



محددات التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية

(دراسة ميدانية على شركة المتحدة للتأمين)

د. الناجح محمد العجيلي ودران

جامعة الزاوية / كلية الاقتصاد العجيلات

Determinants of Digital Transformation in Libyan Insurance Companies

A Field Study on Al-Muttahida Insurance Company

ALNAJIH MOHAMMED ALAJEELI WAYDARAN

Al-Ajaylat • Faculty of Economics

University of Zawia

a.alajeeli@zu.edu.ly

<https://orcid.org/0009-0008-7879-3174>

تاريخ الاستلام: 2026/9/02 تاريخ المراجعة: 2026 /9/08 تاريخ القبول: 2026/9/24- تاريخ النشر: 10/04/

2026

الملخص:

تهدف الدراسة بصورة رئيسة إلى تحديد وتحليل المحددات المؤثرة في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية ، وقد انطلقت محاولتها هذه في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما المحددات المؤثرة في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية؟ ، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي عند إجراء الدراسة، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات لتحقيق أهداف الدراسة، وتم توزيع (35) استبانة على عينة الدراسة، و استردت (33) استمارة وبعد الفحص والتدقيق تم استبعاد (3) استمارة، وبذلك يكون عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل (30) استمارة، وتم معالجة بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحددات التحول الرقمي من خلال المحددات المالية في تعزيز مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية، وفي ضوء أهم النتائج توصي الدراسة: بتعزيز الاستثمار في البنية التحتية والتقنيات الرقمية المتقدمة، مع تطوير رقمنة عمليات المطالبات التأمينية من خلال توفير أنظمة رقمية متكاملة.

Abstract

The study primarily aims to identify and analyze the determinants affecting the level of digital transformation in Libyan insurance companies. It seeks to answer the following main research question: What are the determinants affecting the level of digital transformation in Libyan insurance companies? The researcher adopted the descriptive-analytical approach in conducting the study. A questionnaire was used as a data collection tool to achieve the objectives of the study. A total of 35 questionnaires were distributed to the study sample, of which 33 questionnaires were retrieved. After examination and verification, 3 questionnaires were excluded. Therefore, 30 questionnaires were subjected to statistical analysis. The study data were processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The study reached several findings, the most important of which was that there is a statistically significant effect of the determinants of digital transformation, particularly financial determinants, on enhancing the level of digital transformation in Libyan insurance companies. In light of the main findings, the study recommends strengthening investment in digital infrastructure and advanced digital technologies, as well as developing the digitization of insurance claims processes by providing integrated digital systems.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة:

يشهد العالم تحولاً رقمياً متسارعاً أدى إلى إعادة تشكيل نماذج الأعمال في مختلف القطاعات الاقتصادية، وأصبح التحول الرقمي ضرورة استراتيجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية، بدلاً من كونه مجرد خيار لتحديث التقنيات المستخدمة (Verhoef et al., 2021). ويعتبر قطاع التأمين من أكثر القطاعات تأثراً بهذا التحول، حيث أسهمت التقنيات الرقمية، مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، في تطوير المنتجات التأمينية، وتحسين عمليات الاكتتاب، وتسريع تسوية المطالبات، والارتقاء بتجربة العملاء، ورغم ما يوفره التحول الرقمي من فرص لتعزيز الأداء المؤسسي وزيادة الكفاءة، فإن نجاحه لا يعتمد على تبني التقنيات الحديثة فحسب، بل يتطلب توافر مجموعة من المحددات تشمل القيادة الإدارية، والبنية التحتية الرقمية، والموارد البشرية المؤهلة، والقدرات المالية، إلى جانب بيئة تنظيمية وتشريعية داعمة. وتشير الأدبيات إلى أن غياب هذه المحددات يمثل أحد أبرز أسباب تعثر مبادرات التحول الرقمي في المؤسسات المالية، بما فيها (Vial, 2021)، (World Bank, 2023).

شركات التأمين وفي ليبيا، تواجه شركات التأمين تحديات مرتبطة بضعف البنية الرقمية، ومحدودية الاستثمارات التقنية، والحاجة إلى تطوير الأطر التنظيمية وبناء القدرات البشرية، الأمر الذي يجعل دراسة محدّدات التحول الرقمي ضرورة علمية وعملية. وانطلاقاً من ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل المحددات المؤثرة في التحول الرقمي بشركات التأمين الليبية، بما يساهم في تقديم إطار علمي يدعم متخذي القرار في وضع سياسات واستراتيجيات تعزز نجاح التحول الرقمي وترفع من قدرة شركات التأمين على مواكبة التطورات العالمية.

أولاً: الدراسات السابقة :

1. دراسة (Malifete et al. (2026

الدراسة بعنوان Digital Transformation in the Insurance Industry: Challenges and Strategic Insights "التحول الرقمي في قطاع التأمين: التحديات والرؤى الاستراتيجية" سعت إلى تحديد العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق التحول الرقمي في صناعة التأمين بجنوب أفريقيا، بالاستناد إلى إطار التكنولوجيا-المنظمة-البيئة (TOE) ونظرية القدرات الديناميكية. واستخدمت الدراسة أسلوب دلفي من خلال جولتين شارك فيهما 16 خبيراً من كبار التنفيذيين في شركات التأمين والأكاديميين المتخصصين. وأظهرت النتائج أن أبرز محدّدات التحول الرقمي تمثلت في ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وقصور الأنظمة والبرمجيات، ومحدودية الميزانيات، وارتفاع تكاليف الصيانة، ونقص المعرفة الرقمية، ومقاومة الموظفين للتغيير، وضعف الاتصال الإداري، وغياب استراتيجية رقمية واضحة، إلى جانب الضغوط التنظيمية وتوقعات العملاء والمنافسة. وتتميز الدراسة بقوة تأصيلها النظري وربطها بين العوامل السياقية وقدرة الشركة على استشعار الفرص وحشد الموارد وإعادة تشكيل أنظمتها، مما يجعلها من أكثر الدراسات التصاقاً بموضوع الدراسة الحالية. ومع ذلك، فإن اعتمادها على آراء عدد محدود من الخبراء دون جمع بيانات كمية من شريحة واسعة من العاملين يقلل من إمكانية تعميم النتائج، كما أن خصوصية البيئة التنظيمية في جنوب أفريقيا قد لا تنطبق بصورة كاملة على ليبيا. وتفيد الدراسة الحالية في تصنيف المحددات إلى عوامل تقنية وتنظيمية وبيئية، مع إمكانية توسيعها لتشمل المحددات المالية والبشرية والتشريعية بصورة مستقلة

2. دراسة (Fedorovych, Rykhalsky, & Poltavskyi, 2025)

الدراسة بعنوان Digital Transformation of Insurance Industry: Implications of AI Tools Integration "التحول الرقمي في صناعة التأمين: آثار دمج أدوات الذكاء الاصطناعي" هدفت إلى تحليل فرص ومشكلات دمج أدوات الذكاء الاصطناعي في خدمات التأمين، وتحديد استخداماتها في تقييم المخاطر والاكتتاب وإدارة المطالبات وتخصيص المنتجات، مع بحث الجوانب القانونية والأخلاقية والتقنية المصاحبة لذلك. واعتمد الباحثون على تركيب الأدبيات، وتحليل البيانات الإحصائية، وتقييم الخبراء، وتصنيف العوامل المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في النشاط التأميني. وأظهرت النتائج أن تحسين الاكتتاب والتحليلات التنبؤية وأتمتة المهام المتكررة وتسوية المطالبات تمثل أهم المنافع المتوقعة، بينما تمثلت أبرز المعوقات في ضعف جودة البيانات، والقيود التنظيمية، ومخاطر الخصوصية، وارتفاع تكلفة التطبيق. كما أوضحت الدراسة أن عددًا كبيرًا من شركات التأمين لا يزال في المراحل الأولية لتطبيق الذكاء الاصطناعي، وأن النجاح يتطلب تطوير البنية التحتية وتدريب الموظفين وتوفير دعم تنظيمي. وتكمن قوة الدراسة في تناولها تقنية محورية من تقنيات التحول الرقمي وربطها بالكفاءة التشغيلية والمحددات القانونية والبشرية والمالية. إلا أن تركيزها على الذكاء الاصطناعي يجعل نطاقها أضيق من مفهوم التحول الرقمي الشامل، كما أن الاعتماد على تقييمات الخبراء والمؤشرات التجميعية لا يقدم اختبارًا سببيًا متكاملًا للعوامل المؤثرة في التحول الرقمي. ومع ذلك، تدعم نتائجها إدراج جودة البيانات والأمن والخصوصية والكفاءات الرقمية والتكلفة والتشريعات ضمن محددات الدراسة الحالية

