

أثر التحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA

The Impact of Digital Transformation on Governance in Insurance Companies : A Case Study of SAA, the National Insurance Company

بن خلوف وسام^{1*}، رياض مريم²

¹ دراسات في المالية الإسلامية والتنمية المستدامة، المركز الجامعي مرسل عبد الله-تيازة، benkhelouf.wissem@cu-tipaza.dz

² مخبر المقاولاتية وتنمية السياحة، المركز الجامعي مرسل عبد الله-تيازة، Riad.meriem@cu-tipaza.dz

تاريخ القبول: 2024/12/02

تاريخ الاستلام: 2024/08/16

الملخص:

من خلال هذه الدراسة سنحاول التطرق الى أثر التحول الرقمي على الحوكمة داخل شركات التأمين، من خلال التركيز على عدة جوانب بما في ذلك الشفافية، إدارة المخاطر، اتخاذ القرارات، الامتثال للقوانين واللوائح، والتفاعل مع المؤمن لهم، باستخدام استبيان منظم تم توزيعه على المديرين ورؤساء الأقسام في مختلف وكالات الشركة الوطنية للتأمين SAA وحلل باستخدام IBM SPSS 27.

تؤكد النتائج أن التحول الرقمي يعزز بشكل كبير عمليات إدارة المخاطر، ويحسن دقة اتخاذ القرارات، ويضمن امتثالاً أفضل للأطر التنظيمية، ويعزز التفاعل مع المؤمن لهم. ومع ذلك، تكشف الدراسة أن التحول الرقمي لا يؤثر بشكل كبير على الشفافية، كما تؤكد هذه الدراسة على الدور البارز للتحول الرقمي في إعادة تنظيم هيكل الحوكمة، وتبرز ضرورة تبني إستراتيجيات لتحسين الشفافية بالتزامن مع جوانب الحوكمة الأخرى.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي؛ الحوكمة؛ الشفافية؛ المؤمن لهم؛ الشركة الوطنية للتأمين.

تصنيف JEL: G34؛ G38؛ G22؛ G22.

Abstract:

In This study, We Will attempt to address the impact of digital transformation on governance within insurance companies by focusing on several aspects, including transparency, risk management, decision-making, compliance with laws and regulations, and customer interaction. The study utilized a structured questionnaire, which was distributed to managers and department heads in various agencies of the National Insurance Company SAA, and the data was analyzed using IBM SPSS 27.

The findings confirm that digital transformation significantly enhances risk management processes, improves decision-making accuracy, ensures better compliance with regulatory frameworks, and strengthens customer interaction. However, the study reveals that digital transformation does not have a significant impact on transparency. This study underscores the prominent role of digital transformation in reorganizing governance structures and underscore the need to adopt strategies to improve transparency alongside other governance aspects.

Key Words: Digital Transformation; Governance; Transparency; insured; national insurance company.

JEL Classification: G34؛ G3822؛ G22؛ G.

* إيميل المرسل: benkhelouf.wissem@cu-tipaza.dz

1. مقدمة:

يجب يشهد قطاع التأمين تحولات نتيجة لتبني التقنيات الرقمية. شركات التأمين بدأت في اعتماد تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل المخاطر وتقديم عروض تأمينية مخصصة، البلوك تشين لضمان شفافية وأمان العمليات، والبيانات الضخمة لتحليل سلوك المؤمن لهم وتحديد احتياجاتهم بدقة أكبر. هذه التحولات لا تساهم فقط في تحسين العمليات الداخلية للشركات، بل لديها القدرة على إعادة تشكيل صناعة التأمين كما أعادت تشكيل العديد من القطاعات الأخرى.

أدركت شركات التأمين في الجزائر أهمية التحول الرقمي وتأثيره الإيجابي على صناعة التأمين وواقنت ان موجة الرقمنة ستدفعها للتغيير والقدرة على المنافسة، لذا بادرت بعض شركات التأمين في التحول الرقمي بشكل حاسم وقامت بأتمتة نظم معلوماتها وقواعد بياناتها بطرق الكترونية من اجل التحول الى التأمين الالكتروني، وشركات أخرى تمشي على هذه الخطى ببطيء.

يمكن أن يكون للتحول الرقمي تأثيرات عميقة على مختلف جوانب الحوكمة داخل شركات التأمين، تتمحور دراستنا حول هذا الإطار، حيث سنقيم أثر التحول الرقمي على مختلف مؤشرات الحوكمة في شركات التأمين، من خلال دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA باعتبارها أول المبادرين في هذا التحول. من هذا المنطلق سوف نحاول الإجابة على الإشكالية التالية: هل هناك علاقة بين التحول الرقمي والحوكمة في شركات التأمين؟

الأسئلة الفرعية للدراسة:

- هل هناك مبادرات للتحول الرقمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA؟
- هل هناك أثريين التحول الرقمي وجوانب الحوكمة المختلفة؟
- هل يوجد أثر للتحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين؟

فرضيات الدراسة:

- قد توجد مبادرات للتحول الرقمي في الشركة الوطنية للتأمين SAA؛
- هناك أثر للتحول الرقمي على جوانب الحوكمة المختلفة؛
- يوجد أثر للتحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين.

منهج الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من الفرضيات، تم استخدام المنهج الوصفي لمعرفة طبيعة التحول الرقمي والحوكمة في شركات التأمين، وفي الجانب التطبيقي تم استخدام أسلوب تحليلي يعتمد على استبيان مقدم لعينة من 60 موظفًا في SAA تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي IBM SPSS 27.

أهداف الدراسة:

- التعرف على أهم التقنيات الرقمية اللازمة للتحول الرقمي في شركات التأمين؛
- معرفة درجة تبني مختلف وكالات الشركة الوطنية للتأمين لمبادرات التحول الرقمي؛
- التعرف على أثر التحول الرقمي على مختلف عناصر الحوكمة في الشركة الوطنية للتأمين؛
- تقديم اقتراحات ملموسة للاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية من اجل تعزيز أثرها على الحوكمة.

الدراسات السابقة:

(Radwan, 2019) يوفر هذا المستند تحليلاً شاملاً لكيفية إعادة تشكيل التكنولوجيا الرقمية لصناعة التأمين. يعرض الابتكارات التكنولوجية المختلفة، تأثيرها على سلسلة القيمة في التأمين، والآثار الأوسع للتحول الرقمي. ويخلص المقال إلى أن الرقمنة تحول الصناعة من خلال خلق طرق جديدة للتفاعل مع المؤمن لهم، وأتمتة العمليات التجارية، وتعديل المنتجات الحالية وتطوير منتجات جديدة. كما يناقش المقال التحديات والفرص التي تقدمها الرقمنة لصناعة التأمين.

(ABBOUD, 2023) يهدف هذا البحث إلى تحديد أهمية وفعالية تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها على تعزيز خدمات التأمين لشركات التأمين العامة في العراق استخدم البحث منهجية تحليلية وصفية توصل البحث الى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق تقنيات التحول الرقمي وتعزيز منتجات التأمين. ووجود علاقة مباشرة بين تقنيات التحول الرقمي وتقديم طلبات التأمين. خلص البحث إلى أن تقنيات التحول الرقمي تلعب دوراً هاماً في تعزيز خدمات التأمين وزيادة الطلب على منتجات التأمين.

(صبرينة، 2021) تهدف هذه الدراسة الى عرض متطلبات نجاح التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، توصلت الدراسة إلى أن تجربة التحول الرقمي لا تزال في مراحلها الأولى نتيجة لنقص الظروف الأساسية الداعمة، وخاصة تلك المتعلقة بجودة البنية التحتية للإنترنت واتصالات النطاق العريض، بالإضافة إلى لوائح العمل القديمة والجانب التشريعي الذي لا يتوافق مع تطورات الوضع الحالي.

