	.804	3.61	يحاول المختصون في الشركة التعرف على مجموعة من التطبيقات الذكية التي تساعد في تحسين الاداء
مرتفع	72.5	.000	5.234	1.037	3.63	يخضع العاملون في منشأة التأمين الوطنية لعدة دورات تدريبية بهدف دمج التكنولوجيا الذكية في العمليات
مرتفع	69.06	.000	4.845	.810	3.45	هناك رؤية وتطلعات لدى الشركة الوطنية للتأمين لاستثمار التطبيقات الذكية بالشكل الواسع في قادم الايام
مرتفع	73.1	.000	6.44	0.89	3.66	العام

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل البيانات الإحصائية.

تبين من خلال نتائج الجدول أن جميع فقرات المجال الأول قد لاقت موافقة بنسبة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.66 بانحراف معياري قدره 0.89. وتم دراسة اختبار T للتأكد من معنوية المتغيرات. فكانت جميع القيم عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وبالتالي معنوية الاجابات.

المجال الثاني:

جدول (8): يمثل تحليل بيانات المحور الثاني

مستوى الموافقة	الوزن النسبي	مستوى الدلالة	اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع	74.1	.000	8.168	.749	3.71	تعتبر تكنولوجيا الاتصالات هي التكنولوجيا الأكثر ملاءمة لعمليات صناعة التأمين
مرتفع	74.9	.000	7.700	.840	3.75	يستخدم الموظفون في شركة التأمين الوطنية وسائل الاتصال السريعة للإجابة على جميع تساؤلات الزبائن
مرتفع	70.6	.000	5.582	.827	3.53	يتم تحديث موقع شركة التأمين الإلكتروني بشكل مستمر ودوري
مرتفع	75.4	.000	7.758	.863	3.77	لدى شركة التأمين ربط شبكي حديث بواسطة أفضل وأحدث أنواع الشبكات
مرتفع	76.5	.000	9.648	.742	3.83	يوجد في الشركة مختصين في الشبكات والحوسبة لتدعيم فريق العمل.

مستوى الموافقة	الوزن النسبي	مستوى الدلالة	اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
متوسط	76.8	.000	8.356	.871	3.84	يوجد لدى الشركة الوطنية للتأمين كشافين في سوق العمل لاكتشاف الميزات الحديثة والتقنيات المستخدمة في السوق العام
مرتفع	74.7	.000	7.87	0.82	3.74	

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل البيانات الإحصائية.

تبين من خلال نتائج الجدول أن جميع فقرات المجال الثاني قد لاقت موافقة بنسبة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.74 بانحراف معياري قدره 0.82. وتم دراسة اختبار T للتأكد من معنوية المتغيرات. فكانت جميع القيم عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وبالتالي معنوية الاجابات.
المجال الثالث:

جدول (9): يمثل تحليل البيانات للمحور الثالث

مستوى الموافقة	الوزن النسبي	مستوى الدلالة	اختبار T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفع	74.9	.000	6.837	.946	3.75	تحاول الشركة جذب المختصين في علوم الخوارزميات الجينية وبحوث العمليات لتدعيم انجاز المهام
مرتفع	72.5	.000	6.380	.851	3.63	تعتمد الشركة في قراراتها على البيانات الكمية وليس الكيفية وذلك للدقة العلمية
مرتفع	75.2	.000	7.728	.852	3.76	تستخدم الشركة مختصين في علوم البحوث العملياتية التي تشكل أفضل الطرائق لعمليات الاختيار
مرتفع	73.3	.000	6.484	.890	3.67	تفرض نماذج التخصيص والتعيين نفسها كطريقة مثلى لاختيار الموظفين والزبائن
مرتفع	77.6	.000	11.604	.657	3.88	تطبق الشركة قواعد نظرية صفوف الانتظار لتخفيف انتظار الزبائن في طوابير الخدمة
متوسط	69.8	.000	5.159	.828	3.49	تحاول الشركة تزويد النماذج ببارامترات تقنية لحسن التعامل مع تقلبات السوق والتغيرات في أبعاد العمليات
مرتفع	73.9	.000	7.37	0.84	3.70	العام

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل البيانات الإحصائية >

تبين من خلال نتائج الجدول أن جميع فقرات المجال الثالث قد لاقت موافقة بنسبة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.7 بانحراف معياري قدره 0.84. وتم دراسة اختبار T للتأكد من معنوية المتغيرات. فكانت جميع القيم عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وبالتالي معنوية الاجابات.