3. دراسة (سليم & عبدالله, 2026)

الدراسة بعنوان "تأثير تطبيق عناصر التحول الرقمي على ريادة الأعمال في شركات التأمين الفلسطينية" تناولت تحليل أثر تطبيق عناصر التحول الرقمي في ريادة الأعمال داخل شركات التأمين الفلسطينية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتصميم مختلط، حيث وزعت استبانة على عينة قصدية بلغت 110 موظفين من أصل 156 موظفًا إشرافيًا، إلى جانب إجراء مقابلات مع المديرين العامين وأعضاء مجالس الإدارة في شركات التأمين بالضفة الغربية. وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى تطبيق التحول الرقمي بمتوسط بلغ 3.87، وارتفاع مستوى ريادة الأعمال بمتوسط 3.83، مع وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في ريادة الأعمال. كما أشارت النتائج إلى أن التحول الرقمي يسهم في رفع الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية والابتكار، رغم استمرار تحديات ضعف البنية التحتية، ونقص التشريعات، ومقاومة التغيير، وضعف الثقافة الرقمية، ومحدودية تطبيق الأتمتة والذكاء الاصطناعي. وتتميز الدراسة بجمعها بين البيانات الكمية والمقابلات، وإجرائها في بيئة عربية نامية تتقارب نسبيًا مع البيئة الليبية. غير أن تركيزها الأساسي كان على قياس أثر التحول الرقمي في ريادة الأعمال، لا على اختبار محددات التحول الرقمي باعتبارها متغيرات سابقة له، كما أن استخدام العينة القصدية قد يحد من التمثيل الإحصائي. وتفيد الدراسة الحالية في دعم أهمية البنية التحتية والثقافة الرقمية والتشريعات والموارد البشرية، مع إعادة صياغتها كمحددات مستقلة لمستوى التحول الرقمي

4. دراسة (e Sá, Kaldeich, & Silva, 2024)

بحثت الدراسة التي كانت بعنوان Digital transformation: A case study in the context of insurance companies "التحول الرقمي: دراسة حالة في سياق شركات التأمين" في دور التحول الرقمي في قطاع التأمين، والتغيرات الداخلية اللازمة لتطبيقه، ومدى إسهام القنوات الرقمية في تحسين معرفة شركات التأمين بالعملاء والسوق. واعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة النوعية، واختارت مجموعة من شركات التأمين البرتغالية المتفاوتة في مستوى حضورها الرقمي، وأجرت مقابلات مع أربع شركات. وأكدت النتائج أن التحول الرقمي لا يقتصر على إدخال التكنولوجيا، بل يتطلب تجديد الثقافة التنظيمية، وإعادة تصميم العمليات، والتحول نحو نماذج تتمحور حول العميل، وتكامل القنوات الرقمية والتقليدية. كما بينت أن القنوات التفاعلية تسهم في تحسين التواصل مع العملاء، وفهم احتياجاتهم، ورفع جودة الخدمة والقدرة التنافسية. وتتمثل

قوة الدراسة في تقديمها فهماً معمقاً للتحول الرقمي باعتباره تحولاً تنظيمياً وثقافياً لا مشروعاً تقنياً منفصلاً، وهو ما يدعم إدراج القيادة والثقافة وإدارة التغيير ضمن محددات الدراسة الحالية. لكن الاقتصار على أربع حالات وعدم عرض اختبار كمي لأثر كل عامل يضعف إمكانية ترتيب المحددات أو تعميم النتائج، كما أن الشركات البرتغالية تعمل ضمن بيئة رقمية وتنظيمية أكثر تطوراً من البيئة الليبية. ولذلك تستفيد الدراسة الحالية من نتائجها في بناء المتغيرات، مع اختبارها ميدانياً على عينة أوسع من العاملين في شركات التأمين الليبية.

5. دراسة (Kalem, 2024)

الدراسة بعنوان " تأمين المستقبل: استغلال التحول الرقمي لتطوير قطاع التأمين " تناوأت دور التحول الرقمي في تحسين صناعة التأمين وتطويرها في الجزائر، وركزت على مفهوم التأمين الرقمي ومتطلباته ومعوقاته، واستخدام تطبيقات الهاتف المحمول والعقود الذكية والبيانات الضخمة وغيرها من التقنيات في العمليات التأمينية. واعتمدت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا قائمًا على مراجعة الأدبيات والتجربة الجزائرية، وخلصت إلى أن التحول الرقمي يساهم في تسريع الاكتتاب وتسوية المطالبات، وخفض تكلفة تقديم الخدمة، وتحسين التواصل مع المؤمن لهم، وتطوير المنتجات. كما حددت مجموعة من المعوقات، منها ضعف البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية الوعي والثقافة الرقمية، ونقص التدريب، ومخاوف الخصوصية والأمن، وغياب أو قصور القوانين المنظمة للمعاملات الرقمية. وأوصت بتدريب العاملين، ونشر ثقافة التأمين الإلكتروني، وتعزيز الشراكات مع شركات InsurTech، وتطوير الإطار القانوني والتنظيمي. وتتميز الدراسة بقرب البيئة الجزائرية من البيئة الليبية وبجمعها بين المتطلبات التقنية والبشرية والتشريعية، إلا أنها ظلت دراسة وصفية لم تستخدم استبانة أو نموذجاً إحصائياً لاختبار الوزن النسبي للمحددات، كما غلب عليها العرض المفاهيمي والتطبيقي. ومن ثم توفر أساساً مناسباً لاشتقاق متغيرات الدراسة الحالية، بينما تتمثل إضافة البحث الليبي في اختبار هذه المتغيرات ميدانياً وتحديد قوة تأثيرها.

6. دراسة (نعاس & كوثر, 2023)

الدراسة بعنوان "اثر التقنيات الرقمية على صناعة التأمين تطبيقات عالمية (روسيا، إيطاليا) " سعت إلى بيان الحاجة إلى التحول الرقمي في قطاع التأمين، وتحليل التغيير في نماذج أعمال شركات التأمين نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات، مع الاستناد إلى تجربتي روسيا وإيطاليا في تبني التقنيات الرقمية واستخلاص عوامل نجاحهما. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليل النظري المقارن، وتناولت دوافع التحول الرقمي ومراحله وخياراته الاستراتيجية وتأثيره في أنشطة شركات التأمين وسلسلة القيمة. وأظهرت أن نجاح الرقمنة يرتبط بوجود استراتيجية رقمية واضحة، وتطوير البنية التكنولوجية، وتوسيع قنوات الاتصال مع العملاء، واستخدام البيانات في التسعير والاكتتاب وإدارة المطالبات، إلى جانب توافر البيئة التنظيمية الداعمة. كما أكدت أن الرقمنة لم تعد نشاطاً مساعداً، بل أصبحت وسيلة لإعادة هيكلة نموذج العمل وتحقيق ميزة تنافسية. وتتمثل قيمة الدراسة في المقارنة بين تجربتين دوليتين وإظهار أن نجاح التحول الرقمي نتاج تكامل الاستراتيجية والتكنولوجيا والبيئة المؤسسية. إلا أن اعتمادها على تحليل تجارب ثانوية وعدم استخدام بيانات ميدانية يجعل النتائج أقرب إلى الدروس المستخلصة منها إلى الأدلة السببية، كما أن اختلاف درجة تطور السوقين الروسي والإيطالي عن السوق الليبي يحد من النقل المباشر للنتائج. وتفيد الدراسة الحالية في توسيع النظرة من رقمنة الخدمات إلى إعادة تشكيل نموذج العمل التأميني.

