Al-Balqa Journal for Research and Studies البلقاء للبحوث والدراسات

Volume 23 | Issue 2 Article 8

2020

THE IMPACT OF THE EMERGING CORONA VIRUS ON THE PERFORMANCE OF INSURANCE COMPANIES IN JORDAN

Mohammad Abd Alhamed Al-Amayreh
not affiliated, Mohammad5amayreh@gmail.com

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/albalqa

Recommended Citation
Al-Amayreh, Mohammad Abd Alhamed (2020) "THE IMPACT OF THE EMERGING CORONA VIRUS ON THE PERFORMANCE OF INSURANCE COMPANIES IN JORDAN," *Al-Balqa Journal for Research and Studies البلقاء للبحوث والدراسات*: Vol. 23 : Iss. 2 , Article 8.
Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/albalqa/vol23/iss2/8

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Al-Balqa Journal for Research and Studies البلقاء للبحوث والدراسات by an authorized editor. The journal is hosted on Digital Commons, an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aaru.edu.jo, marah@aaru.edu.jo, u.murad@aaru.edu.jo.

مجلة البلقاء للبحوث والدراسات

مجلة علمية محكمة متخصصة, تصدر عن جامعة عمان الأهلية

ص ١٠١

المجلد ٢٣
العدد ٢
٢٠٢٠

"أثـر (كوفيد- ١٩) على أداء شركـات التأميـن من وجهـة نظـر المديرين العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الأردنية"

THE IMPACT OF THE EMERGING CORONA VIRUS ON THE PERFORMANCE OF INSURANCE COMPANIES IN JORDAN

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر (كوفيد – ١٩) على أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الأردنية, حيث خصصت هذه الدراسة للعام ٢٠٢٠, وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لملاءمته أغراض الدراسة الحالية, حيث تكون أفراد الدراسة من (٢٤) مديراً عاماً ورئيساً تنفيذياً لشركات التأمين بالمملكة الأردنية الهاشمية, وتم الاعتماد على مقياس لجمع بيانات الدراسة مكون من أربعة أبعاد وهي: البعُد المالي, والفني, والتكنولوجي, والبشري, وتم التحقق من صدق وثبات المقياس وفقاً للأساليب العلمية المناسبة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر مرتفع المستوى لـ(كوفيد– ١٩) في أداء شركات التأمين المتمثلة في البعد الفني, والبعد التكنولوجي, والبعد البشري, ومتوسط للبعد المالي.

وكما أشارت النتائج إلى أن البعد الفني تأثر سلبياً نتيجة (كوفيد – ١٩) , والتي تتمثل في انخفاض حجم الوثائق المكتتبة في التأمينات العامة ومظاهر عدم الائتمان للأفراد .

وكان الأثر إيجابياً على البعد التكنولوجي, حيث أظهرت النتائج توظيفاً فريداً للإمكانات التكنولوجية بالعمل عن بُعد وتسيير الأعمال وتقديم الخدمات الضرورية للعملاء, رافقها توفر أنظمة حماية وأمان مكنت الشركات بالعمل عن بعد.

وكان الأثر إيجابياً في تعامل شركات التأمين مع العنصر البشري من حيث الحقوق المالية والإجراءات الصحية وتهيئة بيئة عمل آمنه قدر الإمكان, وخطط العمل. وأظهرت النتائج تفاعل كوادر شركات التأمين مع (كوفيد – ١٩) من حيث الأداء والالتزام بأداء المهام.

الكلمات المفتاحية:

(كوفيد– ١٩), الأداء, شركات التأمين, الاتحاد الأردني لشركات التأمين, الفني, التكنولوجي.

محمد عبد الحميد العمايرة
Mohammad Al – Amayreh

Mohammad5amayreh@gmail.com

تاريخ الاستلام: ٢٠٢٠/١٢/٢٣

تاريخ القبول: ٢٠٢١/٦/١

Abstract

This study aims at identifying the impact of the Corona pandemic on the performance of insurance companies. As this study was devoted to the year 2020 , the descriptive survey approach was used to suit the purposes of the study. The study consists of (24) GM &CEO insurance company in jordan. A scale found valid and reliable was set in order to collect data.

The results of the study showed that the pandemic highly affected the performance of insurance companies in the technical,the technological and the human dimensions.

Moreover, the financial dimension was moderately affected by the pandemic, and the technical dimension was negatively affected, especially by the decrease of the number of written documents in public insurance and personal insurances.

On the other hand, the technological dimension was positively affected, as the study showed unique employment of technological potentials through remote work, conducting business and providing the necessary services to customers, accompanied by the availability of protection and safety measures that enable companies to work remotely.

Insurance companies handeled people's financial rights and health measures positively, and succeeded in creating a safe work environment. Studies showed that the caders were disciplined and reacted professionally to Covid-19.

Keywords:

Pandemic, Emerging Coronavirus (Covid-19), Performance, Insurance Companies, Technical , Technological, JIF.

1.1 خلفية الدراسة وأهميتها

يُعاني العالم في الوضع الراهن من تداعيات فيروس كورونا (كوفيد-19), والذي شكّل تحدياً للحكومات في قدرتهاعلى ممارسة مهامها وأنشطتها بالصورة الاعتيادية التي كانت قبل ظهور (كوفيد 19), وما يزال أثره مستمراً, إذ تسبّب بتعطيل النشاط البشري وعلى نطاق واسع خاصة عند ذروة انتشاره وذلك نتيجةً لما ألحقه من أضرار مباشرة على الأذرع الأربعة لحياة البشرية في الجوانب الصحية, والنفسية, والاقتصادية, والاجتماعية, ولذلك فقد غدت نتائج (كوفيد19-) واضحة الأثر لا سيما على شركات التأمين؛ وذلك تبعاً لنشاطاتها المرتبطة بمختلف القطاعات الاقتصادية والبشرية الأخرى.

وتُعتبر صناعة التأمين من الصناعات الاقتصادية الهامة والحيوية التي تشكّل ضماناً اقتصادياً يتمثل بحماية القطاعات الأخرى نتيجة للخدمات التأمينية التي تساهم في دعم الاقتصاد الوطني, فالتأمين يحتل مكانة هامة بسبب ما يقدمه من خدمات تشكل احتياجات أساسية في صلب العملية الاقتصادية في أي دولة بالعالم.

ونظراً للمستجدات التي مر بها العالم, وما نتج عنها من أضرار سواء على مستوى الأفراد أو الشركات, كان لشركات التأمين ارتباط وثيق بمجريات الأحداث التي نتجت عن وباء(كوفيد19-), فقد كان سبباً لظهور سياسة التحفظ المالي في الإنفاق لدى الأفراد متزامناً مع التوجهات الحكومية بفترة السماح المالي لسداد الأقساط عموماً, إضافة إلى تعثر الكثير من الشركات والأفراد مادياً, مما أدى إلى انكماش حاد في التدفقات النقدية لدى شركات التأمين رغم أن هنالك انخفاض في المطالبات ببعض فروع التأمين, ولكن استمرار المصاريف الإدارية بنفس وتيرتها الاعتيادية قد شكّل عبئاً مالياً مقارنةً بالمسار الطبيعي قبل الجائحة.

ومن هذا المنظور, يتضح أن هناك حاجة ملحة لدراسة أثر وباء (كوفيد-19) على أداء شركات التأمين في ضوء بعض المتغيرات المالية, والفنية, والبشرية, والتكنولوجية من وجهة نظر المدراء العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين بالأردن, وتحليل ذلك إحصائياً بعد الإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها والخروج بنتائجها وتوصياتها.

1.2 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

أشـار التعداد الرقمي الصادر عن منظمة الصحة العالمية إلى أن ما يقرُب من (140) مليون شخـصاً قد أصيبوا بفيروس كورونا عالمياً, توفي منهم أكثر من (3 مليون) شخصاً (وفق آخر تحديث للأرقام في17/4/2021), منظمة الصحة العالمية, www.who.int), وقد انتشر (كوفيد 19) سريعاً في كافة أنحاء العالم, وأصاب العالم بشللٍ اقتصادي حاد, وجعل حياة الأفراد مليئة بالضغوط النفسية, والصحية, والاقتصادية, والاجتماعية, حيث شكلت تلك الأحداث أثراً مباشراً على كافة الأنشطة خاصة في التحديات الاقتصادية على شركات التأمين, رغـم وجود انخفاض في التعويضات ببعض فروع التأمين في مقابل انخفاض حاد في التدفقات النقدية, وهو الأمر الذي انعكس على بعض الجوانب المالية, والفنية, والبشرية, والتكنولوجية. وانطلاقاً من ذلك, فإن المشكلة الرئيسة لهذه الدراسة تمحورت حول الإجابة عن سؤالها الرئيس: ما أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين بالأردن, وقد تفرّع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد المالي؟
2. ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البعُد الفني؟
3. ما أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجـي؟
4. ما أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد البشري؟

1.3 أهمية الدراسة

إن أهمية هذه الدراسة تمثلت من خلال بُعديْن, وذلك على النحو الآتي:

1. إلقاء الضوء على تداعيات أزمة (كوفيد19-) التي اجتاحت العالم كله, وربط تلك التداعيات بالأبعاد المرتبطة بقطاع التأمين, وهي: الأبعاد المالية, والفنية, والتكنولوجية, والبشرية.
2. حداثة الموضوع, إذ لم يسبق لدراسات سابقة أن تناولت موضوع هذه الدراسة, ويعود ذلك إلى كون تداعيات أزمة (كوفيد19) قد وصلت إلى الأردن في أواخر الربع الأول من العام 2020, وتحديداً في 2 آذار 2020 مع بداية تسجيل أول حالة كورونا في الأردن (قادمة من إيطاليا).