(Nugroho, 2024) تتناول هذه الدراسة أهمية الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر في صناعة التأمين الإندونيسية. تسلط الضوء على انتشار حالات إفلاس شركات التأمين في إندونيسيا وتنسبها إلى استراتيجيات التخفيف الضعيفة وممارسات الحوكمة المؤسسية غير الكافية. كما تؤكد على حاجة شركات التأمين لتحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها من خلال أطر شاملة وتركز على الدور الحاسم لإدارة المخاطر والحوكمة المؤسسية الجيدة في منع إخفاقات شركات التأمين.

(فرحات، 2011) تستكشف هذه الدراسة مفهوم الحوكمة في شركات التأمين، وتبين ان هذا المفهوم ظهر كرد فعل على الفضائح المالية ونظرية الوكالة التي تبرز إمكانية حدوث تضارب بين المساهمين والمديرين، ثم تتعمق في الآليات المحددة للحوكمة في شركات التأمين، مع مقارنة كيفية تنفيذ هذه الآليات بين شركتي AXA و CAAR. وتختتم الدراسة بالتأكيد على أهمية الحوكمة في تحقيق أهداف الشركة، وتوازن مصالح الأطراف المعنية، والحفاظ على الشفافية والمساءلة.

فجوة البحث:

تناولت الدراسات السابقة أهمية التحول الرقمي والحوكمة المؤسسية في صناعة التأمين. حيث تم التركيز على دور التحول الرقمي في تعزيز خدمات التأمين من خلال أتمتة العمليات، بالإضافة إلى التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الجزائر بسبب نقص البنية التحتية، كما أكدت على ضرورة تحسين ممارسات الحوكمة وإدارة المخاطر لضمان استدامة شركات التأمين وتجنب الإخفاقات المالية، الا ان هناك فجوة فيما يتعلق بعلاقة التحول الرقمي بالحوكمة خاصة في مجال التأمين.

وعليه تهدف هذه الدراسة الى معالجة هذا النقص من خلال دراسة أثر التحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين، تأخذ الدراسة في الاعتبار جوانب مختلفة من حوكمة شركات التأمين، بما في ذلك الشفافية وإدارة المخاطر واتخاذ القرارات والامتثال التنظيمي والتفاعل مع المؤمن لهم، بشكل عام، تقدم هذه الدراسة مساهمة قيمة في هذا المجال من خلال تقديم أدلة تجريبية على تأثير التحول الرقمي على حوكمة الشركات داخل صناعة التأمين، مع التركيز تحديداً على حالة SAA في الجزائر.

2. التحول الرقمي في شركات التأمين

أدخل هنا تقديم للعنوان الرئيسي الأول، أدخل هنا تقديم للعنوان الرئيسي الأول، أدخل هنا تقديم للعنوان الرئيسي الأول، أدخل هنا تقديم للعنوان الرئيسي الأول.

1.2 تعريف التحول الرقمي:

هناك العديد من التعريفات والمفاهيم حيث ان كل تعريف يعكس جانبا مختلفا من جوانب التحول الرقمي، من بينها نذكر:

- " هو ذلك التحول الذي يتطلب نموذج عمل وقدرات تقنية ورقمية يتم جمعها لابتكار منتجات وخدمات إبداعية مقارنة بالطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وكذا تحسين الكفاءات التشغيلية وتخفيض التكلفة والاستحواذ على شريحة أكبر من المؤمن لهم والجمهور من أجل التفوق على المنافسين" (قشطي، 2021، صفحة 418)

- يشير التحول الرقمي إلى السعي لتحقيق استراتيجية توفر خدمات مبتكرة تمنح الشركات ميزة تنافسية قوية وأمنة بأقل تكلفة، يتضمن ذلك الاستثمار في التكنولوجيا، تطوير المواهب، إعادة تنظيم العمليات، إدارة التغيير، وخلق قيم وتجارب جديدة للعملاء، الموظفين، وأصحاب المصلحة لتحقيق الهدف الرئيسي من التحول الرقمي، وهو خدمة الإنسانية مع مساعدة الشركات على البقاء والازدهار. يأتي التحول نتيجة للتغيرات العالمية والمحلية التي صاحبت عصر المعرفة، العولمة، والتأثيرات الخارجية (ABBOUD، 2023، صفحة 583)

- التحول الرقمي في شركات التأمين هو " استراتيجية تشمل اتمتة عمليات التأمين وإعادة تصميم نماذج الأعمال وابتكارها من جديد لتكييفها مع المتطلبات الجديدة، وتعزيز جانب الكفاءة والسرعة فيها، عبر إضافة أدوات رقمية وأساليب مبتكرة لتحسين عمليات التأمين الحالية، وخلق قيمة مضافة جديدة للعملاء" (صبرينة، 2021، صفحة 246)

2.2 مراحل تطور التحول الرقمي في شركات التأمين:

سوف نناقش ثلاثة مراحل للتحول الرقمي كل منها يمثل مستوى مختلف من التقدم والابتكار تتمثل هذه المراحل في: (McFarlane, 2019)

- مرحلة التمكين الرقمي: في هذه المرحلة غالبا ما يتم تخزين المعلومات في أنظمة تقليدية، بحيث لا يمكن لشركات التأمين الحصول على رؤية كاملة للعمليات وبيانات المؤمن لهم، للتغلب على ذلك ينبغي على أقسام تكنولوجيا المعلومات أن تأخذ الوقت لفهم وتقييم النظام التكنولوجي الكامل للمؤسسة وكل الأنظمة التي سيتم استبدالها أو دمجها مع الحل الجديد. بمجرد اكتمال تقييم النظام التكنولوجي، يمكن للمؤسسة تحديد أفضل الحلول والتعاون مع البائعين ومدعي النظام للمساعدة في تحديد نطاق المشروع بشكل

- واقعي. من بين الخطوات الأخرى في مرحلة التمكين الرقمي هو تشكيل الفريق المناسب لتنفيذ الاستراتيجية. من خلال البدء بقسم مهم، مثل قسم المطالبات، لتحقيق نتائج ملموسة وسريعة قبل توسيع نطاق التحول.
- **مرحلة التحسين الرقمي:** يعرف التحسين الرقمي على أنه عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات التشغيلية الحالية أو النماذج التجارية. في هذه المرحلة غالباً ما تقوم شركات التأمين بتنفيذ نفس العمليات التجارية لكن باستخدام التكنولوجيا لتحسين الإجراءات وتجارب المستخدمين والمؤمن لهم، نأخذ على سبيل المثال عملية تسوية المطالبات، بمجرد تقديم المطالبة، تتلقاها شركة التأمين وتقوم بالتحقيق واتخاذ الإجراء المناسب بناء عليها، باستخدام نموذج التحسين الرقمي، ستلقى شركة التأمين المطالبة في شكل رقمي، إذ أن سير العمل بطريقة رقمية سيوجه المعلومات الصحيحة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب، الذي بدوره يمكنه مراجعة المطالبة والوصول إلى قرار بشكل أسرع من خلال تسريع العملية، مما يؤدي إلى تقليل وقت اتخاذ القرار مع زيادة رضا المؤمن لهم.
 - **مرحلة تحول رقمي:** ترى العديد من شركات التأمين أن تحقيق التحول الرقمي أصعب بكثير مما كانوا يعتقدون في البداية، لا يدركون أنه عملية مستمرة وليست نهائية. في هذه المرحلة تخلق لدى شركات التأمين مصادر دخل لم تكن متوفرة في مراحل سابقة من رحلة التحول. تضمن الاستراتيجية الرقمية الأولى على مستوى الشركة أن تظل المعلومات والبيانات الرقمية متاحة من أي مكان وفي أي وقت.