7. دراسة (Stanković, Stanković, & Tomić, 2022)

الدراسة بعنوان Factors affecting digital transformation of insurance in the Republic of Serbia "العوامل المؤثرة في التحول الرقمي لقطاع التأمين في جمهورية صربيا" سلطت الضوء على محددات تبني الحلول التكنولوجية المبتكرة والتأمين الإلكتروني في قطاع التأمين الصربي. واستندت الدراسة إلى إطار TOE، وصنفت العوامل المؤثرة إلى عوامل تكنولوجية وتنظيمية وبيئية، كما استخدمت بيانات طولية لعدد من شركات التأمين خلال الفترة 2015-2020، وطُبقت تحليل بيانات البائل والانحدار اللوجستي لاختبار أثر المحددات في تبني التأمين الإلكتروني. وأظهرت النتائج أن

العوامل التنظيمية والبيئية كان لها تأثير ذو دلالة إحصائية في مستوى تبني التأمين الإلكتروني، بينما لم تظهر معظم العوامل التقنية تأثيرًا معنويًا، وكان متغير الحصة السوقية العامل الوحيد الذي رفع احتمالية التبني بصورة إيجابية. واستنتجت الدراسة أن تبني التأمين الإلكتروني في صربيا ارتبط جزئيًا بالرغبة في تعزيز السمعة وتحقيق مكاسب قصيرة الأجل وميزة تنافسية. وتعد هذه الدراسة من أقوى الدراسات المرفقة من الناحية المنهجية، لأنها اختبرت المحددات إحصائيًا عبر فترة زمنية ولم تكتفِ بتصورات المبحوثين. ومع ذلك، فإن قياس التحول الرقمي من خلال خصائص الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر مواقع الشركات قد لا يعكس التحول الداخلي الكامل في الثقافة والموارد البشرية والعمليات، كما أن المتغيرات المتاحة في البيانات الثانوية قد أغفلت القيادة والمهارات ومقاومة التغيير. وتدعم الدراسة الحالية استخدام إطار TOE، مع توسيعه بمحددات بشرية ومالية وتشريعية ثلاثم الواقع الليبي.

8. دراسة (شراقة & صبرينة, 2021)

تناولت الدراسة التي كانت بعنوان "متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري" متطلبات نجاح التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، في ضوء السماح بالدفع الإلكتروني منذ عام 2016، مع الإشارة إلى تجربتي شركتي CAAR و Alliance في الرقمنة. واعتمدت الدراسة منهجًا وصفيًا تحليليًا من خلال دراسة واقع القطاع والتشريعات والتطبيقات الرقمية المتاحة. وخلصت إلى أن تجربة التحول الرقمي في التأمين الجزائري لا تزال في مراحلها الأولى رغم الفرص المتاحة، بسبب ضعف جودة البنية التحتية للإنترنت والاتصالات عريضة النطاق، وتقدم أنظمة العمل، وعدم مواكبة التشريعات للتطورات الرقمية. وأكدت ضرورة مراجعة طرق العمل التقليدية وتطوير آليات التواصل مع العملاء وتوفير التوقيع الإلكتروني والعقود الذكية والبيئة القانونية اللازمة. وتتبع أهمية الدراسة من تناولها المباشر لمتطلبات التحول الرقمي في قطاع تأمين عربي ذي خصائص مؤسسية وتشريعية قريبة نسبيًا من ليبيا، كما أنها أبرزت أن نجاح التحول لا يعتمد على التكنولوجيا وحدها، بل على جاهزية البيئة التشريعية والتنظيمية. إلا أن الدراسة لم تستخدم عينة ميدانية أو اختبارًا إحصائيًا للعلاقات بين المتطلبات ومستوى التحول الرقمي، كما أن الاعتماد على حالتين من الشركات لا يسمح بتعميم النتائج على القطاع بأكمله. ومن هنا تأتي الدراسة الحالية لاختبار هذه المتطلبات ميدانيًا داخل شركات التأمين الليبية وتحديد أكثرها تأثيرًا.

التعقيب النقدي على الدراسات السابقة

يتضح من تحليل الدراسات السابقة وجود اتفاق عام على أن التحول الرقمي في شركات التأمين لا يتحقق بمجرد شراء التقنيات أو إطلاق موقع إلكتروني، بل يتطلب تكاملًا بين البنية التحتية الرقمية، والقيادة والاستراتيجية، والموارد البشرية، والثقافة التنظيمية، والقدرة المالية، والتشريعات والرقابة، والأمن وحماية البيانات. وقد قدمت دراستا Malifete et al. (2026) و Stanković et al. (2022) أقوى دعم نظري ومنهجي لتصنيف المحددات وفق إطار TOE، بينما أبرزت دراسة (e Sá, Kaldeich, & Silva, 2024) مركزية الثقافة التنظيمية والتغيير الداخلي، وأكدت دراسات البيئات العربية أهمية البنية التحتية والتشريعات والوعي الرقمي والتدريب. ومع ذلك، يلاحظ أن عددًا من الدراسات اتخذ طابعًا وصفيًا أو نظريًا ولم يختبر أثر المحددات إحصائيًا، بينما ركزت دراسات أخرى على نتائج التحول الرقمي، مثل ريادة الأعمال والكفاءة والابتكار، أكثر من تركيزها على العوامل السابقة لنجاحه. كما أن الدراسات الكمية المباشرة تركزت في صربيا وفلسطين، ولم تتناول البيئة الليبية، التي تتميز بخصوصية بنيتها التكنولوجية والتشريعية والمؤسسية.

الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في غياب دراسة ميدانية متكاملة تحدد وتقيس العوامل المؤثرة في التحول الرقمي داخل شركات التأمين الليبية، وتجمع في نموذج واحد بين المحددات التقنية والتنظيمية والبشرية والمالية والتشريعية. كما لم تقدم الدراسات المرفقة دليلًا تجريبيًا يبين أي هذه المحددات أكثر تأثيرًا في بيئة تأمينية تعاني من محدودية البنية التحتية الرقمية، وتأخر

التشريعات، وضعف انتشار الخدمات التأمينية الإلكترونية. وعليه، تسعى الدراسة الحالية إلى معالجة هذه الفجوة من خلال اختبار أثر مجموعة مترابطة من المحددات في مستوى التحول الرقمي بشركات التأمين العاملة في ليبيا.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