1.4 أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى ما يأتي:

- التعرف إلى أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين في البعد المالي.
- التعرف إلى أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين في البعد الفني.
- التعرف إلى أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين في البعد التكنولوجي.
- التعرف إلى أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين في البعد البشري.

1.5 المصطلحات الإجرائية

- الأداء: هو قدرة الشركات على إدارة نشاطاتها الإدارية والإنتاجية بكفاءة, ومهارتها في تحويل المدخلات إلى مخرجات نوعية وكمية خلال فترة زمنية محددة (الملكاوي,2008: 118). ويعرف إجرائيا بالدرجة التي تحصل عليها الشركات على أداة الدراسة في درجة الأداء بأبعاد الدراسة

والمقاسة وفقاً لإجابات عينتها.

- شركات التأمين: هي الشركات التي تمارس نشاط التأمين الذي يتضمن وجود عقد يتعهد بمقتضاه المؤمن بأن يعوض المؤمن له عن الخسائر التي يتعرض لها مقابل مبلغ من المال يسمى قسط التأمين (أبو النجا,1992: 55).
- إجرائياً: هي الشركات التي يلجأ الناس لها للاستفادة من المبلغ الذي تقدمه لهم كتعويض عن بعض الأخطار التي يتعرضون لها: كالحوادث، والحريق، والسرقة، والمرض.
- (كوفيد - 19): يعتبر (كوفيد - 19) من أبرز أزمات العام (2020)، حيث كشفت منظمة الصحة العالمية في نهاية العام (2019) عن وجود عدد من حالات الالتهاب الرئوي مجهول السبب في مدينة ووهان شرق الصين، وبعد ذلك توصل علماء صينيون إلى أن فيروساً تاجياً جديداً من عائلة كورونا، هو المسبب لتلك الحالات، وفي بادئ الأمر كان الفايروس مقتصراً على الصين بشكل أساس، ثم تحول سريعاً إلى وباء عالمي كثرت التكهنات حوله (بدر,2020: www.aaswat.com)، وفيروس كورونا هو سلالة واسعة من الفيروسات التي تسبب لدى البشر أمراضا تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد ضرراً وخطراً على صحة وحياة الإنسان (منظمة الصحة العالمية، www.who.int).
- إجرائياً: (كوفيد – 19) هو وباء عالمي أثر على مناحي الحياة بشكل عام، نتيجة الإغلاقات، والحظر الشامل الذي فرض على معظم المجتمعات في دول العالم.

1.6 حدود الدراسة

- **الحدود المكانية:** شركات التأمين داخل حدود المملكة الأردنية الهاشمية.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في آب لعام 2020م.
- **الحدود البشرية:**المديرون العامون، أو الرؤساء التنفيذيون في شركات التأمين الأردنية، وعددهم (24) مديراً ورئيساً تنفيذياً.
- **الحدود الموضوعية** : تتحدد نتائج هذه الدراسة بالاجابات الناتجة عن أفرادها

1.1 الإطار النظري

1.1 مفهوم التأمين يمثل التأمين صيغة تعاقد يحصل المُؤمِّن من خلالها على تعهد من المؤمن له من أجل القيام بعمل محدد إذا وجد الخطر، وذلك مقابل اقتطاع مبلغ مالي معين يطلق عليه القسط أو الاشتراك (ريجدا,2006: 51).

وقد عرّف القانون المدني الأردني التأمين أنه: "صورة تعاقدية يتعهد المؤمن من خلالها أن يؤدي للمستفيد أو المؤمن له ممن التزم التأمين بحقه دفع تعويض مالي معين أو إيراداً مرتباً أو مبلغاً من المال بفعل تحقق الحادث الذي تم التأمين ضده)القانون المدني الأردني للعام 1976وتعديلاته، مادة 921). ويشتمل هذا التعريف على عدة عناصر، هي:

1. المؤمن له: وهو الشخص الذي يرغب في التأمين، والذي يشعر بوجود خطر قد يتعرَّض له هذا الشخص في مُمتلَكاته، أو صحّته، أو غيرها، ويُعرف بحسب قانون تنظيم أعمال التأمين لعام 1999 أن المؤمن له هو الشخص الذي أبرم مع المؤمن عقد التأمين.
2. المؤمن: وهي الجهة التي يلجأ إليها الشخص الذي يرغب في الحصول على التأمين مقابل دَفْع مبلغ معيّن من المال، وتقوم الشركة بتعويضه مقابل المال الذي تتلقاه وفق ما هو مشروط في عَقْد التأمين، وذلك عند حصول الخطر على المؤمن عليه. ووفقاً لقانون تنظيم أعمال التأمين لسنة 1999 يُعرف المؤمن/ الشركة أنه : أي شركة تأمين أردنية أو فرع لشركة تأمين أجنبية في المملكة حاصلة على إجازة أعمال التأمين بموجب أحكام هذا القانون.
3. الحماية التأمينيّة: هي الحماية التي يحصل عليها المُؤمَّن له عند تَعرُّضه للخطر.
4. التعويض: هو حصول العميل على التأمين عند وقوع الخطر بأيّ طريقة مناسبة للتعويض.

1.2 أهميـة التأمين

يسهم التأمين في دفع مالكي رؤوس الأموال إلى المزيد من الاستثمار نتيجة وجود تأمين على ممتلكاتهم وأصولهم، مما يجعل الأخطار التي يتعرضون لها متدنية، الأمر الذي يمكّنهم من تحديد مجموع الأخطار وحصرها بالعمل التجاري، مما يرفع من درجة الأمان التجاري لديهم ويزيد استثماراتهم (الأهواني,2016: 32).

كما ويساهم التأمين في تسهيل عملية التمويل من المصادر الخارجية للمشاريع التي تتطلب الائتمان، فوجود التأمين على العمليات المرتبطة بهذه المشاريع يضيف لها نوعاً من الموثوقية التي تؤهلها للحصول على التمويل من مؤسسات التمويل أو البنوك (قاسم,2007: 15). وإضافةً إلى ذلك، يؤدي التأمين دوراً هاماً في تمويل خطط التنمية الاقتصادية للدول من خلال قدرته على توليد فوائض من أقساط المؤمنين، حيث يتم توجيه هذه الأقساط نحو المشاريع الاستثمارية طويلة الأجل)شريقي ومحمد,2008).

كما يسهم التأمين في تخفيض حجم الخطر ورفع درجة السلامة العامة؛ إذ إن التصدي للحوادث والوقاية منها وتجنب حدوث الخسائر يُعتبر من أولويات التأمين (زاهر ودريباتي,2011: 8). هذا إلى جانب توفير الأمان المعنوي والمادي للمؤسسات والأفراد من خلال توفير عنصر الثقة في المستقبل، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج في المجتمع وتطوير اقتصاده وحماية رؤوس الأموال والأيدي العاملة فيه نظراً للأثر الإيجابي للتأمين (Mawagangi & Mugu,2015). كذلك يشكل التأمين دوراً أساسيا في مختلف الأنشطة المالية والتجارية للأفراد تبعاً لما له من أهمية خاصة في تأمين المنشأة التجارية، وممتلكات الأفراد الخاصة.

1.3 البعد المالي لدى شركات التأمين:

يعد البعد المالي من أهم الأبعاد التي تحدد كفاءة وقدرة شركات التأمين على إدارة أنشطتها في العديد من الجوانب الإدارية والإنتاجية ومهارتها في تحويل المدخلات إلى مخرجات بالنوعية والكمية المطلوبة خلال فترة زمنية محددة (الملكاوي، 2008)

وتنبع أهمية البعد المالي من خلال الوضع القائم في شركات التأمين الأمر الذي يساهم في إرشاد الإدارة للقيام بخطوات نحو ترشيد سياساتها وقراراتها وخططها، ويأتي الجانب المالي بأهميته من خلال التلخيص العام لما تحققه الشركة من عائدات في ضوء سجلات حسابية تعتمد على قياس العمليات والسياسات المتعلقة بالإطار المالي للشركة، خلال فترة زمنية محددة، وهي عملية معاينة لكافة الإنجازات المتحققة بالاستناد على معايير العمر، ويتيح هذا التقييم وضع معايير بهدف تقييم الأداء المالي اعتماداً على الأهداف الاستراتيتيجة للشركة، ويمتلك البعد المالي في شركات التأمين القدرة على تعريف وتحديد الكيفية لحدوث هذا الأداء، بالإضافة إلى كونه يقدم خطة من أجل دعمه وتطويره وتحسينه، وهنالك عدة مؤثرات في البعد المالي، تتمثل في العوامل الخارجية، والتي تعد حصيلة من القيود والمتغيرات التي تتعدى إطار السيطرة في الشركة، وتكون خارج تحكمها، والعوامل الاقتصادية، والتي تترك أثراً كبيراً على المنشأة الاقتصادية وتحديداً الصناعية منها، وتنعكس آثارها على أداء شركة التأمين، إضافة على العوامل التكنولوجية والتي تعد من الأبعاد الأساسية لهذه الدراسة، والتي تشمل ما تحدثه التكنولوجيا من تطورات وتغيرات مثل توفير طرق حديثة من أجل تحويل الخدمات والسلع التي تسمح من خلالها بتدني التكاليف؛ أما العوامل الداخلية، فتتمثل في العناصر البشرية، والإدارة، والتنظيم، وبيئة العمل، وطبيعة العمل (ثابت، 2001).