3.2 تأثير التحول الرقمي في قطاع التأمينات

ان من الضروري فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على صناعة التأمين وكيف يمكن للشركات الاستفادة منها لتحقيق أهدافها، سوف نبرز فيما يلي أثر التحول الرقمي على العديد من الجوانب في مجال التأمين: (Radwan, 2019)

- **المنتجات:** مع انتشار التحول الرقمي بشكل أكبر، يقوم المؤمن لهم بتغيير سلوكهم. إذ يستخدمون قنوات متعددة للوصول إلى المنتجات، ولديهم ميل للخدمة الذاتية، ويحصلون في بعض الحالات على منتجات قابلة للتخصيص بشكل فردي، هذا النوع من التفاعل والعروض المخصصة يدفع المؤمن لهم إلى زيادة الإقبال على خدمات شركات التأمين، لذا يجب على هذه الشركات إنشاء قواعد أفضل لزيادة التركيز على العميل، واكتشاف الفرص لإطلاق منتجات جديدة، كما أن التحليل العميق لقاعدة المؤمن لهم يمكن أن يوضح قنوات التوزيع التي تناسب مع المؤمن لهم.
- **التسويق:** إن تطور سلوك المستهلك يهدد أدوات التسويق التقليدية مثل الإعلان التلفزيوني، ويجعل من الضروري التحول إلى قنوات الهواتف المحمولة والإنترنت، وهو ما يدفع شركات التأمين إلى التسارع في استخدام عدة قنوات لاستهداف المستهلكين مثل البريد الإلكتروني والشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية والهواتف المحمولة، إذ يستخدم المستهلكون قنوات مختلفة في نقاط مختلفة في عملية الشراء والقدرة على التنقل السلس بين هذه القنوات بسهولة ويسر ضروري لتجربة إيجابية.
- **التسعير:** يتيح الجمع بين البيانات الغنية للعملاء، وتكنولوجيا المعلومات، وقوة الحوسبة المحسنة إمكانية تسعير قائم على الاستخدام والسلوك، مما قد يقلل من الحواجز أمام المنافسين الجدد الذين يفتقرون إلى الخبرة اللازمة لتسعير دقيق، على الرغم من أن دخول شركات التأمين الرقمية إلى السوق كان تحدياً إلا أنه أثبت فائدته لشركات التأمين حيث استغلوا الفرصة لاستخدام قنوات رقمية مباشرة لأغراض التسويق

والاكتتاب، ساعد استخدام المستهلكين المتزايد للتقنيات الرقمية والمحمولة في خفض تكاليف الاستحواذ في بعض المناطق، بينما في المناطق ذات المنافسة العالية ومستوى النضج الرقمي، كان تأثير خفض تكاليف الاستحواذ أقل أهمية، وتظل تكاليف الاستحواذ تحديًا رئيسيًا بشكل عام.

- **وثائق التأمين:** يمكن للعملاء الآن شراء وثائق التأمين بنقرة زر واحدة. فقد تم تطوير وثائق التأمين لتصبح آلية يتم تحديثها باستخدام قاعدة بيانات، بالإضافة إلى ذلك فإن وجود لوحات تحكم ذاتية يجعل من السهل على المؤمن لهم فهم رموز وثائق التأمين المعقدة وحساب الأقساط الشهرية وتقدير تأثيرها على مستقبلهم المالي وخططهم الطويلة المدى. تسعى شركات التأمين باستمرار إلى تجاوز الحدود مع ظهور عصر الرقمنة لجعل التطبيق أكثر تفاعلاً وسهولة في الاستخدام للعملاء. على سبيل المثال، في عدة بلدان يمكن للعملاء استخدام هواتفهم الذكية لتحميل صورة لشيء يرغبون في تأمينه: سيارة، دراجة هوائية، كاميرا، أو أي شيء آخر وطلب وثيقة تأمين لنفسهم. يستخدم التطبيق البيانات المتاحة حول منتجك ويقوم بعرض وثيقة فورية يمكنك تحميلها في غضون ثوانٍ.

- **الخدمات:** من الضروري أن يكون هناك مقدمي خدمات التأمين الذين يكافحون من أجل الحصول على تجربة ناجحة للعملاء، حيث يتوقع المستهلكون التفاعل الشخصي الذاتي مع الشركات عبر أي جهاز في أي وقت، كما هو الحال مع تجار التجزئة عبر الإنترنت مثل أمازون. وبالتالي، فإن أهمية هذه الخدمات تتمثل في أنها تضيف إلى شركة التأمين العديد من الفوائد مثل ربط المؤمن له بشركة التأمين.

- **المطالبات:** للتحويل الرقمي متطلبات منها تحديث البنية التحتية، التي تعني في صناعة التأمين حساب وتخزين ومعالجة أسرع، وقد سمح ذلك لشركات التأمين بترتيب وتوثيق المطالبات على السجلات الموزعة، ففي الماضي إذا تعرض شخص لحادث سيارة، كانت عملية حصوله على المطالبة صعبة وتتطلب عدة مستندات طويلة ومعقدة، لكن الآن يمكن القيام بكل هذا عبر الهاتف المحمول، مما يقلل بشكل كبير من وقت معالجة المطالبات. وقد فتح هذا أيضاً مجالاً للعقود الذكية، حيث يتم تحديث وثائق التأمين بشكل تلقائي بالكامل باستخدام قاعدة البيانات، لذلك تعمل الأتمتة بتحويل عمليات المطالبات، مما يتيح لشركات التأمين اكتشاف الاحتيال، وتقليل تكاليف تسوية الخسائر.

4.2 فوائد وفرص تطبيق التقنيات الرقمية في مجال التأمين:

تكتسب التقنيات الرقمية أهمية متزايدة في جميع المجالات، بما في ذلك مجال التأمين، في هذا السياق سوف نستعرض الفوائد والفرص التي توفرها التقنيات الرقمية لصناعة التأمين: (Osterrieder, 2020, pp. 336-340)

الجدول رقم (1): فوائد وفرص تطبيق التقنيات الرقمية في صناعة التأمين

التكنولوجيا	تعريف	الفوائد والفرص	الاستخدام في التأمين
البيانات الضخمة (Big data)	نوع من مجموعات البيانات يسمح بجمع ومعالجة وتحليل كميات ضخمة من البيانات المنظمة وغير المنظمة، بدلاً من البيانات المنظمة فقط، يتميز بخصائص الحجم والسرعة والتنوع، مع إمكانية التوسع.	- التسجيل الشامل والتحديث السريع لتدفقات المعلومات لكل تفاعلات المؤمن لهم (تسوية المطالبات، وثائق التأمين) - فهم أفضل للعملاء: استناداً إلى البيانات الضخمة، يمكن لشركة التأمين مراقبة سلوك العميل وتقديم منتجات تأمين مناسبة. - التحقيق في العديد من المتغيرات المترابطة	الاكتتاب والتسعير، حساب عمر العميل، تقسيم المؤمن لهم، استهداف المؤمن لهم، كشف الاحتيال، تحسين العمليات
الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence)	الذكاء الذي تظهره الآلات والذي يشمل الوظائف المعرفية مثل التعلم الآلي، التعلم الآلي والتعلم العميق هما فئتان فرعيتان ويتضمنان قدرة الكمبيوترات على التصرف مثل البشر أي اتخاذ قرارات ذكية دون أن تتم برمجتها بشكل صريح لكل حالة استخدام محددة.	زيادة الفعالية والكفاءة بفضل التعلم الآلي والتعلم العميق حيث يتعلم الكمبيوتر من خلال التغذية الراجعة الهيكلية مثل التعرف على الوجوه بناءً على التعلم الآلي، وأيضاً يُحسن نفسه باستمرار بناءً على مجموعة البيانات الأساسية.	تقسيم وإدارة المؤمن لهم، تقييم المخاطر، كشف الاحتيال، البيع المتقاطع، شفافية الخدمة، روبوتات الدردشة، المساعدين الرقميين، استشارات الروبوت
انترنت الأشياء (Internet of things)	يشير إلى اتصال الأجهزة بالإنترنت (مثل الأجهزة القابلة للارتداء، وأجهزة الاستشعار، أجهزة المنزل الذكية، والسيارات الذكية)	- معرفة شاملة حول سلوك المؤمن لهم - توسيع نطاق المنتجات؛ - تقييم المخاطر بشكل أكثر دقة؛ - تسهيل معالجة المطالبات؛ - زيادة عدد التدابير لتوجيه سلوك المؤمن له ومنع أو تقليل الخسائر.	تحديد أسعار التأمين، رصد رقمي، استهداف المؤمن لهم، منصات تأمين شاملة، البيع المتقاطع والتصاعدي، كشف الاحتيال، خدمات المساعدة الآلية
الحوسبة السحابية (Cloud computing)	- يوسع قدرات التخزين التقليدية من خلال موارد الحوسبة المجمعة. - نماذج التسليم الحالية: البرمجيات كخدمة، منصة كخدمة، البنية التحتية كخدمة، وقاعدة البيانات كخدمة.	- زيادة كفاءة ومرونة العمليات؛ - انخفاض تكاليف التكوين والتطوير وقابلية التوسع؛ - انخفاض تكاليف التشغيل	تحسين عمليات الاتصال، وظائف الخدمة الذاتية، المنتجات السحابية الموجهة نحو العميل، نماذج الشراكة لتعزيز التعاون مع الوسطاء، البيع المتقاطع.
البلوك تشين (Blockchain)	قواعد بيانات لامركزية لتخزين المعلومات عبر سلاسل مشفرة	- مقاومة عالية للتلاعب فيما يتعلق بقاعدة البيانات اللامركزية؛	العقود الذكية، تقييم المخاطر وتحديد أسعار التأمين، كشف