المحور الثاني:

جدول (10): تحليل البيانات للمحور الثاني

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T	مستوى الدلالة	الوزن النسبي	مستوى الموافقة
تلاقي الشركة الوطنية للتأمين رواجاً كبيراً بين العملاء لحسن خدماتها.	3.64	.799	6.934	.000	72.8	متوسط
تؤمن الشركة التواصل مع العملاء بشكل مستمر حول المتغيرات التي تطرأ حول الأجور أو الخدمات.	3.52	.935	4.815	.000	70.4	متوسط
تلاقي عمليات دمج التكنولوجيا الكثير من التحديات بالرغم من حالة الانفتاح من قبل الادارة.	3.67	.811	7.119	.000	73.3	متوسط
تتلقى الشركة الشكاوى والملاحظات وتسعى الى تطويرها وتلافيها خلال تنفيذ المهام	3.76	.803	8.200	.000	75.2	متوسط
تسعى الشركة الوطنية للتأمين لتقديم خدمات استثنائية في مجال التأمين لعملائها	3.24	.867	2.396	.019	64.8	متوسط
تتابع الشركة الوطنية للتأمين كل مستجدات عمليات التأمين لتكون رائدة في تقديم خدماتها في سوق العمل	3.25	.902	2.433	.017	65.06	متوسط
العام	3.51	0.85	5.32	0.01	70.2	متوسط

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على تحليل البيانات الإحصائية تبين من خلال نتائج الجدول أن جميع فقرات المحور الثاني قد لاقت موافقة بنسبة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.51 بانحراف معياري قدره 0.85. وتم دراسة اختبار T للتأكد من معنوية المتغيرات. فكانت جميع القيم عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وبالتالي معنوية الاجابات.

4. اختبار الفرضيات:
الفرضية الأولى:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تقنيات التحول التكنولوجي وعمليات التأمين في الشركة الوطنية للتأمين.

سيتم اختبار الانحدار البسيط للتحقق من وجود العلاقة بين متغيري الدراسة.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.400	.40633
a. Predictors: (Constant), الصناعي_الذكاء				

يتضح من الجدول الأول أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.639 وهو يعبر عن علاقة طردية متوسطة بين الذكاء الاصطناعي وبين عمليات التأمين

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.323	1	8.323	50.408	.000 ^b
	Residual	12.053	73	.165		
	Total	20.376	74			
a. Dependent Variable: التأمين						
b. Predictors: (Constant), الصناعي_الذكاء						

بلغت قيمة اختبار فيشر 50.408 عند مستوى دلالة أقل من 0.05 مما يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على:
هناك علاقة طردية بين تطبيقات التحول التكنولوجي وعمليات صناعة التأمين في الشركة الوطنية للتأمين.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.219	.327		3.733	.000
	الذكاء_الصنعي	.628	.088	.639	7.100	.000
a. Dependent Variable: التأمين						

يتضح من الجدول أن معادلة الانحدار البسيط:

$$y = 0.628x + 1.219$$

وهي معادلة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05

الفرضية الثانية:

لا توجد علاقة معنوية بين تقنيات تكنولوجيا صناعة التأمين في الشركة الوطنية للتأمين.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.338	.42697
a. Predictors: (Constant), الاتصال_تكنولوجيا				

يتضح من الجدول الأول أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 589.0 وهو يعبر عن علاقة طردية متوسطة بين تقنيات تكنولوجيا صناعة التأمين

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.068	1	7.068	38.768	.000 ^b
	Residual	13.308	73	.182		
	Total	20.376	74			
a. Dependent Variable: التأمين						
b. Predictors: (Constant), الاتصال_تكنولوجيا						

بلغت قيمة اختبار فيشر 38.768 عند مستوى دلالة أقل من 0.05 مما يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على: هناك علاقة طردية بين تقنيات تكنولوجيا صناعة التأمين في الشركة الوطنية للتأمين.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.374	.347		3.956	.000
	تكنولوجيا_الاتصال	.572	.092	.589	6.226	.000
a. Dependent Variable: التأمين						

يتضح من الجدول أن معادلة الانحدار البسيط:

$$y = 0.572x + 1.374$$

وهي معادلة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 الفرضية الثالثة:

توجد علاقة بين تقنيات التحول التكنولوجي والاكتتاب وإصدار السندات في الشركة الوطنية للتأمين.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.389	.41010
a. Predictors: (Constant), العمليات_بحوث				

يتضح من الجدول الأول أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.63 وهو يعبر عن علاقة طردية متوسطة بين التحول التكنولوجي والاكتتاب وإصدار السندات

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.098	1	8.098	48.151	.000 ^b
	Residual	12.277	73	.168		
	Total	20.376	74			
a. Dependent Variable: التامين						
b. Predictors: (Constant), العمليات_بحوث						