وتسعى الإدارات في شركات التأمين إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسمح لها بتحقيق أداء مالي يعكس مدى استغلالها للموارد المتاحة لها بالشكل المثالي، ويعد تعظيم الأرباح أهم شيء تسعى الإدارة لتحقيقه، إذ يقاس الأداء المالي بربح أو خسارة المنشأة، وتعد المؤشرات المالية نقطة البداية لرصد المشكلات المالية وتحليلها ووضع البرامج لحلها(Laurence, 2011).

1.4 البعد الفني لدى شركات التأمين:

تقوم شركات التأمين بإبرام عقود تأمينية، ويحتم عليها ذلك الاحتفاظ ببعض الأموال الخاصة لمواجهة العديد من الالتزامات الناتجة عن وقوع الأخطار على المؤمنين، ومن هنا تبرز بعض الأساليب التي يجب اتخاذها واتباعها لتحديد طريقة صرف هذه الأموال، وذلك للمساعدة في مواجهة أي التزامات مالية تجاه المؤمن عليهم، وتقوم قوانين التأمين بتوجيه شركات التأمين بضرورة إظهار احتياطاتها ومخصصاتها، لمواجهة الخسائر غير مؤكدة الحدوث، وقد تلجأ شركات التأمين إلى تفعيل الجانب الفني وذلك للتوافق فيما يتعلق بالتكيف المحاسبي للمخصصات التي يتم تكوينها باعتبارها نفقة مستقبلية واجبة

الخصم من الإيراد قبل الوصول إلى صافي الدخل، ومن هنا تظهر المخصصات الفنية المرتبط تكوينها بطبيعة عمليات التأمين والخصائص الفنية التي تميزها، ويقتصر تكوينها على الشركات التي تمارس عمليات التأمين دون غيرها من الشركات، وفي ضوء نشاط شركات التأمين، وارتكازه على تلقي الأقساط من المؤمن لهم؛ لتأمين الأموال اللازمة لقيام الشركة بالقيام والوفاء بالتزاماتهم تجاه المؤمن لهم في الوقت المناسب(Ghimire, 2013)

ويتوافق النشاط والعمليات التي تقوم بها شركات التأمين مع طبيعة النشاط والعمليات لها، الأمر الذي يفعل الأقسام الفنية والتي يتم من خلالها تأدية الخدمة، والأقساط الإدارية تقوم بتقديم الخدمات المختلفة للأقسام الفنية لتأدية خدماتها التأمينية في الوقت والجودة المناسبين (Kazeem, 2015).

ويركز البعد الفني لدى شركات التأمين على قسم الإنتاج، وقسم الإصدار، وقصد المطالبات، وقسم المحاسبة، والقسم الرياضي، والقسم الإداري، والقسم القضائي، وتندرج المخاصصات الفنية تحت القسم الرياضي الذي يقوم بتحديد الأسعار، والمخصصات، وتقييم الأصول والاستثمارات التي تحتاج لخبرة مالية ورياضية، إضافة إلى أعمال الإحصاء المتعلقة بنتيجة الأعمال لرسم السياسة المستقبلية (Garba & Abubakar, 2010).

1.5 البعد التكنولوجي لدى شركات التأمين:

تشتمل العوامل التكنولوجية على ما تحدثه التكنولوجيا من تحديثات، وتغييرات والمتمثلة في توفير طرق جديدة لتحويل الخدمات والسلع التي تسمح من خلالها بتقليل التكاليف، ويأتي دول البعد التكنولوجي في أداء شركات التأمين من خلال خلق فرص تفيد الشركة من أجل التحسين الإجمالي للأداء بشكل عام، إذ تشهد شركات التأمين تغيرات وتطورات متسارعة تجعلها عرضة للعديد من التحديات المختلفة، فالانفتاح العالمي وتخفيف القيود النظامية وتطور التكنولوجيا والتخصيص من أهم التغيرات الحالية والتي تؤثر بصورة مباشرة على شركات التأمين (إبراهيم وآخرون، 2012).

ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات وأساليب الاتصالات، وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، وتقوم شركات التأمين بأدوار هامة في الاقتصاد ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك من خلال العمل على تجميع الموارد المالية وتوظيفها في مجالات متعددة في الحياة الاقتصادية، وتعد من العوامل المهمة لدى شركات التأمين، كونها تساعد الشركات في الحصول على المعلومات اللازمة لأداء أعمالها بطريقة مميزة، فالشركة الناجحة هي التي تستطيع الموازنة بين ندرة المعلومات وكثرتها، فتكنولوجيا المعلومات تساعد الشركات في إيجاد فرص جديدة للعمل(Turban, 1999)، كما تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال توفيرها معلومات واسعة ودقيقة للمديرين لتساعدهم في السيطرة على اتخاذ وتنفيذ قراراتهم من موظفيهم من خلال الرقابة التي توفرها لهم أدوات تكنولوجيا المعلومات (Millr, 1996)، وللبعد التكنولوجي مكونات تتمثل في المكونات المادية وغير المادية، والمتمثلة في المكونات المادية الأجزاء الملموسة في النظام، كالحواسيب ، والمكونات غير المادية (البرمجيات)، إضافة إلى شبكات الاتصال، والتي يمكن من خلالها إرسال وتلقي البيانات والمعلومات عبر شبكة الاتصالات والتي تضم مجموعة من الكيبلات والأسلاك وخطوط الهاتف والأقمار الصناعية وأجهزة التحكم المحطات الطرفية وشبكات الإنترنت.

1.6 البعد البشري لدى شركات التأمين:

تعتمد شركات التأمين في عملها على البعد البشري، كون الموارد البشرية تعد من أهم رؤوس أموال شركات التأمين، إذ تلعب الموارد البشرية أهمية بالغة في مستوى العمل المنجز، وحجمه، والإنتاجية، وقد ترتكز بعض الأعمال على فئة معينة من الموارد البشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية، وقدرات فردية محددة، إذ تقوم هذه القدرات على إنجاز العمل بأحسن وأفضل حال في ضوء المتطلبات الواجب تطبيقها، وأيضاً تلعب الفئة العمرية من الموظفين العاملين دوراً مهماً في بناء العلاقات وتطويرها، وجذب الزبائن، وبناء جسور العلاقات الداخلية والخارجية (Jery & Souai, 2014)، إذ تتمتع الموارد البشرية ذات الخبرات العالية بقدرة كبيرة على التعامل مع الشؤون الخاصة بقضايا التأمين والقوانين الخاصة بها بشكل يضمن حقوق الزبائن والشركة في نفس الوقت، وقد تحتاج شركات التأمين عادة أعداد كبيرة من الموظفين العاملين، وذلك لكثرة الدوائر الخاصة بشركات التأمين، مما يدفع إلى تغطية جميع هذه الدوائر ودعمها بالموظفين المؤهلين، لقيادة شركات التأمين بالصورة الجيدة(Katou, 2008).

1.7 شركات التأمين في الأردن

يتكون سوق التأمين الأردني من (24) شركة تأمين مجازة لممارسة أعمال التأمين في الأردن، منها (15) شركة تمارس التأمين على الحياة، بالإضافة إلى التأمينات العامة، و(7) شركات تمارس التأمينات العامة من ضمنها التأمين الطبي، وشركة تمارس التأمينات العامة باستثناء التأمين الطبي، إضافة إلى فرع شركة تأمين أجنبية واحدة تزاول تأمينات الحياة والتأمين الصحي فقط، وتقوم هذه الشركات بتقديم خدماتها لتوفير أغطية الحماية من خلال تأمين البضائع الواردة والمصدرة وهو التأمين البحري، وتأمين المركبات بنوعيه الإلزامي والتكميلي، وتأمين الحريق، وتأمين الزلازل والحوادث العامة، والائتمان، وتأمين المسؤولية، وإصدار عقود التأمينات على الحياة والحوادث الشخصية، والتأمين الصحي ومجموعة واسعة من التغطيات والبرامج التأمينية، ولا توجد شركة متخصصة في حقل إعادة التأمين، وإنما تقوم شركات التأمين الأردنية بإعادة تأمين المبالغ بعد تنزيل احتفاظها لتتم تغطيتها في شركات إعادة تأمين عربية وأجنبية، وتقوم الشركات بتبادل أعمال إعادة التأمين عن طريق العمليات المشتركة فيما بينها للأخطار الكبيرة، وقد انخفض عدد شركات التأمين الأردنية بعد أن وصل في ذروته إلى (29) شركة تأمين، وذلك في العام 2008، وإلى (24) شركة في العام 2020. (الاتحاد الأردني لشركات التأمين،www.jif.jo).