الاحتيايل، التأمين عند الطلب (التأمين البارامتري)	- تنظيم فعال لتدفقات المعلومات بين عدد كبير من الأطراف المشاركة؛ - تتيح زيادة الشفافية إنشاء قاعدة بيانات شاملة للمعلومات فيما يتعلق بالتفاعلات مع كل عميل.	بشكل متسلسل.	
--	---	--------------	--

Source :Osterrieder,C. E. (2020, 09 01), 336-340.

3. حوكمة الشركات

1.3 تعريف حوكمة الشركات:

تثبت معظم الدراسات عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه للحوكمة يعود ذلك الى تباين آراء الباحثين، فكل يراها من منظور مختلف هذا يشير إلى أن تعريف الحوكمة يعتمد على الهيئة أو الشخص الذي يقوم بتعريف المصطلح فعلى سبيل المثال قد يختلف تعريف المدير في الشركة للمصطلح عن تعريف المستثمر، في هذا السياق سوف نقدم التعاريف الخاصة ببعض الهيئات والباحثين.

- تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية(OECD) : هي " مجموعة العلاقات التي تربط بين إدارة المؤسسة ومجلس الإدارة والمساهمين وباقي الأطراف ذات العلاقة مع الشركة، فهي تقدم الهيكل الذي من خلاله يتم تحديد الأهداف وتحقيقها ومراقبة النتائج والأداء، وتعتبر الأسلوب الأمثل لممارسة السلطة والمحفز لمجلس الإدارة والإدارة العليا على تحقيق الأهداف لخدمة مصالح الشركة ومساهميها، كما يسهل مراقبة موارد الشركة بكفاءة" (دليلة، 2019، صفحة 251)
- تعريف مؤسسة التمويل الدولية (IFC): الحوكمة هي: " النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها" (عمامرة، 2018، صفحة 121)
- تعريف المجمع العربي للمحاسبين القانونيين للحوكمة: " مجموعة من المسؤوليات والممارسات التي يتبعها مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، بهدف تقديم توجيه استراتيجي وضمان تحقيق الأهداف، والتحقق من إدارة المخاطر بشكل ملائم" (عمر، 2009، صفحة 03)
- لجنة كادبوري: تركز على أن الحوكمة المؤسسية تتعلق بكيفية إدارة الشركات وتوجيهها والسيطرة عليها (Cadbury، 1992)
- من منظور الممول، يرى شليفروفيشني أن الحوكمة المؤسسية هي الآليات التي تضمن أن يحصل الموردون للتمويل على عائد على استثماراتهم. (Shleifer, 1997, pp. 461-488)
- من منظور المستثمر يرى ميترك وإيشي الحوكمة المؤسسية بأنها تعد بتسديد عائد عادل على رأس المال المستثمر والالتزام بتشغيل الشركة بكفاءة مع الاستثمار المقدم (Metrick, 2002)

2.3 مبادئ حوكمة شركات التأمين:

تسعى العديد من الهيئات والمنظمات إلى تعزيز تطبيق مبادئ الحوكمة في شركات التأمين من خلال وضع قوائم ومبادئ إرشادية. تشمل بعض هذه المبادرات ما يلي: (فرحات، 2011، صفحة 12)

مبادئ الحوكمة الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) تُعد من أهم المعايير العالمية للحوكمة الرشيدة. تم تطوير هذه المبادئ بهدف تعزيز الثقة بين الشركات والمستثمرين وتحقيق التوازن بين مصالح جميع الأطراف ذات العلاقة.

مبادئ الحوكمة الصادرة عن هيئات الرقابة على شركات التأمين والتعاونيات (ACAM) تهدف إلى تعزيز الحوكمة الرشيدة في قطاع التأمين، وضمان أن شركات التأمين تلتزم بالمعايير القانونية والتنظيمية المعمول بها. هذه المبادئ تعمل كدليل إرشادي لضمان استقرار وسلامة شركات التأمين وتعزيز الثقة في هذا القطاع. مبادئ الحوكمة الصادرة عن معهد الحوكمة بالتعاون مع منتدى الهيئات العربية للإشراف: تشمل هذه المبادئ توجيهات خاصة بإدارة أعمال التأمين والرقابة على الشركات في العالم العربي.

فيما يلي سوف نقوم بإيجاز أبرز المبادئ الصادرة عن هذه الهيئات: (الدين، 2021، صفحة 32)

- التحديد الدقيق للمسؤوليات: تعيين التزامات كل من مجلس الإدارة، المدير العام، لجان الإدارة بشكل واضح ودقيق؛
- المسائلة: أن تكون الشركة مسؤولة أمام مساهميها وأصحاب المصلحة الآخرين عن أداؤها، وأن توفر شفافية كاملة في جميع جوانب عملياتها؛
- الرقابة الخارجية: أن تتوفر المعلومات المتعلقة بالرقابة الخارجية بشكل شفاف وتكون متاحة للمراقبين الخارجيين لتيسير الأمر عليهم؛
- الرقابة الداخلية: هي عملية هامة تصدر من داخل الشركة لضمان سلامة وفعالية العمليات، تقوم الرقابة الداخلية بشكل رئيسي على مكونات رئيسية مثل برامج الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي؛
- الشفافية والافصاح: تشمل الوضوح الكامل في تقديم المعلومات والبيانات التي تساهم في تعزيز فهم الأطراف المعنية حول أداء الشركة وسلوكها ونشر وتقديم المعلومات المتعلقة بالشركة بشكل دوري ومنتظم، الشفافية والافصاح يؤثران بشكل كبير على قدرة الشركات على بناء الثقة وتعزيز علاقاتها مع الأطراف المعنية.

3.3 ضرورة الحوكمة الجيدة في شركات التأمين:

يمكن أن تؤدي السلبات في الحوكمة إلى تعرض شركات التأمين إلى العديد من المشاكل مثل زيادة التعرض للمخاطر لذلك أصبحت الحوكمة الجيدة والفعالة ضرورة بوتيّة غير مسبقة، تساهم الحوكمة السليمة إضافة إلى الاستقرار المالي في كسب ثقة المؤمن لهم والاستجابة للقوانين واللوائح التشريعية، فيما يلي أهم الأسباب التي تجعل من الحوكمة الفعالة ضرورة في التأمين: (Nugroho, 2024, p. 44)

- إدارة فعالة للمخاطر: تساهم الحوكمة الجيدة في شركات التأمين على تحديد وتقييم وإدارة المخاطر بشكل أفضل. يتضمن ذلك التنبؤ بالمخاطر، ووضع سياسات لمواجهتها.
- الاستقرار المالي: تساعد الحوكمة الجيدة شركات التأمين في الحفاظ على الاستقرار المالي. يتضمن ذلك إدارة الاستثمارات وتخصيص رأس المال بحكمة والتخطيط المالي الدقيق.
- ثقة المؤمن لهم: الثقة من قبل المؤمن لهم أمر بالغ الأهمية في أعمال التأمين. تساعد الحوكمة الجيدة في بناء والحفاظ على ثقة المؤمن لهم من خلال ضمان معالجة المطالبات بسرعة وعدالة.