على الرغم من التوسع المتزايد في دراسة التحول الرقمي في المؤسسات المالية، فإن جانباً مهماً من الأدبيات التطبيقية، ولا سيما في البيئات العربية والنامية، اتجه إلى دراسة التحول الرقمي في القطاع المصرفي من حيث متطلباته ومعوقاته وانعكاساته على الأداء وجودة الخدمات، في حين حظي قطاع التأمين باهتمام أقل نسبياً، رغم اختلاف طبيعة عملياته ونماذج أعماله واحتياجاته التقنية والتنظيمية عن المصارف. فعملية التحول الرقمي في شركات التأمين لا تقتصر على تحويل الخدمات التقليدية إلى قنوات إلكترونية، وإنما تمتد إلى الاكتتاب، وتسعير المخاطر، وإدارة المطالبات، والتواصل مع العملاء، وتحليل البيانات، وتطوير المنتجات ونماذج الأعمال. وتكشف الدراسات التي تناولت قطاع التأمين عن عدم وجود عامل منفرد يمكن من خلاله تفسير نجاح التحول الرقمي؛ إذ توصلت دراسة (Stanković et al., 2022) إلى أهمية العوامل التنظيمية والبيئية في تبني التأمين الإلكتروني، في حين أبرزت دراسة (Jorge Oliveira Kaldeich, 2024) أهمية التغيير الداخلي والثقافة التنظيمية إلى جانب التكنولوجيا. كما أظهرت دراسة (Malifete, Mushavhanamadi, Adekunle, & Aigbavboa, 2026) أن نجاح التحول الرقمي يتأثر بمجموعة متداخلة من المحددات، من أبرزها البنية التحتية التقنية، والجاهزية التنظيمية، والمهارات، ومقاومة التغيير، والاستراتيجية الرقمية، والموارد المالية، والمتطلبات التنظيمية. وفي البيئة الليبية، تزداد أهمية هذه المسألة في ظل محدودية الدراسات الميدانية التي تحدد بصورة متكاملة العوامل التي تفسر مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين. ومن ثم لا تتمثل المشكلة في التساؤل عن أهمية التحول الرقمي في حد ذاته، بقدر ما تتمثل في عدم وضوح المحددات التي تهيئ شركات التأمين الليبية لتبنيه وتطبيقه، ومدى تأثير كل محدد في مستوى التحول الرقمي. وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: **ما المحددات المؤثرة في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية؟**

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بصورة رئيسة إلى تحديد وتحليل المحددات المؤثرة في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

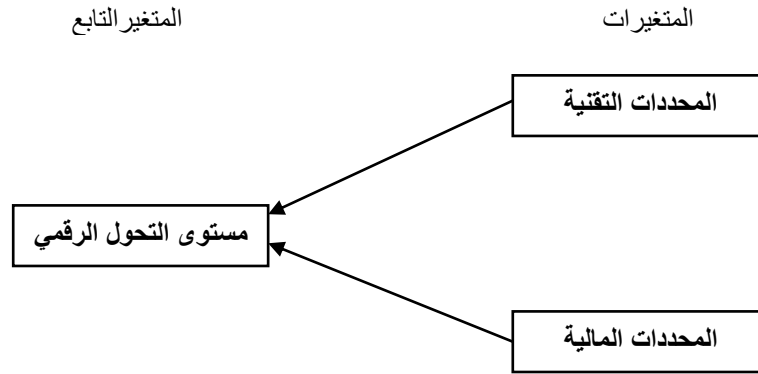
1. التعرف على مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.
2. تحليل أثر المحددات التقنية في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.
3. تحليل أثر المحددات المالية في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من تناولها موضوع التحول الرقمي في قطاع التأمين الليبي من منظور يركز على العوامل المحددة لنجاحه، بما يسهم علمياً في إثراء الأدبيات المتعلقة بالتحول الرقمي في بيئة تأمينية لم تحظ بدراسة ميدانية كافية، وتطبيقاً في مساعدة إدارات شركات التأمين على تحديد الجوانب التقنية والتنظيمية والبشرية والمالية التي تتطلب التطوير. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم الجهات التنظيمية وصناع القرار في تطوير البيئة التشريعية والتنظيمية اللازمة لتسريع التحول الرقمي ورفع كفاءة وتنافسية قطاع التأمين الليبي.

خامساً: فرضيات الدراسة:

استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، تفترض الدراسة وجود تأثير للمحددات التقنية والتنظيمية والإدارية والبشرية والمالية والبيئة التنظيمية والتشريعية في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية. وعليه، صيغت الفرضية الرئيسة على النحو الآتي:



الفرضية الرئيسية

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إيجابية لمتغيرات المحددات التقنية والمالية على مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية. ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

H1a: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمحددات التقنية في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.

H1b: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمحددات المالية في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.

سادساً: منهجية الدراسة Study methodology

تتبع الدراسة الطريقة الكمية حيث ان المنهج الوصفي التحليلي يعتبر الاسلوب الامثل لتحقيق أهداف هذه الدراسة ومن الواقع الحقيقي لمشكلة البحث، ولجمع البيانات والمعلومات الأولية حول متغيرات الدراسة سيتم تصميم صحيفة استبيان، ليتم لاحقاً توزيعها على عينة الدراسة المتمثلة في موظفي شركات التأمين العاملة في ليبيا ، ولتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيانات ولأختبار الفرضيات والتوصل إلى نتائج تحقق أهداف الدراسة سيتم استخدام Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) البرنامج الإحصائي المعروف.

أ- مجتمع وعينة الدراسة:

ويشمل مجتمع الدراسة شركات التأمين الليبية، وتم اختيار العينة الشركة المتحدة للتأمين، وتم توزيع (35) استمارة على عينة الدراسة وتتمثل في القائمين على إدارة تأمينات والإدارة العليا في الشركة المتحدة للتأمين، واسترجع (33) استمارة، واستبعاد (3) استمارات وخضوع (30) استمارة للتحليل، وتم معالجة بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

ب- حدود الدراسة

كانت الحدود الموضوعية محدّدات التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية اما الحدود المكانية فهي الشركة المتحدة للتأمين، وبخصوص الحدود الزمنية خلال فترة الدراسة

الاطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم التحول الرقمي:

أصبح التحول الرقمي (Digital Transformation) من المفاهيم الأساسية في أدبيات الإدارة ونظم المعلومات خلال السنوات الأخيرة، إلا أن استخدام المصطلح لا يزال يختلط أحياناً بمفاهيم قريبة منه، ولا سيما الرقمنة (Digitization) والرقمنة التشغيلية أو استخدام التقنيات الرقمية (Digitalization) فالتحول الرقمي لا يعني مجرد تحويل المستندات الورقية إلى ملفات إلكترونية، أو استخدام الحاسوب والإنترنت في إنجاز بعض الأعمال، وإنما يمثل تغييراً أعمق يمتد إلى طريقة عمل المؤسسة وعملياتها وعلاقاتها مع العملاء وكيفية خلق القيمة.

وفي هذا السياق، تميز منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD, 2019) بين ثلاثة مستويات مترابطة؛ فالـ Digitization تعني تحويل البيانات والعمليات من الشكل التناظري إلى شكل يمكن للأنظمة الرقمية قراءته ومعالجته، في حين تشير Digitalization إلى استخدام التقنيات والبيانات الرقمية لإحداث أنشطة جديدة أو تغيير الأنشطة القائمة، أما