2.2 الدراسات السابقة

ذكرنا سابقاً أن أثر أزمة (كوفيد- 19) على أداء شركات التأمين لم تتم دراسته بشكل موسع بسبب حداثة هذه الجائحة وتأثيراتها المستمرة والغموض المحيط بها من حيث مسبباته، وكيف ستتم مواجهته، ومتى سينتهي أثره، وعلى ذلك، لم نجد دراسات عربية تناولت هذا الموضوع، أما بخصوص الدراسات الأجنبية، فقد وجدنا بعض الدراسات ذات الصلة، ومنها ما يأتي:

- دراسة (Kirti & Shin 2020) بعنوان Impact of COVID-19 on Insur-ers (تأثير (كوفيد - 19) على شركات التأمين)، وقد بيّنت هذه الدراسة أن هناك تأثيراً سلبياً لأزمة (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين، إذ ستشهد تلك الشركات اضطرابات مالية واسعة النطاق عبر فئات الأصول، وأن شركات التأمين على الحياة ستواجه تحديات كثيرة في ظل زيادة عدد الوفيات، إذ ستكون مدفوعات تلك الشركات كبيرة بالنسبة لرأس مالها، كما ستشهد شركات التأمين تخفيضات واسعة النطاق لتصنيف الأصول وانخفاض مستمر في أسعار الفائدة، وأوصت الدراسة بتشديد الرقابة على شركات التأمين ذات المقتنيات الخطرة، ومراقبة تقييمات الاستقرار المالي ورؤوس أموال شركات التأمين.
- دراسة (Babuna et al. 2020) بعنوان The Impact of COVID-19 on the Insurance Industry (تأثير (كوفيد - 19) على صناعة التأمين) والتي تناولت تأثير (كوفيد19-) على صناعة التأمين من خلال دراسة حالة شركات التأمين في غانا ومقارنة أزمة (كوفيد19-) مع أوبئة سابقة مثل (أنفلونزا الخنازير) و(سارس)، وتوصلت الدراسة إلى أن أثر (كوفيد - 19) كان سلبياً بشكلٍ كبير مقارنةً بما كان الوضع عليه في ظل الأوبئة السابقة، من حيث الركود الاقتصادي وانخفاض الأرباح وإلغاء رحلات الطيران، وغير ذلك من خسائر اقتصادية، وتوصلت الدراسة إلى أن شركات التأمين في غانا قد خسرت حوالي (000,400) سيدي غاني خلال الأزمة، وأوصت الدراسة بضرورة أن تتكيف شركات التأمين في غانا مع العمل عن بُعد، وتدريب وتجهيز موظفيها للعمل بموجب لوائح التباعد الاجتماعي، وتعزيز بروتوكولات الأمن السيبراني وتبسيطها.
- دراسة (Baumann 2020) بعنوان Understanding the sector impact of Covid19 on insurance (فهم تأثير (كوفيد - 19) على التأمين) وهذه الدراسة قامت بها شركة (ديلويت) للخدمات المهنية وتدقيق الحسابات والضرائب والاستشارات المالية، وتوقعت الدراسة أن شركات التأمين حول العالم ستواجه خسائر مالية كبيرة على المدى الطويل بسبب أزمة (كوفيد19-)، وسيترتب على تلك الخسائر تغيرٌ في طبيعة عمل تلك الشركات من حيث صياغة وثيقة التأمين، وتغطية إعادة التأمين، وأوصت الدراسة بتحضير خطط استجابة لمواجهة وباء (كوفيد - 19)، وضرورة ابتكار

منتجات جديدة للتأمين لنيل ثقة المساهمين والعملاء.

- دراسة (OECD) (2021) بعنوان Responding to the COVID-19 and pan-demic protection gap in insurance، والتي بينت أن جائحة COVID-19 والتدابير المتخذة للحد من انتشار المرض أدت إلى تعطيل النشاط الاقتصادي بشكل كبير في البلدان في جميع أنحاء العالم , مما أدى إلى خسائر كبيرة في انقطاع الأعمال. ومن المحتمل أن يتم استيعاب الغالبية العظمى من هذه الخسائر من قبل حاملي وثائق التأمين، ما لم تتدخل الحكومات (أو المحاكم) , فإن عددًا قليلاً من الشركات لديها تغطية لانقطاع الأعمال والتي من المرجح أن تستجيب لهذه الأنواع من الخسائر - مما يكشف عن وجود فجوة حماية مهمة للبعض، حيث قدمت هذه الدراسة لمحة عامة عن كيفية تقديم تأمين انقطاع الأعمال ضد مخاطر الأوبئة بدعم من الحكومات , وبعض التحديات والاعتبارات اللازمة لإنشاء مثل هذا البرنامج.
- وفي دراسة قام بها الاتحاد المصري للتأمين (2020) بعنوان (تأثير فيروس كورونا على التوقعات المالية لشركات التأمين)، أوضحت صعوبة إدارة الشركات في زمن اجتياح فيروس كورونا، وصعوبة ذلك على أي فريق تنفيذي خاصة مع تعدد الجهات التي يجب العناية بها للحفاظ على أمان وسلامة الموظفين والعملاء، وتمكين استمرارية العمل إلى تشكيل رؤية مستقبلية واضحة على قدر الإمكان عن التوقعات المالية لشركات التأمين، ومع نهاية الربع الأول من سنة 2020، وعند إعداد تقرير أداء الربع لمجلس الإدارة والمستثمرين تبين اهتمام أعضاء مجلس الإدارة بمدى تأثير فيروس كورونا على خطة العمل والملاءة المالية والقوائم المالية للشركات، وهو أمر يصعب توقعه في هذه المرحلة مع التطور اليومي على وباء كورونا، ومن هنا بدأت الشركات بتقديم سيناريوهات مختلفة والذي يعد أحد أفضل الخيارات لعرض التوقعات المالية لشركات التأمين، وقد أوضحت هذه الدراسة العناصر الرئيسة التي يجب مراعاتها أثناء إعداد السيناريوهات المالية المختلفة الناتجة عن تأثير فيروس كورونا، والمتعلقة بمدة استمرار الجائحة وتأثيرها على الإصدارات الجديدة، والتأثير على إجمالي الأقساط، والسيولة، والتأثير على عائد الاستثمار، والتأثير على المطالبات.
- وظهر في دراسة الأبيض (2020) بعنوان (تأثيرات محدودة مرجحة لجائحة كورونا على قطاع التأمين السعودي)، ترجيع تقرير مالي حكومي بالقدرة على تخطي قطاع التأمين السعودي لجائحة كورونا المستجد بعد أن أفصح أن تأثيرات شركات التأمين العاملة في البلاد محدودة مقابل ظروف التداعي للشركات العالمية في ظل تفشي (كوفيد - 19)، مرجعاً ذلك نتيجة عوامل ضآلة انكشاف المنشآت السعودية على الشركات العالمية وطبيعة ظروف التركيز التأميني بجانب تكفل الدولة بعلاج كامل لحالات الإصابة بفيروس كورونا المستجد في البلاد، ولفت تقرير الاستقرار المالي للعام 2020 الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي أن 97% من سوق التأمين يعتمد على التغطية التأمينية العام والصحية باستثمارات تتركز في أصول عالية السيولة قصيرة الأجل، على شكل نقد وودائع بنحو 50 إلى 70% وأوراق مالية ذات دخل ثابت تشكل ما بين 20 إلى 25 في المائة.

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من خلال النقاط الآتية:

1. الحدود المكانية والبشرية، إذ سيتم تطبيق هذه الدراسة على شركات التأمين الأردنية، وعددها (24) شركة، وتم توزيع أداة القياس على المديرين العامين والرؤساءالتنفيذيين لشركات لتأمين لاستطلاع وجهة نظرهم إزاء تأثيرات أزمة (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين الأردنية في أبعاد الدراسة.
2. الأبعاد التي سيتم تناولها، إذ سيتم تناول تأثيرات الأبعاد المالية، والفنية، والتكنولوجية، والبشرية لأزمة (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين الأردنية.

3.3 الإجراءات المنهجية للدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً ودقيقاً لمنهج الدراسة، وأفراد الدراسة، وآلية اختيارهم وفق شروط محددات الدراسة، والأدوات التي تم استخدامها، وطرق التأكد من صدقها وثباتها بالطرق العلمية المناسبة، وإجراءات تنفيذ الدراسة بالتفصيل الدقيق، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات، والإجابة عن أسئلتها.

3.1 منهج الدراسة

تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي المسحي , وقد استخدم هذا المنهج لاستعراض أهم الأدبيات ذات العلاقة "بأثر جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين".

3.2 مجتمع الدراسة

تم تمثيل مجتمع الدراسة كاملاً والمتمثل بجميع المديرين العامين لشركات التأمين / ورؤساء تنفيذيين – في المملكة الأردنية الهاشمية، والذين تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل والبالغ عددهم (24) فرداً، وبواقع مدير عام / رئيس تنفيذي واحد من كل شركة تأمين، وقد تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، من خلال توزيع مقياس الدراسة (الأداة) عليهم ورقياً أو الكترونياً وأتيح لهم اختيار طريقة الإجابة، وقد تم تمثيل أفراد الدراسة كاملاً بنسبة (100%)، وذلك للمتابعة الدقيقة والحثيثة.

3.3 أداة الدراسة

تم بناء مقياس أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين، بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة (Kirti & Shin, 2020; Baumann, 2020) , هذا وقد تكون مقياس الدراسة من الأبعاد الآتية:

- البعد الأول ويتناول البُعد المالي، ويتضمن الفقرات من (1-7).
- البعد الثاني والمتعلق بالبعد الفنّي، ويتضمن الفقرات من (8-12).
- البعد الثالث والمتعلق بالبعد التكنولوجي، وتضمن الفقرات من (13-20).
- البعد الرابع وتضمن البعد البشري، والمتمثل بالفقرات من (21-28).

3.4 صدق أداة الدراسة (صدق المحتوى)

تم عرض المقياس على (6) محكمين من المختصين والخبراء في مجال التأمين، وإدارة الأزمات، وذلك لإبداء آرائهم في صدق المضمون وانتماء العبارات للمقياس ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، واقتراح التعديلات المناسبة، وتم اعتماد معيار (80%) لبيان صلاحية الفقرات، وبناء على آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من ناحية الصياغة لزيادة وضوحها، وتم حذف بعضها، وأصبح المقياس يتألف من (28) فقرة موزعة على أربعة أبعاد رئيسة، واعتبرت الدراسة آراء المحكمين وتعديلاتهم دلالة على صدق محتوى أداة الدراسة.