- الامتثال التنظيمي: صناعة التأمين تخضع للعديد من القوانين واللوائح. تساعد الحوكمة الجيدة شركات التأمين على الامتثال لجميع هذه اللوائح وتجنب العقوبات القانونية الناشئة عن الانتهاكات.
- إدارة تضارب المصالح: هناك العديد من المصالح المتضاربة المحتملة في صناعة التأمين، خاصة عندما يكون للشركات منتجات تأمينية واستثمارات متنوعة. تساعد الحوكمة الجيدة في إدارة هذه التضاربات بشفافية وأخلاق عالية.
- استدامة الأعمال: من خلال الحوكمة الجيدة، يمكن لشركات التأمين الحفاظ على استدامة الأعمال على المدى الطويل. يتضمن ذلك التخطيط للتعاقب وتطوير منتجات جديدة والتكيف مع تغيرات السوق.

4. التحول الرقمي وفعاليتها في جوانب الحوكمة

1.4 إدارة المخاطر:

بدعم من التقنيات الرقمية الجديدة المختلفة، يمكن للمؤسسات معالجة كميات هائلة من البيانات بتكلفة أقل، وتحسين نطاق وعمق استيعاب المعلومات، وتقليل تكاليف المعالجة، يعزز التحول الرقمي تجنب المخاطر ويقلل من اتخاذ القرارات غير العقلانية والاستثمارات غير الفعالة، لذلك، فإن استخدام التقنيات الرقمية يقلل من تكاليف البحث عن المعلومات، ويكبح السلوك الانتهازي للإدارة، ويقلل من الاستثمارات غير الفعالة، ويعزز تحمل المخاطر للمؤسسات. تعزز التكنولوجيا الرقمية تحمل المخاطر للشركات من خلال تحسين مرونة العمليات وتوافر التمويل. مع تطبيق أنظمة المعلومات الرقمية، يمكن للإدارة تحديد المشاكل التشغيلية في الوقت المناسب وإدارة المخاطر إلى حد كبير. (Chen, 2024, pp. 2-4)

2.4 الشفافية:

مع تطبيق التكنولوجيا الرقمية، يتم تحسين شفافية المعلومات المحاسبية والتجارية، وزيادة كفاءة الإشراف على المؤمن لهم. علاوة على ذلك، أصبح تبادل البيانات والموارد هو القاعدة في سياق التحول الرقمي. تتغلب التكنولوجيا الرقمية على قيود الزمان والمكان، مما يسمح بانتشار المعلومات بسرعة وتقليل تكاليف البحث عن المعلومات والمعاملات، ملء الفجوة الرقمية يعزز بشكل كبير الشفافية المعلوماتية، مما يعزز التعاون والتقسيم بين المؤسسات، ويقلل من تكاليف التجربة والخطأ من أجل المنفعة المتبادلة. (Chen, 2024, pp. 2-4)

3.4 تحقيق جودة التدقيق:

يعمل التحول الرقمي خلال أداء مهمة التدقيق على دعم وتطوير نوعية انجاز المهام من خلال الاستفادة من مزايا ومنافع أدواته الرقمية المختلفة، بهدف توفير الوقت والجهد وإتمام المهام بمستوى عال من الجودة، مما يساعد على الحصول على دلائل الإثبات بموضوعية تامة، وتحقيق متطلبات مصداقية التدقيق التي تتجسد في الاستقلالية وعدم التحيز، لضمان الحفاظ على المعلومات المالية وحماية ممتلكات المؤسسة. (مريم، 2023، صفحة 07)

4.4 تجربة المؤمن لهم:

تزايدت توقعات المؤمن لهم في العصر الرقمي وأصبحت في أعلى مستوى، يتيح التحول الرقمي للمؤسسات تصميم تجارب خاصة للعملاء، مما يعمل على زيادة الرضا. ففي زمن التطلع الى التلبية الفورية، يطالب المؤمن لهم بتجارب خاصة تناسب اختياراتهم وتتميز بالسرعة والتناسق، ويسمح التحول الرقمي للمؤسسات الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لبناء تلك التجارب، وتعظيم رضا المؤمن لهم وإخلاصهم. (سمير، 2024)

5.4 اتخاذ القرارات:

يشرح كتاب "عصر الآلة الثانية" لبريجنولفسون وماكافي كيف أن التكنولوجيا الرقمية بدأت تتجاوز القدرات البشرية وتغير الاقتصاديات والقطاعات، حيث تلعب الرقمنة دورًا حاسمًا في كل من اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية. وقد تأثرت عملية اتخاذ القرارات الإدارية بشكل كبير بالتقدم في قدرات معالجة البيانات التي أتاحتها التكنولوجيا الرقمية، كما غطى مارتينيز موضوع كيفية أن طرق علم البيانات أصبحت الآن أساسية لمساعدة المديرين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية من خلال استخراج رؤى مفيدة من قواعد البيانات الضخمة. (Bondar, 2024, p. 215)

6.4 تعزيز الكفاءة:

يعمل التحول الرقمي في المؤسسات على تسهيل العمليات وتعظيم فعاليتها بصفة عامة، فعوامل مثل أتمتة الأعمال الروتينية تقود إلى تحرير الموظفين للتركيز على المسؤوليات الإستراتيجية والإبداعية التي تعمل على تعظيم قيمة الشركة، بالإضافة إلى أن انسجام إجراءات العمل الرقمي، والوصول الفوري إلى المعلومات يساهم في إعداد بيئة عمل أكثر قابلية للتكيف مع المتغيرات، مما يؤدي إلى تطوير المنظومة بشكل كامل. (سمير، 2024)

5. الدراسة التطبيقية:

من أجل تحقيق هدف البحث المتمثل في دراسة أثر التحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين تم الاعتماد على الاستبيان وتوزيعه على المديرين ورؤساء الأقسام في مختلف وكالات الوطنية للتأمين SAA، بلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 60 استبانة، وقد تم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS IBM 27، تم التحقق من صلاحية وصدق الاستبيان باستخدام معامل الفا كرونباخ ومعامل الارتباط سبيرمان، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار الانحدار الخطي البسيط.

1.5 قياس صدق أداة الدراسة:

تم عرض الاستبيان على أساتذة من أجل تحكيمه من الناحية العلمية واللغوية، وقد تم تعديل عبارات الاستبيان بناء على آراءهم.

كما تم التحقق من صدق المقياس من خلال حساب الاتساق الداخلي باستخدام معامل الارتباط سبيرمان.

الجدول رقم (2): معامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات مبادرات التحول الرقمي

مبادرات التحول الرقمي		
قامت شركتك بتنفيذ مبادرات للتحول الرقمي في السنوات الخمس الماضية	Corrélation de Pearson	,780**
	Sig. (Bilatérale)	,000
تم استبدال العمليات اليدوية والورقية في تقديم الخدمات بعمليات رقمية مؤتمتة	Corrélation de Pearson	,766**
	Sig. (Bilatérale)	,000
تعتمد الشركة على منصات التداول الرقمية والتوقيع الإلكتروني لإتمام العقود والتوثيق بشكل أسرع	Corrélation de Pearson	,550**
	Sig. (Bilatérale)	,000
تستخدم شركتك تقنيات التحليل المتقدم للبيانات مثل البيانات الضخمة	Corrélation de Pearson	,895**
	Sig. (Bilatérale)	,000
تم تبني نظام إدارة السحابة لتخزين البيانات وتسهيل الوصول إليها	Corrélation de Pearson	,540**
	Sig. (Bilatérale)	,000

المصدر: من أعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS27

من خلال نتائج الجدول رقم (2) نجد أن جميع معاملات سبفرمان بفن عبارات مبادرات التحوّل الرقفا مع متغير مبادرات التحوّل الرقفا لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$) وكان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو 0.540 أما الحد الأعلى فقد بلغ 0.895 هذا يدل على أن كل عبارات مبادرات التحوّل الرقفا متسقة داخلفا مما فثب صدق الاتساق الداخلي للمففا

الجدول رقم (3): معامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات مستوى الشفاففة