Digital Transformation فيمثل الآثار والتحويلات الأوسع الناتجة عن عمليات الرقمنة واستخدام التقنيات الرقمية. ويكشف هذا التمييز أن مجرد تحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية لا يعني أن المؤسسة قد حققت تحولاً رقمياً، وإنما يمثل خطوة أولية في مسار أكثر شمولاً (OECD, 2019) ومن المنظور التنظيمي، قدم (Vial, 2019) مفهوماً أكثر شمولاً للتحول الرقمي بعد مراجعة واسعة للأدبيات شملت 282 عملاً علمياً، حيث ينظر إليه باعتباره عملية تُحدث من خلالها التقنيات الرقمية تغيرات جوهرية في المؤسسة، وتدفعها إلى تطوير استجابات استراتيجية وإعادة النظر في أساليب خلق القيمة، مع ما يصاحب ذلك من تغيرات هيكلية وتنظيمية. وبذلك لا تكون التكنولوجيا هي الغاية في حد ذاتها، وإنما وسيلة لإحداث تغيير مؤسسي أوسع يشمل العمليات والموارد والهياكل ونماذج الأعمال (Vial, 2019) ويتفق مع ذلك (Verhoef et al., 2021)، الذين أوضحوا أن التحول الرقمي يمثل مرحلة أكثر تقدماً من مجرد الرقمنة أو استخدام التقنيات الرقمية، إذ يرتبط بإحداث تغييرات واسعة في كيفية ممارسة المؤسسة لأعمالها ونموذج أعمالها وطرق تفاعلها مع العملاء. كما أكدوا أن التحول الرقمي ظاهرة متعددة التخصصات تتداخل فيها الجوانب التكنولوجية والاستراتيجية والتنظيمية والسوقية، وهو ما يعني أن نجاحه لا يمكن تفسيره من خلال توافر التكنولوجيا وحدها. وبناءً على ما سبق، يمكن النظر إلى التحول الرقمي في إطار الدراسة الحالية باعتباره عملية تغيير مؤسسي متكاملة تقوم على توظيف التقنيات والبيانات الرقمية لإعادة تطوير العمليات والخدمات وأساليب العمل والتفاعل مع العملاء، بما يؤدي إلى تحسين الكفاءة وخلق قيمة جديدة وتعزيز قدرة المؤسسة على الاستجابة للتغيرات في بيئتها. وهذا المفهوم يتلاءم مع طبيعة الدراسة الحالية؛ لأنه يسمح بدراسة التحول الرقمي في شركات التأمين باعتباره نتيجة لتفاعل مجموعة من المحددات التقنية والتنظيمية والبشرية والمالية والتشريعية، وليس مجرد امتلاك الشركة لموقع إلكتروني أو استخدام بعض التطبيقات الرقمية.

ثانياً: التحول الرقمي في قطاع التأمين.

يكتسب التحول الرقمي في قطاع التأمين أهمية خاصة بسبب الطبيعة المعلوماتية للنشاط التأميني؛ إذ تعتمد العمليات الأساسية لشركات التأمين على جمع البيانات وتحليلها وتقييم المخاطر وتسعيرها وإدارة العقود والمطالبات والتواصل مع العملاء. ولذلك فإن التطورات الرقمية لا تؤثر في وسيلة تقديم الخدمة فقط، وإنما يمكن أن تمتد إلى مختلف حلقات سلسلة القيمة التأمينية، بما في ذلك تصميم المنتجات، والتسويق والتوزيع، والاكتتاب، وإدارة المطالبات، وخدمة العملاء. وقد بين (Eling & Lehmann, 2018)، من خلال مراجعة 84 دراسة أكاديمية وصناعية، أن الرقمنة تؤثر في سلسلة القيمة التأمينية بصورة واسعة، وحددا أربعة مجالات رئيسة لهذا التحول تتمثل في تحسين تجربة العملاء، وتطوير العمليات، وتقديم منتجات جديدة، والاستعداد للمنافسة الناتجة عن دخول جهات وقطاعات جديدة إلى سوق التأمين. وفي هذا السياق، أسهم ظهور تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي (AI)، وتحليلات البيانات الضخمة (Big Data Analytics)، والحوسبة السحابية (Cloud Computing)، وإنترنت الأشياء (IoT)، وتقنية البلوكشين (Blockchain)، وتطبيقات الهواتف المحمولة في توسيع نطاق التحول الرقمي داخل شركات التأمين. وأصبح بالإمكان استخدام البيانات والتقنيات التحليلية في تحسين تقييم المخاطر وتسعيرها، وزيادة دقة الاكتتاب، واكتشاف الاحتيال، وأتمتة بعض مراحل معالجة المطالبات، وتطوير منتجات أكثر ملائمة لخصائص العملاء. وتشير (OECD, 2020) إلى أن البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي يتيحان إمكانات مهمة لصناعة التأمين، ولكنهما يثيران في الوقت نفسه قضايا تتعلق بالخصوصية، والتمييز، والشفافية، وحوكمة البيانات والاستخدام المسؤول للخوارزميات.

ولا يقتصر أثر التحول الرقمي على العمليات الداخلية، بل يمتد إلى العلاقة بين شركة التأمين والعميل. فقد أدت القنوات الرقمية إلى تغيير الطريقة التي يبحث بها العملاء عن المنتجات التأمينية ويقارنون بينها ويشترونها ويتابعونها واثقهم ويقدمون مطالباتهم. ومن ثم أصبح العميل أكثر حضوراً في تصميم العملية التأمينية، وأصبحت السرعة وسهولة الوصول وتخصيص الخدمة عناصر مهمة في المنافسة بين شركات التأمين. وفي هذا الصدد، تؤكد (OECD, 2017) أن تقنيات التأمين

الحديثة، أو ما يعرف بـ **InsurTech** تمتلك القدرة على إحداث ابتكارات في قطاع التأمين والتأثير في كيفية تقديم المنتجات والخدمات وفي الممارسات التنظيمية والرقابية المرتبطة بالسوق. ويمتد التحول الرقمي كذلك إلى جوهر الوظيفة التأمينية المتمثلة في **تقييم المخاطر وإدارتها**. فمصادر البيانات الجديدة وأدوات التحليل والذكاء الاصطناعي ومنصات التفاعل الرقمي مع حملة الوثائق تمنح شركات التأمين إمكانات أكبر لفهم المخاطر وتقييمها، بل والمساهمة في الحد منها قبل وقوع الخسارة. وتؤكد (OECD, 2023) أن استخدام البيانات الجديدة والأدوات التحليلية يمكن أن يعزز قدرة شركات التأمين على تقييم المخاطر وتسعيرها ودعم جهود الوقاية منها، مع ضرورة وجود أطر تنظيمية ورقابية تكفل حماية الخصوصية والعدالة في معاملة المؤمن لهم. ومع ذلك، فإن امتلاك التكنولوجيا لا يعني بالضرورة تحقق التحول الرقمي. فقد أظهرت دراسة (Stanković et al., 2022) في قطاع التأمين الصربي، بالاستناد إلى إطار التكنولوجيا-المنظمة-البيئة (TOE)، أن العوامل التنظيمية والبيئية تؤدي دوراً مهماً في تبني التأمين الإلكتروني، وهو ما يؤكد أن التحول الرقمي يتجاوز البعد التقني ليشمل جاهزية المؤسسة وظروف البيئة المحيطة بها. كما بينت دراسة (Jorge Oliveira Kaldeich, 2024) أن نجاح التحول الرقمي في شركات التأمين يرتبط بإحداث تغييرات داخلية وتجديد الثقافة التنظيمية وتطوير القنوات الرقمية بما يتوافق مع احتياجات العملاء. وبناءً على ذلك، يمكن النظر إلى **التحول الرقمي في شركات التأمين** باعتباره عملية متكاملة لإعادة تطوير الأنشطة والعمليات ونماذج تقديم الخدمة التأمينية من خلال توظيف التقنيات والبيانات الرقمية، بما يعزز كفاءة الاكتتاب وتسعير المخاطر وإدارة المطالبات والتفاعل مع العملاء واتخاذ القرارات. ومن هذا المنظور، لا ينبغي قياس مستوى التحول الرقمي بمجرد امتلاك الشركة لموقع إلكتروني أو تطبيق رقمي، بل بمدى دمج التكنولوجيا في عملياتها الأساسية وقدرتها على إحداث تغيير تنظيمي وتشغيلي فعلي. وهذا يقود إلى التساؤل الأهم في الدراسة الحالية: **ما العوامل التي تحدد قدرة شركة التأمين على تحقيق هذا التحول؟** وهو ما يمهد لدراسة المحددات التقنية والتنظيمية والبشرية والمالية والتشريعية.