3.5 ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ذلك تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات في المقياس عن طريق استخدام معامل (ألفا كرونباخ)، ولأن كافة أفراد الدراسة الذين يمثلونها بنسبة 100% وهو عددهم الكلي، تم حساب معامل الثبات للدرجة الكلية للمقياس والبالغ عدد فقراته (28) فقرة، إذ كانت قيمة معامل الثبات الكلية للمقياس (0.649)، وهي قيمة مقبولة لأغراض الدراسة الحالية، كون أداة الدراسة تقيس أثر جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين، مناسبة تبعاً لعدد أفرادها ومنهجها العلمي.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
٥	٤	٣	٢	١

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة تم التعامل معها وفقاً للمعادلة التالية، وعلى النحو الآتي:

القيمة العليا – القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

$$\frac{(5-1)}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$ وهذه القيمة تساوي طول الفئة.

وبذلك يكون المستوى المنخفض من 1.00 + 1.33= 2.33

ويكون المستوى المتوسط من +2.34 1.33= 3.67
ويكون المستوى المرتفع من -3.68 5.00

3.6 متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على العديد من المتغيرات:

أولاً: المتغير المستقل ويشمل: (جائحة كورونا المستجد, كوفيد – 19).

ثانياً : المتغير التابع: ويشمل (أداء شركات التأمين), ويتضمن المتغيرات التابعة الآتية:

1. البعد المالي.
2. البعد الفني.
3. البعد التكنولوجي.
4. البعد البشري.

3.7 المعالجات الإحصائية المستخدمة

تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي للإجابة عن أسئلة الدراسة, كالآتي:

- استخدام اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات الأداة.
- استخدام المتوسطات الحسابية للتعرف إلى مستوى استجابات أفراد الدراسة عن فقرات وأبعاد الدراسة, والانحرافات المعيارية للتعرف إلى مستوى تشتت استجابات أفراد الدراسة عن وسطها الحسابي.
- استخدام اختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى أثر جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين.

4.1 عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد:

تضمن هذا الجزء من البحث الإجابة عن أسئلة الدراسة, حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد الدراسة عن "أثر جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين", وفيما يلي الإجابة عن أسئلة الدراسة وهي على النحو الآتي:

1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس للدراسة: ما أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين, والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين بالمملكة؟ وللإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة, تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى أثر جائحة (كوفيد - 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين والتنفيذيين لشركات التأمين بالمملكة, والجدول (1) يوضح ذلك:

يتضح من الجدول (1) أن المتوسطات الحسابية لـ (أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين لشركات التأمين بالمملكة), تراوحت ما بين (3.97 و 3.62), وبمتوسط حسابي إجمالي بلغ (3.80), وهو من المستوى المرتفع, وقد جاء في المرتبة الأولى أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البعُد الفني, وقد حاز على أعلى متوسط حسابي والذي بلغ (3.97) وبانحراف معياري (0.46) وهو من المستوى المرتفع, وثانياً جاء أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البعُد التكنولوجي, بمتوسط حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري (0.35), وهو من المستوى المرتفع, وفي المرتبة الثالثة جاء أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البعُد البشري, والحاصل على متوسط حسابي (3.78) وبانحراف معياري (0.31), وهو من المستوى المرتفع, وفي المرتبة الرابعة جاء أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البعُد المالي, وقد حاز على متوسط حسابي (3.62) وانحراف معياري (0.55), وهو من المستوى المتوسط. وللتأكد من أن جائحة (كوفيد- 19) تؤثر فعلياً على أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين والتنفيذيين لشركات التأمين بالمملكة, تم استخدام اختبار One Sample T-test, والتي تظهر نتائجه في الجدول (2) الآتي:

يتضح من الجدول (2) أن المتوسط الحسابي على فقرات المقياس لمحور الدراسة والذي يتمثل في (أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين لشركات التأمين بالمملكة) بلغ (3.80), وبانحراف معياري (0.28) وبلغت قيم (ت) المحسوبة (13.803), وهي قيمة أعلى من قيمتها الجدولية (1.96), وتظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ما بين المتوسط الحسابي للمقياس والمتوسط الحسابي الافتراضي (3.00), وبناء عليه يتضح فعلياً أن هناك أثراً لجائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء المديرين العامين لشركات التأمين, وللتعرف إلى مستوى الفقرات الفرعية لكل بُعد من أبعاد أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين لشركات التأمين في المملكة, تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وفيما يلي عرض لهذه النتائج: أولاً: الإجابة عن السؤال الأول والذي نصه "ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد المالي"؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى مستوى استجابات أفراد الدراسة عن فقرات أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد المالي, والجدول (3) يوضح ذلك:

الجدول (١)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة عن " أثر جائحة (كوفيد- ١٩) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين لشركات التأمين بالمملكة " مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	أثر جائحة (كوفيد- ١٩) في أداء شركات التأمين	ا لمتو سط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأثر
	أثر جائحة (كوفيد– ١٩) على أداء شركات التأمين في البعُد الفني	٣,٩٧	٠,٤٦	١	مرتفع
٢	أثر جائحة (كوفيد– ١٩) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجي	٣,٨٤	٠,٣٥	٢	مرتفع
٣	أثر جائحة (كوفيد– ١٩) على أداء شركات التأمين في البُعد البشري	٣,٧٨	٠,٣١	٣	مرتفع
٤	أثر (كوفيد– ١٩) على أداء شركات التأمين في البُعد المالي	٣,٦٢	٠,٥٥	٤	متوسط
١	الدرجة الكلية للمقياس	٣,٨٠	٠,٢٨		مرتفع

الجدول (٢)
اختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- ١٩) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين لشركات التأمين بالمملكة"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(T) قيمة المحسوبة	(T) قيمة الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة sig. الاحصائية
٣,٨٠	٠,٢٨	١٣,٨٠٣	١,٩٦	٢٣	٠,٠٠*

*دالة عند مستوى (٠,٠٥) قيمة T=٣,٠٠

يتضح من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لـ (أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد المالي)، تراوحت ما بين (4.21 و 2.71) , حيث حاز البُعد على متوسط حسابي إجمالي (3.62)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (1) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.21)، وبانحراف معياري (0.88)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (ترى بأن العلاقة المالية مع معيدي التأمين ستتأثر من حيث الأسعار والتغطيات نتيجة خسائرهم المالية من الجائحة)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وبانحراف معياري (0.90) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (هنالك اختلاف ملحوظ على إقبال الأفراد على الخدمات التأمينية مقارنة بفترة ما قبل الجائحة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (2.71) وبانحراف معياري (1.04)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (كانت المبالغ المالية التي تم التبرع بها لصندوق همة وطن / وزارة الصحة من المخصصات الهامة للشركة). وللتأكد من أن جائحة (كوفيد- 19) تؤثر فعلياً على أداء شركات التأمين في البُعد المالي، تم استخدام اختبار One Sample T-test، والتي تظهر نتائجه في الجدول (4) الآتي:

يتضح من الجدول (4) أن المتوسط الحسابي على فقرات المقياس لمحور الدراسة والذي يتمثل في (أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البُعد المالي) بلغ (3.62)، وبانحراف معياري (0.55) وبلغت قيم (ت) المحسوبة (5.560)، وهي قيمة أعلى من قيمتها الجدولية (1.96)، وتظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ما بين المتوسط الحسابي للمقياس والمتوسط الحسابي الافتراضي (3.00)، وبناء عليه يتضح

الجدول رقم (٣)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد - ١٩) على أداء شركات التأمين في البُعد المالي" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	ترى بأن العلاقة المالية مع معيدي التأمين ستتأثر من حيث الأسعار والتغطيات نتيجة خسائرهم المالية من الجائحة	٤,٢١	٠,٨٨	١	مرتفع
٢	هنالك اختلاف ملحوظ في إقبال الأفراد على الخدمات التأمينية مقارنه بفترة ما قبل الجائحة	٤,١٣	٠,٩٠	٢	مرتفع
٥	شهدت الشركة انخفاضاً بالأقساط في فروع التأمينات الأساسية	٣,٩٦	٠,٩٥	٣	مرتفع
٦	أثر توقف إصدار وثائق التأمين الإلزامي (ضد الغير) خلال الجائحة على تدفق السيولة للشركة	٣,٨٣	٠,٨٧	٤	مرتفع
٧	تطلب العمل عن بعد مصاريف إضافية نتيجة ضرورة توفر متطلبات خاصة لأداء المهام	٣,٤٢	١,١٠	٥	متوسط
٣	شّكل التمديد التلقائي لعقود التأمين فجوة مالية بتحمل الخطر دون استيفاء القسط	٣,٠٨	١,١٨	٦	متوسط
٤	كانت المبالغ المالية التي تم التبرع بها لصندوق همة وطن/ وزارة الصحة من المخصصات الهامة للشركة	٢,٧١	١,٠٤	٧	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	٣,٦٢	٠,٥٥		متوسط

الجدول (٤)
اختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- ١٩) في أداء شركات التأمين في البعد المالي"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(T) قيمة المحسوبة	(T) قيمة الجدولية	درجات الحرية DF	الدلالة الاحصائية sig.
٣,٦٢	٠,٥٥	٥,٥٦٠	١,٩٦	٢٣	٠,٠٠*