		مستوى الشفاففة
ساهم التحوّل الرقفا فف فزافة شفافة العملفات داخل الشركة	Corrélation de Pearson	,379**
	Sig. (Bilatérale)	,003
التحوّل الرقفا قد ساعد فف ففسفن الإفصاح عن المعلومات المالية	Corrélation de Pearson	,651**
	Sig. (Bilatérale)	,000
ساهم التحوّل الرقفا فف ففسفن الشفاففة فف فقافر الأءاء المالي.	Corrélation de Pearson	,756**
	Sig. (Bilatérale)	,000
المعلومات المتعلقة بفساسات الشركة وإجراءاتها متاحة بسهولة بفضل التحوّل الرقفا.	Corrélation de Pearson	,685**
	Sig. (Bilatérale)	,000
كفف فقفم مستوى الشفاففة فف شركتكم بعد فبف الأنظمة الرقفة؟	Corrélation de Pearson	,273*
	Sig. (Bilatérale)	,035

المصدر: من اءاء البافففن بالاعتماد على مخرجات SPSS27

من خلال نتائج الجدول رقم (3) نجد أن جميع معاملات سبفرمان بفن عبارات مبادرات التحوّل الرقفا مع متغير مبادرات التحوّل الرقفا لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$) وكان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو 0.273 أما الحد الأعلى فقد بلغ 0.765 هذا يدل على أن كل عبارات مبادرات التحوّل الرقفا متسقة داخلفا مما فثب صدق الاتساق الداخلي للمففا

الجدول رقم (4): معامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات افخاذ القرار

		افخاذ القرار
فعتمد المءفرون فف شركتكم على البفانات الرقفة فف افخاذ القرارات؟	Corrélation de Pearson	,910**
	Sig. (Bilatérale)	,000
فساعد الأنظمة الرقفة فف فمع وففلل البفانات لافخاذ قرارات مستفيرة.	Corrélation de Pearson	,829**
	Sig. (Bilatérale)	,000
فساهم الأنظمة الرقفة فف ففسفن فوءة القرارات المافذة فف الشركة.	Corrélation de Pearson	,930**
	Sig. (Bilatérale)	,000
فسهم الففولات الرقفة فف فسرفع عملفة افخاذ القرار فف الشركة.	Corrélation de Pearson	,919**
	Sig. (Bilatérale)	,000

المصدر: من اءاء البافففن بالاعتماد على مخرجات SPSS27

من خلال نتائج الجدول رقم (4) نجد أن جميع معاملات سبفرمان بفن عبارات مبادرات التحوّل الرقفا مع متغير مبادرات التحوّل الرقفا لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$) فقد كان الحد الأدنى لمعاملات

الارتباط هو 0.829 أما الحد الأعلى فقد بلغ 0.930 هذا يدل على أن كل عبارات مبادرات التحول الرقمي متسقة داخليا أي هناك ارتباط من قوي الى قوي جدا مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

الجدول رقم (5): معامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات الامتثال للقوانين واللوائح

الامتثال للقوانين واللوائح		
تساعد الأنظمة الرقمية في متابعة الامتثال للقوانين واللوائح بشكل دوري.	Corrélacion de Pearson	-,019
	Sig. (Bilatérale)	,885
ساهم التحول الرقمي في تحسين التزام شركتكم بالقوانين واللوائح	Corrélacion de Pearson	,518**
	Sig. (Bilatérale)	,000
تساعد الأنظمة الرقمية على التعامل مع الانتهاكات وعدم الامتثال للقوانين بشكل فعال	Corrélacion de Pearson	,733**
	Sig. (Bilatérale)	,000
ساعد التحول الرقمي في تقليل المخالفات القانونية	Corrélacion de Pearson	,906**
	Sig. (Bilatérale)	,000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS27

من خلال مخرجات الجدول رقم (5) نجد ان معامل الارتباط سبيرمان قدر ب -0,019 في السؤال الأول مع مستوى معنوية 0,885 هذا يدل على وجود ارتباط ضعيف وسلي وغير معنوي احصائيا، بالنسبة لباقي الأسئلة فقد بلغ معامل الارتباط 0,518 كحد أدنى و0,906 كحد أعلى مع مستوى معنوية 0,000 هذا يدل على وجود ارتباط إيجابي من متوسط الى قوي جدا ودال احصائيا بدرجة عالية.

الجدول رقم (6): معامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات إدارة المخاطر

ادارة المخاطر		
يؤثر التحول الرقمي على استراتيجيات تخفيف المخاطر في شركتك	Corrélacion de Pearson	,963**
	Sig. (Bilatérale)	,000
تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين استجابة الشركة للمخاطر الطارئة.	Corrélacion de Pearson	,903**
	Sig. (Bilatérale)	,000
يساهم التحول الرقمي في كشف الاحتيال في شركتك	Corrélacion de Pearson	,917**
	Sig. (Bilatérale)	,000
أثر التحول الرقمي على إجراءات أمن البيانات والخصوصية في شركتك	Corrélacion de Pearson	,766**
	Sig. (Bilatérale)	,000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS27

من خلال نتائج الجدول رقم (6) نجد أن جميع معاملات سبيرمان بين عبارات مبادرات التحول الرقمي مع متغير مبادرات التحول الرقمي لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$) فقد كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو 0.766 أما الحد الأعلى فقد بلغ 0.963 هذا يدل على أن كل عبارات مبادرات التحول الرقمي متسقة داخليا أي هناك ارتباط من قوي الى قوي جدا مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

الجدول رقم (7): معامل الارتباط والدلالة الإحصائية لعبارات التفاعل مع المؤمن لهم

التفاعل مع المؤمن لهم		
Corrélation de Pearson	0,865**	تقدم شركتك خدمات رقمية تفاعلية لتلبية احتياجات المؤمن لهم
Sig. (Bilatérale)	,000	
Corrélation de Pearson	0,940**	تساهم التحولات الرقمية في تعزيز رضا المؤمن لهم بشكل عام
Sig. (Bilatérale)	,000	
Corrélation de Pearson	0,955**	جعل التحول الرقمي من السهل على المؤمن لهم الوصول إلى الخدمات
Sig. (Bilatérale)	,000	
Corrélation de Pearson	0,496**	حسنت الأدوات الرقمية من سرعة تقديم الخدمات
Sig. (Bilatérale)	,000	
Corrélation de Pearson	0,920**	جعل التحول الرقمي التفاعلات مع المؤمن لهم أكثر تخصيصاً
Sig. (Bilatérale)	,000	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS27

من خلال نتائج الجدول رقم (7) نجد أن جميع معاملات سيرمان بين عبارات مبادرات التحول الرقمي مع متغير مبادرات التحول الرقمي لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0,05$) فقد كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط هو 0.496 أما الحد الأعلى فقد بلغ 0.955 هذا يدل على أن كل عبارات مبادرات التحول الرقمي متسقة داخليا مما يثبت صدق الاتساق الداخلي للمقياس

2.5 قياس ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الدراسة مدى قدرة أداة القياس على إعطاء نتائج مستقرة عند استخدامها في ظروف متشابهة، أي مدى إمكانية الحصول على نفس النتائج إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة أو عينة مشابهة لها في نفس الظروف وفي أوقات مختلفة، وقد تم استخدام اختبار الفا كرونباخ وهو مقياس لثبات أدوات القياس ويعبر عنه بقيمة تتراوح بين 0 و 1

جدول رقم (8): معامل الفا كرونباخ لمحاور المقياس

المتغير	العبارات	معامل الفا كرونباخ
مبادرات التحول الرقمي	05	0.755
مستوى الشفافية	05	0.632
اتخاذ القرار	04	0.914
الامتثال للقوانين والتشريعات	04	0.605
إدارة المخاطر	04	0.909
التفاعل مع المؤمن لهم	05	0.897
جميع المتغيرات	27	0.925

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

يتضح من الجدول السابق أن الحد الأدنى لمعامل الفا كرونباخ هو 0.605 وهي نسبة تتعدى 0.60 المقبولة إحصائياً، أما الحد الأعلى فقد بلغ 0.914 وقد بلغت القيمة الكلية لمعامل الفا كرونباخ لجميع العبارات

0,925، هذه النتائج تدل على أن معامل الثبات لهذه الاستبانة قوي، وبالتالي فهي صالحة لأغراض البحث العلمي.