ثالثاً: أهمية ومزايا التحول الرقمي في النشاط التأميني

تتبع أهمية التحول الرقمي في النشاط التأميني من قدرته على إحداث تغيير يمتد عبر مختلف مراحل سلسلة القيمة التأمينية، بدءاً من تصميم المنتجات والتسويق والاكتتاب وتقييم المخاطر، وصولاً إلى إدارة المطالبات وخدمة العملاء. فالاعتماد على التقنيات الرقمية يتيح لشركات التأمين معالجة كميات أكبر من البيانات، وتسريع العمليات، وتقليل الإجراءات اليدوية، وتحسين القدرة على اتخاذ القرارات، الأمر الذي يمكن أن ينعكس على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات والقدرة التنافسية (Eling & Lehmann, 2018). ومن أهم مزايا التحول الرقمي **تحسين تقييم المخاطر وتسعيرها**؛ إذ توفر مصادر البيانات الجديدة وأدوات التحليل والذكاء الاصطناعي إمكانات أكبر للحصول على معلومات أكثر تفصيلاً عن طبيعة الخطر وسلوك المؤمن لهم. وتشير (OECD, 2023) إلى أن مصادر البيانات الحديثة والأدوات التحليلية والذكاء الاصطناعي يمكن أن تعزز قدرة شركات التأمين على تقييم المخاطر وتسعيرها، فضلاً عن دعم جهود الوقاية من المخاطر والحد من الخسائر قبل وقوعها. كما يسهم التحول الرقمي في **رفع الكفاءة التشغيلية** من خلال أتمتة الأعمال الروتينية، وتسريع إصدار الوثائق ومعالجة المطالبات، وتحسين تدفق المعلومات بين الوحدات التنظيمية. ويتيح استخدام الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة إمكانات مهمة في مجالات الاكتتاب، وتحليل المخاطر، واكتشاف الاحتيال، وإدارة المطالبات، وإن كان ذلك يرتبط في الوقت نفسه بتحديات تتعلق بجودة البيانات والخصوصية والشفافية (OECD, 2020). ويمثل **تحسين تجربة العميل** ميزة أخرى للتحول الرقمي، حيث تسمح التطبيقات والمنصات الإلكترونية والقنوات الرقمية للعملاء بالحصول على المعلومات وشراء المنتجات ودفع الأقساط وتقديم المطالبات والتواصل مع الشركة بصورة أسرع وأكثر مرونة. كما تتيح البيانات الرقمية فهماً أفضل لاحتياجات العملاء وتطوير منتجات أكثر تخصيصاً لهم. وقد أكدت دراسة (Jorge Oliveira Kaldeich, 2024)

أهمية القنوات الرقمية والتغيير التنظيمي المصاحب لها في تطوير العلاقة بين شركات التأمين والعملاء. كذلك يفتح التحول الرقمي المجال أمام الابتكار في المنتجات ونماذج الأعمال وظهور تطبيقات InsurTech، بما يسمح بتطوير أشكال جديدة من التغطية وطرق أكثر مرونة لتقديم الخدمات. وقد أشارت (OECD, 2017) إلى أن تقنيات InsurTech تمتلك القدرة على إحداث ابتكار جوهري في قطاع التأمين والتأثير في طريقة تقديم المنتجات والخدمات وفي البيئة التنظيمية للسوق. وبذلك يمكن تلخيص القيمة الاستراتيجية للتحول الرقمي في النشاط التأميني في قدرته على الجمع بين رفع الكفاءة، وتحسين تقييم المخاطر، وتطوير تجربة العميل، وتعزيز الابتكار، ودعم القدرة التنافسية. غير أن تحقق هذه المزايا ليس نتيجة تلقائية لاقتناء التكنولوجيا، وإنما يتوقف على مدى توافر البيئة والموارد والقدرات اللازمة لتطبيقها.

رابعاً: متطلبات وتحديات التحول الرقمي في شركات التأمين

يتطلب نجاح التحول الرقمي توافر مجموعة مترابطة من المقومات، ولا يمكن اختزاله في شراء أجهزة أو برمجيات حديثة. ففي الجانب التقني تحتاج شركات التأمين إلى بنية تحتية رقمية موثوقة، وأنظمة معلومات قابلة للتكامل، وقواعد بيانات ذات جودة، وشبكات اتصال مستقرة، إلى جانب توفير مستويات مناسبة من الأمن السيبراني وحماية البيانات. وتزداد أهمية هذه المتطلبات مع توسع الشركات في استخدام الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات وربط الخدمات بالمنصات الرقمية. كما يتطلب التحول الرقمي موارد مالية كافية، نظراً إلى ما يرتبط به من تكاليف شراء الأنظمة وتطوير البرمجيات والبنية التحتية والصيانة والأمن السيبراني والتدريب. وقد أظهرت (Malifete et al., 2026) أن عدم كفاية الميزانيات المخصصة للبرمجيات وارتفاع تكاليف الصيانة من العوامل التي تحد من قدرة شركات التأمين على تنفيذ التحول الرقمي. ويضاف إلى ذلك أهمية البيئة التنظيمية والتشريعية؛ إذ تتعامل شركات التأمين مع بيانات مالية وشخصية حساسة، وتخضع في الوقت نفسه لرقابة تنظيمية مكثفة. ولذلك يجب أن تواكب التشريعات التطورات المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية وحماية البيانات والخصوصية والأمن السيبراني واستخدام الذكاء الاصطناعي. وتؤكد OECD أن الأطر التنظيمية والرقابية يمكن أن تهيئ بيئة داعمة لتبني التكنولوجيا في قطاع التأمين، وفي الوقت نفسه تحمي حملة الوثائق من مخاطر مثل انتهاك الخصوصية والتمييز غير العادل والاستبعاد المالي (OECD, 2023). وعليه، فإن التحديات التي تواجه التحول الرقمي تمثل في كثير من الأحيان الوجه الآخر لمتطلبات نجاحه؛ فالحاجة إلى بنية تقنية قوية يقابلها تحدي ضعف البنية التحتية، والحاجة إلى كوادر مؤهلة يقابلها نقص المهارات، والحاجة إلى التمويل يقابلها ارتفاع التكلفة، والحاجة إلى قيادة داعمة يقابلها ضعف الاستراتيجية ومقاومة التغيير، والحاجة إلى بيئة قانونية داعمة يقابلها قصور التشريعات. وهذا الترابط يوفر أساساً مناسباً للانتقال من الحديث عن المتطلبات والتحديات إلى تحديد المحددات الفعلية للتحول الرقمي.

خامساً: محددات التحول الرقمي في شركات التأمين

تشير الأدبيات إلى أن تفسير التحول الرقمي في شركات التأمين يتطلب منظوراً متعدد الأبعاد، لأن مستوى التحول لا يتحدد بمتغير تقني منفرد، وإنما ينتج عن تفاعل قدرات الشركة الداخلية مع الظروف المحيطة بها. ويقدم إطار **Technology-Organization-Environment (TOE)** أساساً مناسباً لهذا التفسير؛ إذ يصنف العوامل المؤثرة في تبني الابتكارات التكنولوجية ضمن السياق التقني والتنظيمي والبيئي. وقد استخدمت دراسة (Stanković et al., 2022) هذا الإطار في تحليل محددات تبني التأمين الإلكتروني في صربيا، كما وظفته دراسة (Malifete et al., 2026) في دراسة التحول الرقمي في قطاع التأمين بجنوب أفريقيا. وانطلاقاً من الأدبيات السابقة وطبيعة قطاع التأمين، تعتمد الدراسة الحالية محددين رئيسيين للتحول الرقمي:

1- المحددات التقنية وتشير إلى مدى توافر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكفاءة الأنظمة والبرمجيات، وتكامل قواعد البيانات والأنظمة، والقدرة على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة، إلى جانب أمن المعلومات وحماية البيانات. وتمثل الجاهزية التقنية الأساس الذي يسمح للشركة بتحويل عملياتها وخدماتها من الأساليب التقليدية إلى بيئة رقمية متكاملة.