*دالة عند مستوى (٠,٠٥) قيمة T=٣,٠٠

الجدول (٥)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد - ١٩) على أداء شركات التأمين في البُعد الفني" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١١	هنالك بعض المظاهر الدالة على عدم تحصيل بعض الأقساط من العملاء تتمثل في شيكات راجعه نتيجة الجائحة.	٤,٢١	٠,٦٦	١	مرتفع
١٠	أثرت القرارات الحكومية المتعلقة بتأجيل الأقساط على درجة الائتمان لدى بعض العملاء.	٤,١٣	٠,٦٨	٢	مرتفع
١٢	شهدت الشركة انخفاضاً بحجم الوثائق المكتتبة في التأمينات العامة خلال الجائحة.	٤,٠٠	٠,٧٢	٣	مرتفع
٨	أثرت الجائحة على قدرة بعض المؤسسات من إبرام العقود التأمينية كما الشكل الاعتيادي.	٣,٩٢	٠,٩٧	٤	مرتفع
٩	خسرت الشركة فرصاً نتيجة لعدم قدرتها على إجراء الاكتتاب السليم أو إبرام عقود بسبب الظروف السائدة خلال الأزمة.	٣,٥٨	٠,٩٧	٥	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	٣,٩٧	٠,٤٦		مرتفع

فعلياً أن هناك أثراً لجائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البُعد المالي من وجهة نظر أفراد الدراسة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي نصه: "ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد الفنّي"؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى مستوى استجابات أفراد الدراسة عن فقرات أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد الفنّي, والجدول (5) يوضح ذلك:

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لـ (أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد الفنّي), تراوحت ما بين (4.21 و 3.58), حيث حاز البُعد على متوسط حسابي إجمالي (3.97), وهو من المستوى المرتفع, وقد حازت الفقرة رقم (11) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.21), وبانحراف معياري (0.66), وهو من المستوى المرتفع, وقد نصت الفقرة على (هنالك بعض المظاهر الدالة على عدم تحصيل بعض الأقساط من العملاء تتمثل في شيكات راجعة نتيجة الجائحة).وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (10) بمتوسط حسابي بلغ (4.13) وبإنحراف معياري (0.68) وهو من المستوى المرتفع, حيث نصت الفقرة على (أثرت القرارات الحكومية المتعلقة بتأجيل الأقساط على درجة الائتمان لدى بعض العملاء). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (9) بمتوسط حسابي (3.58) وبانحراف معياري (0.97), وهو من المستوى المتوسط, حيث نصت الفقرة على (خسرت الشركة فرصاً نتيجة لعدم قدرتها على إجراء الاكتتاب السليم أو إبرام عقود بسبب الظروف السائدة خلال الأزمة). وللتأكد من أن جائحة (كوفيد- 19) تؤثر فعلياً في أداء شركات التأمين في البُعد الفني, تم استخدام اختبار One Sample T-test, والتي تظهر نتائجه في الجدول (6) الآتي:

يتضح من الجدول (6) أن المتوسط الحسابي على فقرات المقياس لمحور الدراسة والذي يتمثل في (أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البُعد الفني) بلغ (3.97), وبانحراف معياري (0.46) وبلغت قيم (ت) المحسوبة (10.395), وهي قيمة أعلى من قيمتها الجدولية (1.96), وتظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ما بين المتوسط الحسابي للمقياس والمتوسط الحسابي الافتراضي (3.00), وبناء عليه يتضح فعلياً أن هناك أثراً لجائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البُعد الفني من وجهة نظر المديرين العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين بالمملكة.

ثالثاً : النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي نصه: ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى مستوى استجابات أفراد الدراسة عن فقرات أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ, والجدول (7) يوضح ذلك:

يتضح من الجدول السابق رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لـ (أثر كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ), تراوحت ما بين (4.58 و 2.83), حيث حاز البُعد على متوسط حسابي إجمالي (3.84), وهو من المستوى المرتفع, وقد حازت الفقرتين (15 و 17) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.58), وبانحراف معياري (0.58, 0.50), وهما من المستوى المرتفع, وقد نصت الفقرة (15) على (استطاعت الشركة استلام الأقساط عبر وسائل الدفع الإلكتروني التي كانت عادة تتم بشكل تقليدي, بشكل منظم), ونصت الفقرة (17) على (لم تقم الشركة بالعمل عن بُعد وذلك بسبب البعد الأمني للمعلومات وسريتها). وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة رقم (18) بمتوسط حسابي بلغ (4.54) وبانحراف معياري (0.59) وهو من المستوى المرتفع, حيث نصت الفقرة على (تمتلك الشركة وسائل تكنولوجية مكنتها من استمرارية أعمالها خلال الجائحة). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (16) بمتوسط حسابي (2.83) وبانحراف معياري (1.27), وهو من المستوى المتوسط, حيث نصت الفقرة على (كان فريق العمل لديكم مؤهل للقيام بالمهام خلال فترة العمل عن بُعد في فترة الجائحة). وللتأكد من أن كوفيد أثر فعلياً في أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجي, تم استخدام اختبار One Sample T-test, والتي تظهر نتائجه في الجدول (8) الآتي:

الجدول (٧)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد - ١٩) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ" مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١٥	كان فريق العمل لديكم مؤهل للقيام بالمهام خلال فترة العمل عن بعد في فترة الجائحة	٤,٥٨	٠,٥٨	١	مرتفع
١٧	تمتلك الشركة وسائل تكنولوجية مكنتها من استمرارية أعمالها خلال الجائحة	٤,٥٨	٠,٥٠	١	مرتفع
١٨	استطاعت الشركة العمل على تغطية احتياجات العملاء الضرورية خلال الجائحة بتقديم الخدمات التأمينية لهم	٤,٥٤	٠,٥٩	٣	مرتفع
١٩	هنالك بنية تحتية الكترونية في جوانب الحماية والآمان مكنتها من العمل عن بعد خلال الجائحة	٤,٤٢	٠,٥٨	٤	مرتفع
١٤	استطاعت الشركة استلام الأقساط عبر وسائل الدفع الالكتروني التي كانت عادة بشكل تقليدي, بشكل منظم	٣,٢٩	١,٠٨	٥	متوسط
١٣	شكلت سياسة العمل عن بعد خطر سيبراني لنظام الشركة نتيجة الاستخدام خارج النطاق المعتاد	٣,٢٥	١,١١	٦	متوسط
٢٠	تم منح الموظفين صلاحيات أعلى من المعتاد لأداء العمل عن بعد	٣,٢١	١,٠٦	٧	متوسط
١٦	لم تقم الشركة بالعمل عن بُعد ذلك بسبب البعد الأمني للمعلومات وسريتها	٢,٨٣	١,٢٧	٨	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	٣,٨٤	٠,٣٥		مرتفع

الجدول (٦)
إختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى "أثر جائحة (كوفيد- ١٩) في أداء شركات التأمين في البعد الفني"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(T) قيمة المحسوبة	(T) قيمة الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة sig. الاحصائية
٣,٩٧	٠,٤٦	١٠,٣٩٥	١,٩٦	٢٣	٠,٠٠*

*دالة عند مستوى (٠,٠٥)

يتضح من الجدول (8) أن المتوسط الحسابي على فقرات المقياس لمحور الدراسة والذي يتمثل في (أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجي) بلغ (3.84)، وبانحراف معياري (0.35) وبلغت قيم (ت) المحسوبة (11.848)، وهي قيمة أعلى من قيمتها الجدولية (1.96)، وتظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ما بين المتوسط الحسابي للمقياس والمتوسط الحسابي الافتراضي (3.00)، وبناء عليه يتضح فعلياً أن هناك أثراً لجائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ من وجهة نظر المديرين العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين بالمملكة.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي نصه:

"ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد البشريّ"؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى مستوى استجابات أفراد الدراسة عن فقرات أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد البشريّ، والجدول (9) يوضح ذلك:

يتضح من الجدول رقم (9) أن المتوسطات الحسابية لـ (أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد البشري)، تراوحت ما بين (4.83 و 1.50)، حيث حاز البُعد على متوسط حسابي إجمالي (3.78)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (22) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.83)، وبانحراف معياري (0.48)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (قامت الشركة بدور إنساني بصرف أجور كافة الموظفين)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (25) بمتوسط حسابي بلغ (4.67) وبانحراف معياري (0.48) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (اتخذت الشركة إجراءات استباقية في النواحي الصحية لحماية الموظفين خلال الجائحة). وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (21) بمتوسط حسابي (1.50) وبانحراف معياري (0.88)، وهو من المستوى المنخفض، حيث نصت الفقرة على (تأثرت حقوق الموظفين المالية بسبب الجائحة). وللتأكد من أن جائحة (كوفيد- 19) تؤثر فعلياً في أداء شركات التأمين في البُعد البشريّ، تم استخدام اختبار One Sample T-test، والتي تظهر نتائجه في الجدول (10) الآتي:

يتضح من الجدول (10) أن المتوسط الحسابي على فقرات المقياس لمحور الدراسة والذي يتمثل في (أثر كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجي إذ بلغ (3.78)، وبإنحراف معياري (0.31) وبلغت قيم (ت) المحسوبة (12.157)، وهي قيمة أعلى من قيمتها الجدولية (1.96)، وتظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ما بين المتوسط الحسابي للمقياس والمتوسط الحسابي الافتراضي (3.00)، وبناء عليه يتضح فعلياً أن هناك أثراً لجائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البُعد البشريّ من