بلغت قيمة اختبار فيشر 48.151 عند مستوى دلالة أقل من 0.05 مما يؤكد رفض الفرضية وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على: هناك علاقة طردية بين التحول التكنولوجي والاكتتاب وإصدار السندات في الشركة الوطنية للتأمين.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.201	.337		3.569	.001
	بحوث_العمليات	.626	.090	.630	6.939	.000
a. Dependent Variable: التامين						

يتضح من الجدول أن معادلة الانحدار البسيط:

$$y = 0.626x + 1.201$$

- وهي معادلة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05
- النتائج والتوصيات:** وقدم الباحثون مجموعة من النتائج التي تم الحصول عليها من خلال عملية دراسة وتحليل بيانات البحث على النحو التالي:
1. توجد علاقة ذات دلالة بين التحول التكنولوجي الاصطناعي وصناعة التأمين عند مستوى دلالة 0.05.
 2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطبيقات البرمجية والذكاء الاصطناعي وصناعة التأمين عند مستوى دلالة 0.05.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التطبيقات البرمجية والذكاء الاصطناعي وصناعة التأمين عند مستوى دلالة 0.05.
4. ارتفاع نسبة الرجال في الدراسة عن نسبة النساء مما يعطي انطبعا بوجود اتجاه لتوظيف الرجال في قطاع التأمين أو يفسر رغبة الحكومة في توظيف نسبة أعلى من الرجال كسبب للخطة المقترحة لتعويض خسارة الشباب في الخارج مما انعكس على جودة العمل.
5. تسعى إدارة شركات التأمين الوطنية إلى مواكبة التقنيات الجديدة كافة وتسعى جاهدة لدمجها في العمليات.
6. تواصل إدارة مؤسسة التأمين الوطني تقديم ورش العمل والدورات التدريبية لتعزيز كفاءات ومهارات موظفيها. وهذا يساعد في استيراد البرامج الحديثة.
7. تعد برمجيات الذكاء الاصطناعي والتحول التكنولوجي الوجهة التالية لأعمال التأمين لدى شركات التأمين الوطنية، نظراً لمرونتها وقدرتها الفائقة على التفاعل مع الأحداث الجديدة.
8. تعد تكنولوجيا الاتصال ركيزة أساسية لعمليات التأمين حيث تضمن التواصل السريع والفوري بين الموظفين والعملاء واستقبال الملاحظات والأسئلة في الوقت الأمثل دون تأخير.
9. قامت إدارة شركة تأمين وطنية بالاستعانة بخبير في بحوث العمليات لتطبيق العلوم الآلية لاتخاذ القرارات الاستراتيجية وإيجاد حلول لمشاكل إدارة المؤسسة.
10. شركة التأمين الوطنية تأخذ آراء عملائها بمنتهى الجدية وتقوم بالرد عليها بشكل فوري سواء بشكل مباشر أو عبر وسائل التواصل أو عبر موقعها الإلكتروني.
11. على الرغم من البيئة المفتوحة الجاذبة للتقنيات الحديثة، لا تزال شركات التأمين الوطنية تواجه العديد من التحديات والعقبات في عملياتها التأمينية، بما في ذلك فشل أقسام التأهيل والتدريب في مواكبة الرقمنة والتكنولوجيا.
12. تواجه عملية التحول الرقمي مشكلة ضعف البرمجيات والبيئات المادية، مما يتطلب تحديثات مستمرة، مما يؤدي إلى تكاليف باهظة.

وفي ضوء النتائج قدم الباحثون بعض التوصيات:

1. التأكيد على الدور الأساسي للورش التطبيقية والابتعاد عن التوجيه النظري الذي لا يساعد الموظفين على تحقيق الاستجابات المثلى.
2. التأكيد على دور إدارة الموارد البشرية في إيجاد وفحص الخبراء في مجالات الذكاء الاصطناعي والبرمجيات وبحوث العمليات وتكنولوجيا الاتصالات وتعزيز فرق عملهم حتى يصبحوا مكملين حقيقيين وراعيين للميزة التنافسية.
3. من خلال التحديث المستمر لموقع الشركة الإلكتروني، متابعة شكاوى العملاء بعناية والتواصل مع العملاء في الوقت الفعلي بشأن مشكلاتهم.
4. الدعم المادي لبيئة العمل (الأدوات، أجهزة الكمبيوتر، الهواتف) بحيث يمكن تحديثها وتطويرها عند الحاجة.
5. مراقبة تحديثات البرامج المستمرة لإبقائها متنسقة مع إصدارات العمل لمنع أي توقف أو انحرافات عن الجداول الزمنية المحددة.
6. تكليف فني لإصلاح العطل فوراً.