2- المحددات المالية وتشير إلى قدرة الشركة على توفير الموارد اللازمة للاستثمار في البنية التحتية والأنظمة والبرمجيات والأمن السيبراني والتدريب والصيانة والتحديث المستمر. وتكتسب هذه المحددات أهمية خاصة لأن التحول الرقمي عملية مستمرة وليست استثماراً لمرة واحدة، وهو ما يتطلب قدرة مالية تسمح للشركة ليس فقط باقتناء التكنولوجيا وإنما باستدامتها وتطويرها.

وبناءً على ذلك، تفترض الدراسة الحالية أن مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية يتحدد بدرجات متفاوتة بتوافر المحددات التقنية، والمالية، ويتيح هذا التصنيف الانتقال من العرض النظري العام للتحول الرقمي إلى نموذج قابل للقياس والاختبار الميداني، بحيث تمثل المحددات الخمسة المتغيرات المستقلة، بينما يمثل مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين المتغير التابع.

النموذج المفاهيمي ومتغيرات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأهدافها وما توصلت إليه الأدبيات السابقة، يقوم النموذج المفاهيمي للدراسة على افتراض أن مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين لا يتحدد بالعوامل التقنية وحدها، وإنما يتأثر بمجموعة مترابطة من العوامل الداخلية والخارجية. ويتفق ذلك مع إطار التكنولوجيا-المنظمة-البيئة (Technology–Organization–Environment: TOE) الذي ينظر إلى تبني الابتكارات التكنولوجية بوصفه نتيجة لتفاعل السياق التقني والتنظيمي والبيئي للمؤسسة. وقد استخدم (Stanković et al., 2022) هذا الإطار في دراسة محدّدات تبني التأمين الإلكتروني في صربيا، كما اعتمد عليه (Malifete et al., 2026) في تصنيف العوامل المؤثرة في التحول الرقمي في صناعة التأمين إلى عوامل تقنية وتنظيمية وبيئية. وفي ضوء ذلك، تمثل محدّدات التحول الرقمي المتغيرات المستقلة في الدراسة، وتتكون من بعدين هما: المحددات التقنية، والمحددات المالية، أما المتغير التابع فيتمثل في مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية، ويعكس مدى دمج التقنيات الرقمية في العمليات والخدمات التأمينية، واستخدام القنوات الرقمية، وتطوير أساليب العمل والتفاعل مع العملاء. وعليه، يفترض النموذج أن تحسن الجاهزية التقنية والتنظيمية والبشرية والمالية، إلى جانب وجود بيئة تنظيمية وتشريعية داعمة، يؤدي إلى تعزيز مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.

المبحث الثالث: الجانب العملي للدراسة.

أولاً: نبذة الشركة المتحدة للتأمين:

تأسست الشركة المتحدة للتأمين كشركة ليبية مساهمة، طبقاً لأحكام القانون التجاري رقم (65) لعام 1970 والقانون رقم (13) لعام 1970 بشأن الإشراف والرقابة على شركات التأمين ما صدر عنهما من تعديلات ولوائح وقرارات تنفيذية وكذلك القانون رقم (3) لعام 2005 بشأن الإشراف والرقابة على نشاط التأمين في ليبيا، وتقوم الشركة بمزاولة عمليات التأمين وإعادة التأمين في فروع التأمين المختلفة، وذلك من خلال مركزها الرئيسي بمدينة طرابلس وفروعها بكل من مدينة بنغازي ومصراته والزاوية، وبلغ رأس مالها 20 مليون دينار ليبي عام 2015، وقد تم استحداث فرع للتأمين التكافلي بتاريخ 2016/1/3، وذلك لغرض مزاولة عمليات التأمين التكافلي وإعادة التأمين التكافلي في التأمينات المختلفة وذلك من خلال المركز الرئيسي داخل ليبيا وخارجها وتقديم جميع الخدمات التأمينية والعمل على بناء نموذج للتأمين التكافلي بالسوق الليبي يحذى به في كافة نواحيه الشرعية، وتوفير البديل الشرعي للأغطية التأمينية بمختلف أنواعها ودعم وتقوية سوق التأمين الليبي.

ثانياً: أداة الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة، قام الباحث بتصميم أداة البحث والذي كان بعنوان: " محدّدات التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية، دراسة ميدانية على الشركة المتحدة للتأمين" اشتملت الاداة على قسمين تضمن القسم الأول المتغير

المستقل بأبعاده، ويتضمن (14 فقرة)، وتضمن القسم الثاني المتغير المستقل والمتمثل في التحول ، ويتضمن (7 فقرات).

1. **صدق الأداء الظاهري:** للتأكد من صدق مقياس الدراسة قام الباحثين بعرض استمارة الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الليبية. وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبانة، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملائمتها للتطبيق في الدراسة، وبناء على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء التعديلات على استمارة الاستبانة بشكلها النهائي.

2. **صدق المقياس (الانساق الداخلي):** يقصد بصدق المقياس (الانساق الداخلي) مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة وقد تم حساب الانساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (معامل ارتباط سبيرمان) بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثالثاً: تحليل متغيرات الدراسة

وتأسيساً على ما سبق تم استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لتحقيق أهداف الدراسة، كما يشمل أيضاً اختبار الصدق والثبات لأسئلة الاستبيان.

جدول رقم (1) معامل الثبات

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحددات التقنية	7	0.829
المحددات المالية	7	0.617
مستوى التحول الرقمي	7	0.665
الدرجة الكلية للاستبانة	21	0.901

يتضح من خلال الجدول (1) أن معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة كان أكبر من القيمة المفترضة (0.60) وبهذا تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة وصلاحيتها للتحليل والإجابة على أسئلة الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي، مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ويمكن التحقق من الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط بين كل فقرة والمحور التابعة له، فكانت النتائج كما هي في الجداول التالية:

جدول رقم (2) نتائج الاتساق الداخلي لمحور المحددات التقنية

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار
تتوافر في الشركة بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات تتناسب مع متطلبات التحول الرقمي.	0.870**	0.000	متسقة داخلياً
تتمتع شبكات الاتصال والإنترنت في الشركة بدرجة مناسبة من الاستقرار والاعتمادية.	0.881**	0.000	متسقة داخلياً
تستخدم الشركة أنظمة وبرمجيات حديثة تدعم تنفيذ العمليات التأمينية إلكترونياً.	0.543**	0.000	متسقة داخلياً
تتكامل الأنظمة وقواعد البيانات المستخدمة بين الإدارات المختلفة في الشركة.	0.824**	0.000	متسقة داخلياً
تتوافر لدى الشركة إمكانيات تقنية تسمح بتبني تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والحوسبة السحابية.	0.972**	0.000	متسقة داخلياً
تطبق الشركة إجراءات مناسبة لحماية البيانات والمعلومات من المخاطر السيبرانية.	0.900**	0.000	متسقة داخلياً
يتم تحديث الأنظمة والبرمجيات التقنية في الشركة بصورة منتظمة بما يتوافق مع التطورات الرقمية.	0.898**	0.000	متسقة داخلياً