الجدول (٨)
اختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- ١٩) في أداء شركات التأمين في البعد التكنولوجيّ"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(T) قيمة المحسوبة	(T) قيمة الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة الاحصائية sig.
٣,٨٤	٠,٣٥	١١,٨٤٨	١,٩٦	٢٣	٠,٠٠*

*دالة عند مستوى (٠,٠٥)

الجدول (٩)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد - ١٩) على أداء شركات التأمين في البُعد البشري" مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
٢٢	.قامت الشركة بدور إنساني بصرف أجور كافة الموظفين	٤,٨٣	٠,٤٨	١	مرتفع
٢٥	.اتخذت الشركة إجراءات استباقيه في النواحي الصحية لحماية الموظفين خلال الجائحة	٤,٦٧	٠,٤٨	٢	مرتفع
٢٦	.اتسمت الكوادر لديكم خلال فترة صدور أمر الدفاع بالتعاون التام لاستمرار العمل	٤,٤٦	٠,٥٩	٣	مرتفع
٢٨	.هنالك خطة عمل واحتياطات مستقبلية في حال عودة الجائحة من جديد	٤,٤٦	٠,٥٩	٣	مرتفع
٢٧	يتوفر آلية عمل واضحة ومنظمة للعمل عن بُعد لدى الكوادر من حيث ساعات العمل، خلال الجائحة.	٤,٠٠	٠,٧٢	٥	مرتفع
٢٤	كانت نتائج العمل عن بُعد من حيث تسيير الإجراءات واتخاذ القرارات موازية لأداء الأعمال كما الظروف الاعتيادية.	٣,٢٥	٠,٨٥	٦	متوسط
٢٣	.تأثر أداء العاملين في أداء المهام بالعمل عن بعد مقارنة بالشكل المعتاد، من حيث الإمكانيات	٣,٠٤	١,١٢	٧	متوسط
٢١	.تأثرت حقوق الموظفين المالية بسبب الجائحة	١,٥٠	٠,٨٨	٨	منخفض
	المتوسط العام الحسابي	٣,٧٨	٠,٣١		مرتفع

الجدول (١٠)
إختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- ١٩) في أداء شركات التأمين في البعد البشريّ"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(T) قيمة المحسوبة	(T) قيمة الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة الاحصائية sig.
٣,٧٨	٠,٣١	١٢,١٥٧	١,٩٦	٢٣	٠,٠٠*

*دالة عند مستوى (٠,٠٥)

وجهة نظر المدراء العامون والتنفيذيون لشركات التأمين بالمملكة.

1.5 مناقشة النتائج

1. مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ونصه "ما أثر جائحة (كوفيد-19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المديرين العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين في المملكة؟

أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لأثر(كوفيد19-) على البُعد المالي لشركات التأمين الأردنية, وأشارت إلى أن جائحة (كوفيد– 19) أثّرت في أداء شركات التأمين في البعد المالي بمستوى متوسط للبعد الكلي ومستوى مرتفع بالتنبؤ بأن العلاقة المالية مع معيدي التأمين سوف تتأثر من حيث الأسعار والتغطيات نتيجة تعرضهم لخسائر مالية, وهذا يتفق مع دراسة (Baumann,2020) وهي دراسة قامت بها شركة (ديلويت) للخدمات المهنية وتدقيق الحسابات والضرائب والاستشارات المالية, إذ توقعت الدراسة أن شركات التأمين حول العالم ستواجه خسائر مالية كبيرة على المدى الطويل بسبب أزمة (كوفيد19-), وسيترتب على تلك الخسائر تغيُّر في طبيعة عمل تلك الشركات من حيث صياغة وثيقة التأمين, وتغطية إعادة التأمين.

وتعزى هذه النتيجة إلى أن هنالك أثراً مالياً على أداء شركات التأمين الأردنية نتيجة الجائحة اتضحت في تعطل كافة الأنشطة الاقتصادية, ونقص تدفق الأموال (Cash Flow) على شركات التأمين, وانخفاض في السيولة النقدية, مع الأخذ بعين الاعتبار عدم وجود تقديرات لزمن انتهاء جائحة (كوفيد19-), وهذا ما يصعّب عملية تقدير الخسائر الفعلية لشركات التأمين من جرّاء هذه الجائحة, فقد أدى حظر التجول ومنع الطيران إلى تحفظ الأفراد عن الإنفاق على التأمينات الفردية, هذا إلى جانب تعثُّر العديد من الشركات والمؤسسات وعدم مقدرتهم على متابعة دفع أقساط التأمين.

كما تعزى هذه النتائج إلى الآثار المالية لأزمة (كوفيد19-) على أداء شركات التأمين الأردنية في بقاء وتيرة الالتزامات والمصاريف ورواتب الموظفين كما هي إضافة إلى تكاليف تهيئة بيئة العمل المناسبة للعمل عن بُعد, كما يمكن التعرف إلى أبرز الآثار المالية من خلال استعراض الآثار على عوائد الاستثمار على الأصول المختلفة مثل أموال المساهمين, والاستثمارات المخصصة والأصول الأخرى, وقرارات خفض أسعار الفائدة, والقرارات الحكومية بشكل عام.

2. مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي نصه" ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد الفنّي"؟

أظهرت النتائج وجود أثر لأزمة (كوفيد19-) على البُعد الفني لشركات التأمين الأردنية وأشارت إلى أن هنالك أثراً سلبياً نتيجة جائحة (كوفيد – 19) تمثل في انخفاض على إبرام العقود وفي حجم الوثائق المكتتبة في التأمينات العامة, ومظاهر عدم الائتمان للأفراد والتي تمثلت في شيكات راجعة نتيجة القرارات الحكومية بتأجيل الاقساط وتزامنها مع الجائحة, وتعزى هذه النتيجة إلى عدة عوامل يمكن التعرف إليها من خلال آثار نتائج الجائحة على هذا البُعد وآثاره على طبيعة عمل شركات التأمين, حيث أدى إغلاق تلك الشركات نتيجة الحظر أو وجود إجراءات صحية إلى عدم التعامل بشكلٍ مباشرٍ مع العملاء, وعدم قدرة بعض شركات التأمين على إبرام العقود التأمينية بشكلها الاعتيادي, وعدم القدرة على تحصيل بعض الأقساط من العملاء مثل الشيكات الراجعة بسبب تعثرهم المالي, وهذا يتفق مع نتائج دراسة (Kirti & Shin, 2020) والتي بيّنت أن هناك تأثيراً سلبياً لأزمة (كوفيد19-) على أداء شركات التأمين, إذ ستشهد تلك الشركات اضطرابات مالية واسعة النطاق عبر فئات الأصول المختلفة, وكذلك دراسة(Babuna et al,2020) والتي أشارت إلى أن أثر (كوفيد19-) كان سلبياً بشكلٍ كبير مقارنةً بما كان الوضع عليه في ظل الأوبئة السابقة, من حيث الركود الاقتصادي وانخفاض الأرباح وإلغاء رحلات الطيران, وغير ذلك من خسائر اقتصادية.

3. مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ونصه ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ ؟

أظهرت النتائج وجود أثر ايجابي لأزمة (كوفيد19-) على البعد التكنولوجي لشركات التأمين حيث أشارت النتائج إلى أن هنالك توظيفاً فريداً للإمكانات التكنولوجية بالعمل عن بُعد وتسيير الأعمال وتقديم الخدمات الضرورية للعملاء, رافقها توفر أنظمة حماية وأمان مكنت الشركات بالعمل عن بعد.

فقد كان ذلك أثراً إيجابياً في قدرة تلك الشركات على تطويع التكنولوجيا لاستكمال العمل خلال أزمة (كوفيد19-), مع الإشارة إلى أن البعد التكنولوجي ينطوي على تغيرات في الطريقة القانونية والاعتيادية في إبرام العقود التأمينية, وكذلك تغير في طريقة تحصيل الأقساط من العملاء حيث استطاعت الشركات العمل على تغطية احتياجات العملاء الضرورية خلال الجائحة بتقديم الخدمات التأمينية لهم, ولعل ذلك يعود إلى ما تمتلك شركات التأمين من وسائل تكنولوجية مكنتها من استمرارية أعمالها خلال الجائحة ترافق معها وجود بنية تحتية إلكترونية في جوانب الحماية والأمان مكنتها من العمل عن بعد خلال الجائحة.

4. مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع والذي نصه ما أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد البشريّ"؟

أظهرت نتائج الدراسة فيما يتعلق بهذا السؤال إلى أن هنالك أثراً ايجابياً في تعامل شركات التأمين مع العنصر البشري من حيث الحقوق المالية والإجراءات الصحية وتهيئة بيئة عمل آمنة قدر الإمكان وخطط العمل وأظهرت تفاعل كوادر شركات التأمين مع الجائحة من حيث الأداء والالتزام بأداء المهام.

وتعزى هذه النتيجة إلى مستوى عالٍ من الإدراك من مديري شركات التأمين لأهمية العنصر البشري وأنه يُعد من أهم العناصر التي تعتمد عليها شركات التأمين في تقديم الخدمات وتنفيذ أهداف الشركة, وهو رأس مال الشركة الحقيقي, ويرتبط أثر البعد البشري لأزمة (كوفيد19-) على أداء شركات التأمين ببُعدين أساسيين, إذ يتمثل البُعد الأول بمدى تطوير تلك الشركات لقدرات موظفيها من حيث تدريبهم واكتشاف مواهبهم التي ستساهم لاحقاً في تقديم حلول لمواجهة الأزمات, أما البُعد الثاني فيتمثل بمدى قدرة الإدارة على الاحتفاظ بموظفيها في ظل الآثار المالية للضغوط المالية نتيجة لأزمة (كوفيد- 19), ومدى قدرة دائرة الموارد البشرية في شركات التأمين بتحقيق قدر من الأمان الوظيفي لموظفيها في ظل هذه الجائحة وتقديم أقصى الإجراءات الصحية للحفاظ على صحة وسلامة الكوادر الوظيفية, وهذا ما اتسمت به شركات التأمين خلال الجائحة.