3.5 النتائج الإحصائية الوصفية للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة

الجدول رقم (9): الخصائص الشخصية لأفراد العينة

الجنس	التكرار	النسبة	العمر	التكرار	النسبة	م. التعليمي	التكرار	النسبة	الخبرة	التكرار	النسبة
ذكر	38	63,3	30-20	06	10	ليسانس	16	26,7	أقل من سنة	06	10
أنثى	22	36,7	40-31	20	33,3	تقني سامي	10	16,7	10-6	14	23,3
-	-	-	50-41	32	53,3	ماستر	26	43,3	أكبر من 10	40	66,7
-	-	-	أكبر من 50	02	03,3	دكتوراه	08	13,3	-	-	-
المجموع	60	100	المجموع	60	100	المجموع	60	100	المجموع	40	100

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS27

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم ذكور بنسبة 38% أما نسبة الاناث فهي 22%، بالنسبة للعمر فإن الغالبية تتراوح أعمارهم بين 41-50 سنة وهذا بنسبة 53,3%، أما المستوى التعليمي فقد بلغت نسبة حاملي شهادة الماستر 43,3% هذا يدل على أنهم ذو تأهيل علمي ملائم، كذلك سجلنا نسبة 66,7% من الموظفين الذين تزيد خبرتهم عن 10 سنوات، هذا يدل على أنهم يتمتعون بخبرة عالية في مجال عملهم.

4.5 تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الأولى: "قد توجد مبادرات للتحول الرقمي في شركات التأمين"

من أجل اختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (10): نتائج وجود مبادرات للتحول الرقمي في شركات التأمين

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
قامت شركتك بتنفيذ مبادرات للتحول الرقمي في السنوات الخمس الماضية.	4,2333	0,76727	عالية
تم استبدال العمليات اليدوية والورقية في تقديم الخدمات بعمليات رقمية مؤتمتة.	4,2000	0,65871	عالية
تعتمد الشركة على منصات التداول الرقمية والتوقيع الإلكتروني لإتمام العقود والتوثيق بشكل أسرع.	4,0000	0,36823	عالية
تستخدم شركتك تقنيات التحليل المتقدم للبيانات مثل البيانات الضخمة.	4,7333	0,63424	عالية
تم تبني نظام إدارة السحابة لتخزين البيانات وتسهيل الوصول إليها.	2,7667	0,56348	متوسطة
المتوسط العام لمبادرات التحول الرقمي	3,9867	0,43549	عالية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

بناء على معطيات الجدول رقم (10) تبين أن هناك مبادرات للتحويل الرقمي في شركات التأمين وهذا بناء على وجهات نظر أفراد العينة، فقد كان المتوسط الحسابي لمبادرات التحويل الرقمي مرتفعاً بقيمة 3.9867. هذه النتائج أكدت صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه "توجد مبادرات للتحويل الرقمي في شركة التأمين" اختبار الفرضية الثانية: "هناك أثر للتحويل الرقمي على جوانب الحوكمة المختلفة" سوف نقوم باختبار صحة الفرضية بالنسبة لكل جانب من جوانب الحوكمة على حد ذلك باستخدام الانحدار الخطي البسيط

➤ "هناك أثر للتحويل الرقمي على مستوى الشفافية"

الجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم (11): تفسير أثر التحويل الرقمي على مستوى الشفافية

R	R-deux	F	Sig	Beta	T	Sig
0,098	0,010	0,565	0,455	0.098	0,752-	0.455

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

- $R = 0,098$ يشير الى ارتباط ضعيف وايجابي بين المتغير المستقل "التحويل الرقمي" والمتغير التابع "مستوى الشفافية";
- $R\text{-deux} = 0,010$ يدل على أن 1% من التباين في مستوى الشفافية يمكن تفسيره بواسطة التحويل الرقمي، هذا يدل على أن المتسبب الرئيسي في مستوى الشفافية ليس التحويل الرقمي؛
- بلغت قيمة $F (0,565)$ مع مستوى دلالة 0,455 هذا يدل على أنه لا توجد دلالة إحصائية بين المتغيرين؛
- $B = 0,086$ زيادة وحدة واحدة في مبادرات التحويل الرقمي تؤدي إلى زيادة 0.086 وحدة في الشفافية،
- $Beta = 0,098$ يدل على أن قوة العلاقة بين المتغيرين ضعيفة؛
- قيمة $T = (-0,752)$ مع دلالة إحصائية $Sig = 0,455$ أي لا توجد دلالة إحصائية لمعامل الانحدار. من خلال هذه النتائج يتم رفض الفرضية.

➤ "هناك أثر للتحويل الرقمي على اتخاذ القرار"

الجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم (12): تفسير أثر التحويل الرقمي على اتخاذ القرار

R	R-deux	F	Sig	Beta	T	Sig
0,493	0,243	18,574	0,000	0,493	4,310	0,000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

- $R = 0,493$ يشير الى وجود ارتباط متوسط وايجابي بين المتغير المستقل "التحويل الرقمي" والمتغير التابع "اتخاذ القرار";
- $R\text{-deux} = 0,243$ يدل على أن 24,3% من التباين في اتخاذ القرار يمكن تفسيره بواسطة التحويل الرقمي؛
- بلغت قيمة $F (18,574)$ مع دلالة إحصائية 0,000 هذا يدل على أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين؛
- $Beta = 0.493$ قوة العلاقة بين المتغيرين متوسطة؛

- قدرت قيمة T ب 4,310 مع مستوى دلالة 0,000 هذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لمعامل الانحدار. من خلال هذه النتائج يمكن تأكيد صحة الفرضية.

➤ "هناك أثر للتحول الرقمي على الامتثال للقوانين واللوائح"

الجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم (13): تفسير أثر التحول الرقمي على للقوانين واللوائح

Sig	T	Beta	Sig	F	R-deux	R
0,000	10,836	0.818	0,000	117,410	0,669	0,818

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

- $R = 0,818$ يشير الى وجود ارتباط قوي وايجابي بين "التحول الرقمي" و "الامتثال للقوانين واللوائح"؛
- $R\text{-deux} = 0,669$ يدل على أن 66,9% من التباين في الامتثال للقوانين واللوائح يمكن تفسيره بواسطة التحول الرقمي؛

- $F = 117,410$ مع مستوى دلالة 0,000 هذا يدل على ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين؛
- $Beta = 0.818$ أي ان العلاقة بين المتغيرين قوية؛
- $T = 10,836$ مع دلالة إحصائية 0,000 تشير الى وجود دلالة إحصائية لمعامل الانحدار.

من خلال هذه النتائج يمكن تأكيد صحة الفرضية

➤ "هناك أثر للتحول الرقمي على إدارة المخاطر"

الجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم (14): تفسير أثر التحول الرقمي على إدارة المخاطر

Sig	T	Sig	Beta	F	R-deux	R
0,000	6,901	0,000	0.671	47,621	0,451	0,671

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

- $R = 0,671$ يشير الى وجود ارتباط قوي وايجابي بين المتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "إدارة المخاطر"؛

- $R\text{-deux} = 0,451$ يدل على أن 45,1% من التباين في إدارة المخاطر يمكن تفسيره بواسطة التحول الرقمي؛
- $F = 47,621$ مع مستوى دلالة 0,000 هذا يدل على ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين؛
- $Beta = 0.671$ يدل على أن العلاقة بين المتغيرين قوية؛
- $T = 6,901$ مع دلالة إحصائية 0,000 هذا يؤكد وجود علاقة تأثير موجبة بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر. من خلال هذه النتائج يمكن تأكيد صحة الفرضية.