7. مراقبة عمليات التأمين الإلكتروني للكشف عن المخاطر المحتملة وتجنب أي استهداف إلكتروني لبيانات الشركة وبالتالي التلاعب ببيانات العمل.
8. توفير خدمات اتصالات عالية السرعة لضمان الاستجابة السريعة لأوامر الموظفين دون أي فقدان للمعلومات أو الأخطاء إرشاد.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

1. أبو فارة، يوسف "التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت" الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
2. أبو القاسم، محمد أحمد، "التسويق عبر الإنترنت"، دار الأمين، القاهرة، 200.
3. أسماعيل، عالي ابراهيم" نظام الدفع الإلكتروني 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، والجميل، احمد محمد "استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية"مجلة دراسات محاسبية ومالية –المجلد الثاني عشر –العدد 38 الفصل الول لسنة.
5. بريس، احمد كاظم، وجبر، 2017 ورود قاسم "تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الاداء الاستراتيجي للمصرف" المجلة العراقية للعلوم الادارية –العدد 2018، 85.
6. لفته، بيداء ستار، وحسين، هالة فاضل "تقييم السلوك الشرائي الاستهلاكية عبر الأنترنت وعلاقته بالمتغيرات الشخصية"مجلة دراسات محاسبية ومالية المجلد، 13 الاصدار 43 تاريخ النشر 1/6/2018
7. حبيب، لقاء ميري "دور التجارة الإلكترونية في تعزيز الميزة التنافسية في شركات التأمين" دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية العامة، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد- 2018.
8. عبود، خلود هادي، وعبد، افتخار جبار" الدائرة الإلكترونية في شركات التأمين"مجلة دراسات محاسبية ومالية مجلد -9 عدد-26- تاريخ النشر. 1/3/2014.
9. المفضي، سارة محمد" المرحلة القادمة للتحول الرقمي "ندوة مباشرة عبر الإنترنت بث عبر يوتيوب وتويتر 11 نوفمبر / <https://webinar.attaa.sa/>، 2020.10 عبد الكريم محمد، فائزة "مدى إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في صناعة التأمين دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية"، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد- 2009.
10. عبد المولى، محمد الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته جامعة عين شمس القاهرة، جمهورية مصر دراس عين شمس لطباعة والنشر، العدد الرابع 2019.
11. كولو، أديب، التقنيات الكمية في الادارة، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية دار المعارف للطباعة والنشر، 2018.
12. حميدان، عدنان الرياضيات الابتكارية، جامعة دمشق كلية الاقتصاد سوريا، 2015.
13. المحمد، محمد التأمين وادارة المخاطر جامعة الزرقاء، الاردن، ط 4، 2022.
14. عبد الإله، زهير، التأمين التعاوني والتأمين التجاري مؤتمر جامعة سطيف، الجزائر، 2019.

15. القصار، حسام، التأمين الزراعي في سوريا، ماله وما عليه؟، مؤتمر الاقتصاد الزراعي، جامعة دمشق، ط 5، 2022.
16. عبد الملك محمد، مدخل الى اساسيات التامين، المعهد المالي – الرياض، السعودية، 2017.
17. كواش زهية، (2023)، أهمية الابتكار لاختصر في التحول نحو الاقتصاد الدائري لحماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة مجلة جديد الاقتصاد المجلد 16، العدد 1، 2023.
18. عبد الرزاق حبار، واقع الابتكار في نشاط التامين حالة التامين في الجزائر مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 201855..
19. المحاميد، عبد القادر، (2020)، دور التكنولوجيا الرقمية في الاقتصاد المعرفي جامعة عمان، كلي الادارة والاقتصاد، ط 17، 2020
ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. IAIS, Fintech development in the insurance industry, International Association of Insurance Supervisors, 2017, P.P:41- 45.
2. McNabb, Divad, "Knowledge Management in the Public Sector" M., E., Sharpe, United States of America, 2006.
3. Daft, Richard.L., "Organization Theory and Design", 7th ed., South Western College Publishing, U.S.A., 2001.
4. D. Amor (2000): The E-Business Revolution, Prentice Hall, New Jersey.
5. 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.
6. Albert, Y. and others. (2020). the future of insurance in Asia pacific. Osborne c. March. Capgemini. (2019). The world Insurtech report, October 7. (www.capgemini.com).
7. Signority. (2017). what is insurtech? And why the insurance industry should take immediate notice?
8. (www.signority.com), consulté le 15.07.2020