3.4 التوصيات

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة, نوصي بالآتي:-

1. أهمية استثمار شركات التأمين في التكنولوجيا والأنظمة التقنية والتي تخدم تطلعاتها المستقبلية وبالتنسيق مع الجهات الرسمية, خاصة في الجوانب القانونية للاعتماد على تقديم الخدمات الاكترونية وتسويقها بشكل أكبر والتي تسهم في تخفيض الكلف التشغيلية.
2. زيادة استثمار شركات التأمين في التطبيقات الإلكترونية الذكية لتقديم خدماتها وتسويق منتجاتها, وإجراء العملاء عمليات الدفع الإلكترونية.
3. ضرورة قيام شركات التأمين بتصميم برامج وتغطيات تأمينية جديدة تلبي الاحتياجات التأمينية المستجدة للمؤسسات والأفراد على مستوى تغطية فايروس كورونا بوثائق التأمين الصحي, السفر, وتغطيات الوفاة في وثائق تأمين الحياة, ووثائق توقف الأعمال للمؤسسات والمصانع والناجمة عن الأوبئة, والتي لها أثر كبير في زيادة الأقساط التأمينية لشركات التأمين في المملكة.
4. تسليط الضوء على الخدمات التأمينية التي قدمتها شركات التأمين خلال فترة الجائحة مثل توصيل أدوية الأمراض المزمنة للمؤمن لهم لمنازلهم, وسرعة دفع التعويضات للمنشآت والمصانع المؤمنة التي تعرضت لأضرار مؤمنة, وتمكينها من العودة إلى العمل والإنتاج.
5. ضرورة إيجاد فرص تأمينية جديده لشركات التأمين مع القطاع الحكومي, من خلال الاستفادة من إمكانات شركات التأمين في قدرتها على توفير التأمين الصحي لشريحة واسعه خاصة بالتأمين الصحي الشامل, وكذلك التأمينات الإلزامية ودورها في الحفاظ على المنشآت الصغيرة وقدرتها على الاستمرار.

ضرورة مراجعة البروتوكول لشركات التأمين بشكل دوري في ضوء المستجدات الجائحة, نظراً للتغيرات الكبيرة في توجهات العالم المتفاوته من الإغلاق التام إلى الانفتاح والتعايش.

المراجع العربية

1. أبو النجا، إبراهيم. (1992). التأمين في القانون الجزائري ، ط (2) ، الجزائر: مكتب المطبوعات الجامعية.
2. الأبيض، سعيد .(2020). تأثيرات محدودة مرجحة لجائحة كورونا على قطاع التأمين السعودي، جريدة الشرق الأوسط https://aawsat.com
3. الاتحاد الأردني لشركات التأمين.(2020). www.jif.jo.
4. الاتحاد المصري للتأمين .(2020). تأثير فيروس كورونا على التوقعات المالية لشركات التأمين، معلومات تهم قطاع التأمين والمتعاملين معه، مجلة الاتحاد المصري للتأمين، عدد 133.
5. الاهواني، حسام الدين.(2016). المبادئ العامة للتأمين عقد التأمين، ط (1)، القاهرة: دار النهضة العربية.
6. البارد، نور.(2010). أثر متغيرات البيئة الداخلية على أداء شركات التأمين: دراسة تطبيقية على شركات التأمين في سوريا، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة تشرين ، اللاذقية ، سوريا.
7. بدر، حازم.(2020). متى وأين بدأ فيروس كورونا؟ .. العالم يعيد حسابات www.aawsat.com.
8. بشماني، شكيب، الرفاعي، علي (2010). مبادئ التأمين والضمان الاجتماعي ، اللاذقية: جامعة تشرين.
9. زاهر ، بسام ودريباتي ، ياسيرة (2011). أهم المعوقات التي تواجه إدارة شركات التأمين ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 33، ص (6).
10. شريقي، طرفا، ومحمد رافد.(2008). دور قطاع التأمين في النشاط الاقتصادي، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات، المجلد. 31،ع 4.
11. قاسم محمد.(2007). مسمى عقود البيع، الايجار، دراسة مقارنة، ط1،بيروت:المطبوعات القانونية الحلبي.
12. القانون المدني وتعديلاته.(1976). المملكة الاردنية الهاشمية.
13. الملكاوي ، إبراهيم. (2008). إدارة الأداء باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ط (2)، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
14. منظمة الصحة العالمية ، www.who.int.
15. الموسوعة الأردنية: الاقتصاد الأردني. (1989). ج 3، عمان: دار الكرمل للنشر والتوزيع.
16. وزارة الصناعة والتجارة. (2017). تقرير نتائج أعمال سوق التأمين الأردني ، عمان.

المراجع الأجنبية:

1. Babuna et al.(2020). The Impact of COVID-19 on the Insurance Industry, International Journal of Environmental Research and Public Health.
2. Baumann, Nael.(2020). Understanding the sector impact of Covid19 on insurance, New York: Deloitte.
3. Garba, T., & Abubakar, B. (2010). Corporate Board Diversity and Financial Performance of Insurance Companies in Nigeria: An Application of Panel Data Approach. Asian Economic and Financial Reviw, Vol. 4. No. (2). P 257-277
4. Ghimire, R (2013) Financial Efficienc Kazeem, H (2015) Firm Specific Characteristics and Financial Performance of Listed Insurance Firms in Nigeria, Unpublish Master Thesis, Ahmadu Bello University, Zaria, Nigeria.
5. Jery, H., & Souai, S., (2014). Strategic Human Resource Management and Performance: The Contingency Approach Case of Tunisia. International Journal of Humanities and Social Science, 4(6): 282-291.
6. Jordan Insurance Federation, www.jif.jo.
7. Kirti, M. & Shin, O. (2020). Impact of COVID-19 on Insurers, international monetary fund (IMF), Special Series on COVID-19.
8. Laurence, M. (2011). Measuring Financial Performance: A Critical Key to Managing Risk, National Crop Insurance Services, Inc.
9. Laurence, M. (2011). Measuring Financial Performance: A Critical Key to Managing Risk, National Crop Insurance Services, Inc.
10. Mawangi, M., & Murgu, J. (2015). The Determinants of Financial Performance in General Insurance Companies in Kenya, European Scientific Journal January, Vol. 11, No. 1, P288-297.
11. Miller, J .(1996). Strategy and the Ethical Management of Human Resources, New York.
12. The Jordanian Encyclopedia: The Jordanian Economy. (1989). C3, Amman: Dar Al-Karmel for Publishing and Distribution.
13. World Health Organization, www.who.int.
14. www.media-publications.bcg.com/BCG-COVID-19-Rapid-Response Check list.pdf.
15. Katou, Anastasia A. (2008). Measuring the Impact of HRM Strategies on Organizational Performance, Journal of Industrial Engineering Management, 01(02):119-142
16. OECD (2021), Responding to the COVID-19 and pandemic protection gap in insurance, https://www.oecd.org/.
17. Turban, D (1999) Information Technology for management, Making Connections for strategic advantage, 2nd ed., John Wiley & Sons. Inc, New York.
18. Non Life Insurance Industries in Nepal. The Lumbini Journal Of Business And Economic, Vol. 3, No.(2).

References Translated:

I. Abul-Naga, Ibrahim. (1992). Insurance in Algerian law, i (2), Algeria: University Publications Bureau.
II. Al-Ahwani, Hussam El-Din. (2016). General Principles of Insurance The insurance contract, i (1), Cairo: Dar Al-Nahda Al-Arabiya.
III. Al-Bared, Nour. (2010). The Impact of Internal Environment Variables on the Performance of Insurance Companies: An Empirical Study on Insurance Companies in Syria, Unpublished Master Thesis, Tishreen University, Lattakia, Syria.
IV. Al-Malkawi, Ibrahim. (2008). Performance Management Using the Balanced Scorecard, i (2), Oman: Al-Warraq Foundation for Publishing and Distribution.
V. Badr, Hazem. (2020). When and where did the Corona virus begin? ... The world re-accounts, www.aawsat.com.
VI. Ministry of Industry and Trade. (2017). Jordan Insurance Market Business Results Report, Amman.
VII. Qasim, Muhammad. (2007). Contracts named sale, rent insurance, a comparative study, i (1), Beirut: Al-Halabi Legal Publications
VIII. Shriqi, Tarfa, and Muhammad, Rafid. (2008). The role of the insurance sector in economic activity, Tishreen University Journal for Research and Studies, Vol. 31, No. 4, pp. 23-p. 42
IX. The Jordanian Civil Law of 1976 and its amendments
X. The Jordanian Encyclopedia: The Jordanian Economy.(1989). C3, Amman: Dar Al-Karmel for Publishing and Distribution.
XI. Zahir, Bassam and Deribati, Yaseera (2011). The most important obstacles facing the management of insurance companies, Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies, Volume 33, P (6(
XII. White, happy. (2020). Likely limited effects of the Corona regulation on the Saudi insurance sector, Asharq Al-Awsat newspaper https://aawsat.com
XIII. The Egyptian Insurance Federation. (2020). The impact of the Corona virus on the financial expectations of insurance companies, information of interest to insurance and those dealing with it, Union Insurance Magazine, Issue 133.