➤ "هناك أثر للتحول الرقمي على التفاعل مع المؤمن لهم"

الجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم (15): تفسير أثر التحول الرقمي على التفاعل مع المؤمن لهم

R	R-deux	F	Sig	Beta	T	Sig
0,659	0,434	44,534	0,000	0.659	6,673	0,000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

- $R = 0,659$ يشير الى وجود ارتباط قوي وايجابي بين المتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "التفاعل مع المؤمن لهم":
 - $R\text{-deux} = 0,434$ يدل على أن 43,4% من التباين في التفاعل مع المؤمن لهم يمكن تفسيره بواسطة التحول الرقمي؛
 - $F = 44,534$ مع دلالة إحصائية 0,000 أي انه توجد دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغيرين؛
 - $Beta = 0.659$ قوة العلاقة بين المتغيرين قوية؛
 - $T = 6,673$ مع دلالة إحصائية 0,000 توجد دلالة إحصائية لمعامل الانحدار.
- من خلال هذه النتائج يمكن تأكيد صحة الفرضية.

اختبار الفرضية الثالثة: "يوجد أثر للتحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين"

لاختبار صحة الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي البسيط والجدول التالي يبين النتائج التي تم التوصل اليها:

الجدول رقم (16): تفسير أثر التحول الرقمي على الحوكمة

R	R-deux	F	Sig	Beta	T	Sig
0.693	0.480	53.451	0.001	0.693	7.311	0.001

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS 27

- $R = 0,693$ تدل على ان هناك ارتباط قوي وايجابي بين المتغير المستقل "التحول الرقمي" والمتغير التابع "الحوكمة":
 - $R\text{-deux} = 0,480$ يدل على أن 48% من التغير في الحوكمة يمكن تفسيره بواسطة التحول الرقمي؛
 - $F = 53,451$ مع مستوى دلالة 0,001 هذا يدل على ان هناك دلالة إحصائية بين المتغيرين؛
 - $Beta = 0,693$ تدل على ان قوة العلاقة بين المتغيرين قوية؛
 - $T = 7,311$ مع دلالة إحصائية 0,001 تشير الى وجود دلالة إحصائية لمعامل الانحدار.
- من خلال هذه النتائج يمكن تأكيد صحة الفرضية الثالثة.

6. خاتمة:

في هذه الدراسة تم التطرق الى موضوع التحول الرقمي في قطاع التأمين الذي يشهد تحولات مهمة نتيجة لتطوير التقنيات الرقمية التي تعمل على إعادة تشكيل صناعة التأمين، كما تم الإشارة الى حوكمة الشركات والحاجة اليها في قطاع التأمين فقد أصبحت الحوكمة الجيدة والفعالة ضرورية بدرجة كبيرة، مع التركيز على فعالية التحول الرقمي في مختلف جوانب الحوكمة، هذا من أجل تحقيق الهدف من الدراسة والذي يتمثل في معرفة مدى استجابة شركات التأمين للتحول الرقمي ودرجة تبنيها للأنظمة الرقمية، ثم معرفة اثر التحول الرقمي على الحوكمة بجوانبها المختلفة.

من أجل تحقيق الأهداف التي تم الإشارة إليها مسبقاً ولمعرفة العلاقة بين التحول الرقمي والحوكمة في شركات التأمين، تم استخدام المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي، لتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استبيان موجه إلى موظفي الشركة الوطنية للتأمين SAA، وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS IBM 27.

وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي واتخاذ القرار، والالتزام بالقوانين واللوائح، وإدارة المخاطر، والتفاعل مع المؤمن لهم؛
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والشفافية؛
- تختلف قوة العلاقة بين مبادرات التحول الرقمي ومتغيرات الحوكمة، حيث كانت أقوى في حالة الالتزام بالقوانين واللوائح، تليها إدارة المخاطر، ثم التفاعل مع المؤمن لهم، ثم اتخاذ القرار، وأخيراً الشفافية، من خلال النتائج المتوصل إليها يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:
- يجب على الشركة الوطنية للتأمين الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتطوير القدرات الرقمية للموظفين؛
- يجب أن تتعاون شركة SAA مع شركات التكنولوجيا لتطوير حلول رقمية جديدة؛
- اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين لتحسين العمليات وإدارة المخاطر؛
- تحسين التواصل مع المؤمن لهم من خلال القنوات الرقمية.

Références

- ABBOUD, N. K. (2023). THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION TECHNOLOGY IN. *RUSSIAN LAW JOURNAL*, 11(8), 583.
- Bondar, A. T. (2024). The role of digitization in management and strategic decision-making in modern management. *FINANCIAL AND CREDIT ACTIVITY: PROBLEMS OF THEORY AND PRACTICE*, 2(55), 215. doi:https://doi.org/10.55643/fcaptp.2.55.2024.4349
- Cadbury, A. (1992). *Report of the Committee on the Financial Aspects of Corporate Governance*.
- Chen, L. T. (2024). Digital transformation's impact on innovation in private enterprises : Evidence from China. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9, 2-4. doi:https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100491
- McFarlane, C. (2019, 06 17). *insurance thought leadership*. Consulté le 08 31, 2024, sur <https://www.insurancethoughtleadership.com/going-digital/3-phases-digital-transformation>
- Metrick, A. &. (2002). Firm level corporate governance. *Global Corporate Governance*.
- Nugroho, L. M. (2024, February). Implementation of Corporate Governance : Case Study of Insurance Companies in Indonesia. *Conference Paper presented at The First International Annual Confere*, p. 44. Récupéré sur https://www.researchgate.net/publication/380396834_Implementation_of_Corporate_Governance_Case_Study_of_Insurance_Companies_in_Indonesia
- Osterrieder, C. E. (2020, 09 01). How digitalization affects insurance companies : Overview and use cases of digital technologies. 109, 336-340. doi: <https://doi.org/10.1007/s12297-020-00475-9>

- Radwan, S. M. (2019). *The Impact of digital Technologies on Insurance Industry*. Blom Egypt investments and Insurance Brokerage & Consultancy. Récupéré sur https://aqabaconf.com/images/uploads/The_Impact_of_digital_Technologies_on_Insurance_Industry_.pdf
- Shleifer, A. &. (1997). A survey of corporate governance. *Journal of Political*, 94, 461-488.
- خالد سمير. (02 02, 2024). لتحول الرقمي: تعريفه وأهميته ومميزاته واستراتيجيته ومراحل ومتطلباته وخطواته الأساسية ومجالاته وتقنياته. تاريخ الاسترداد 26 07, 2024. من <https://blog.zamn.app/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%8A>
- رباب زارع، ياسمينه عمامرة. (2018). مقارنة بين مبادئ حوكمة الشركات حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وميثاق الحكم الراشد للشركات الجزائرية. مجلة اقتصاديات التمويل واقتصاد الأعمال، 121.
- ساعد بن فرحات. (25-26 04, 2011). بعض مبادئ واليات الحوكمة في شركات التأمين: مقارنة بين شركة التأمين واعادة التأمين la caar وشركة Axa للتأمين . ندوة حول مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي بين الاسس النظرية والتجربة التطبيقية، صفحة 12.
- سناق الدين نور الدين. (2021). حوكمة شركات التأمين في ظل نظام الملاءة 2 بالتطبيق على شركات التأمين الجزائرية. اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، 32. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- شراقة صبرينة. (31 12, 2021). متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري. مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، 6((2))، 246.
- شريف عمر. (21-22 10, 2009). دور وأهمية الحوكمة في استقرار النظام المصرفي، الملتقى العلمي الدولي حول الازمة الاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية. صفحة ص3.
- عنون فؤاد، بوعمامة مريم. (29 09, 2023). ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق في البيئة الرقمية-واقع، آفاق وتحديات. ملتقى وطني حول متطلبات التطبيق السليم لمعايير التدقيق الجزائرية في ظل التحديات الراهنة، صفحة 07.
- نبيلة عبد الفتاح قشطي. (2021). حوكمة التحول الرقمي. مجلة الشرق الاوسط للعلوم الانسانية والثقافية، 1((5))، 418.
- هامل دليلة. (06, 2019). دور الحوكمة الشرعية في دعم الرقابة على شركات التأمين التكافلي. مجلة الشريعة والاقتصاد، 08((01))، 251.