** دال عند مستوى (0.01)

جدول رقم (3) نتائج الاتساق الداخلي لمحور المحددات المالية

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار
تخصص الشركة موارد مالية كافية لمشروعات التحول الرقمي.	0.711**	0.000	متسقة داخلياً
تستطيع الشركة تمويل تطوير البنية التحتية الرقمية اللازمة لعملياتها.	0.864**	0.000	متسقة داخلياً
تتوافر موارد مالية كافية لشراء وتطوير الأنظمة والبرمجيات الرقمية.	0.844**	0.000	متسقة داخلياً
تخصص الشركة ميزانية مناسبة لصيانة الأنظمة الرقمية وتحديثها.	0.921**	0.000	متسقة داخلياً
تتوافر موارد مالية كافية لتدريب العاملين على التقنيات الرقمية.	0.881**	0.000	متسقة داخلياً
تخصص الشركة موارد مالية مناسبة لتعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات.	0.711**	0.000	متسقة داخلياً
تستطيع الشركة الاستمرار في تمويل مشروعات التحول الرقمي على المدى الطويل.	0.553**	0.000	متسقة داخلياً

** دال عند مستوى (0.01)

جدول رقم (4)

نتائج الاتساق الداخلي لمحور مستوى التحول الرقمي

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار
يتم تنفيذ نسبة كبيرة من العمليات التأمينية في الشركة بصورة رقمية.	0.558**	0.000	متسقة داخلياً
تتيح الشركة للعملاء الحصول على عدد من خدماتها من خلال قنوات رقمية.	0.502**	0.000	متسقة داخلياً
تستخدم الشركة التقنيات الرقمية في عمليات الاكتتاب وإصدار وثائق التأمين.	0.335**	0.000	متسقة داخلياً
تستخدم الشركة الوسائل الرقمية في استقبال المطالبات ومتابعتها وتسويتها.	0.561**	0.000	متسقة داخلياً
تعتمد الشركة بصورة متزايدة على البيانات الرقمية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالنشاط التأميني.	0.405**	0.000	متسقة داخلياً
أعادت الشركة تطوير عدد من إجراءاتها وعملياتها بما يتناسب مع بيئة العمل الرقمية.	0.862**	0.000	متسقة داخلياً
تعمل الشركة بصورة مستمرة على توسيع نطاق الخدمات والعمليات التي يتم تنفيذها رقمياً.	0.876**	0.000	متسقة داخلياً

** دال عند مستوى (0.01)

الوصف الاحصائي لمتغيرات الدراسة

للتعرف على مستوى محددات التحول الرقمي ومستوى التحول الرقمي، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير على حده.
أولاً: المتغير المستقل: محددات التحول الرقمي ويشمل (المحددات التقنية، المحددات المالية)

محددات التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية

جدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحددات التقنية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الرتبة
1	4.17	0.986	83.4	مرتفعة	4
2	4.20	1.095	84	مرتفعة	3
3	4.37	0.718	87.4	مرتفعة جدا	1
4	4.20	0.887	84	مرتفعة	2
5	3.10	0.305	62	متوسطة	7
6	4.03	0.809	80.6	مرتفعة	6
7	4.07	0.828	81.4	مرتفعة	5
الدرجة الكلية للبعد					
	4.01	0.588		مرتفعة	

أظهرت نتائج الجدول رقم (5) أن مستوى توافر المحددات التقنية للتحول الرقمي في شركات التأمين الليبية جاء بدرجة مرتفعة إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (4.01) بانحراف معياري (0.588) مما يشير إلى توافر مستوى مرتفع من المقومات والبنية التحتية التقنية اللازمة لدعم عمليات التحول الرقمي، وجاءت الفقرة الثالثة (تستخدم الشركة أنظمة وبرمجيات حديثة تدعم تنفيذ العمليات التأمينية إلكترونياً) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.37) وأهمية نسبية (87.4%) وبدرجة موافقة مرتفعة جداً، ويشير ذلك إلى أن الشركات محل الدراسة تمتلك أنظمة وبرمجيات حديثة نسبياً تساهم في رقمنة العمليات التأمينية، الأمر الذي يمثل أحد المقومات الأساسية للتحول من الإجراءات التقليدية إلى تقديم الخدمات والعمليات التأمينية بصورة إلكترونية، في حين جاءت الفقرة الخامسة (تتوافر لدى الشركة إمكانات تقنية تسمح بتبني تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والحوسبة السحابية) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.10) وأهمية نسبية (62%) وبدرجة موافقة متوسطة، مما يعكس وجود تفاوت بين توافر البنية التحتية الأساسية من جهة والقدرة على الانتقال إلى التقنيات الرقمية المتقدمة من جهة أخرى، أي أن الشركات تبدو أكثر قدرة على تشغيل الأنظمة الرقمية الحالية وتحديثها، بينما لا تزال قدراتها المتعلقة بتبني التقنيات المتقدمة محدودة نسبياً.

جدول رقم (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المحددات المالية

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الرتبة
1	3.07	0.365	61.4	متوسطة	5
2	4.47	0.937	89.4	مرتفعة جدا	1
3	4.43	0.935	88.6	مرتفعة جدا	2
4	4.20	1.031	84	مرتفعة	3
5	4.03	0.964	80.6	مرتفعة	4
6	3.07	0.365	61.4	متوسطة	5
7	3.00	0.455	60	متوسطة	6
الدرجة الكلية للبعد					
	3.75	0.427		مرتفعة	

أظهرت نتائج الجدول رقم (6) أن مستوى توافر المحددات المالية للتحول الرقمي في شركات التأمين الليبية جاء بدرجة مرتفعة إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي للبعد (3.75) بانحراف معياري (0.427) مما يشير إلى أن الشركات تتوافر لديها موارد وقدرات مالية تساعدها بدرجة جيدة على تنفيذ متطلبات التحول الرقمي، مع وجود تفاوت واضح بين قدرتها على تمويل المتطلبات الرقمية الحالية وبين قدرتها على الالتزام بالتمويل المستمر والممتد لمشروعات التحول الرقمي، حيث جاءت الفقرة الثانية (تستطيع الشركة تمويل تطوير البنية التحتية الرقمية اللازمة لعملياتها) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.47) وأهمية نسبية (89.4%) وبدرجة موافقة مرتفعة جداً، ويشير ذلك إلى أن الشركات محل الدراسة تمتلك قدرة

محددات التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية

مالية مرتفعة نسبيا على تمويل تطوير بنيتها التحتية الرقمية، في حين جاءت الفقرة السابعة (تستطيع الشركة الاستمرار في تمويل مشروعات التحول الرقمي على المدى الطويل) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.00) وأهمية نسبية (60%) وبدرجة موافقة متوسطة، مما يشير إلى أن القدرة على تمويل الاحتياجات الرقمية الحالية لا تعني بالضرورة وجود ضمانات أو قدرة مالية مماثلة على استمرار التمويل مستقبلا، مما يعني أن التحدي المالي أمام التحول الرقمي لا يبدو في القدرة على توفير التمويل للاحتياجات التقنية المباشرة فقط وإنما في استدامة التمويل وتخصيصه بصورة استراتيجية ومنظمة.

ثانيا: المتغير التابع: مستوى التحول الرقمي

جدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات مستوى التحول الرقمي

الرقبة	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
1	مرتفعة جدا	87.4	0.928	4.37	يتم تنفيذ نسبة كبيرة من العمليات التأمينية في الشركة بصورة رقمية.
2	مرتفعة	73.4	0.479	3.67	تتيح الشركة للعملاء الحصول على عدد من خدماتها من خلال قنوات رقمية.
6	متوسطة	59.4	0.490	2.97	تستخدم الشركة التقنيات الرقمية في عمليات الاكتتاب وإصدار وثائق التأمين.
7	متوسطة	58	0.305	2.90	تستخدم الشركة الوسائل الرقمية في استقبال المطالبات ومتابعتها وتسويتها.
3	مرتفعة	72	0.563	3.60	تعتمد الشركة بصورة متزايدة على البيانات الرقمية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالنشاط التأميني.
5	مرتفعة	68.6	1.135	3.43	أعادت الشركة تطوير عدد من إجراءاتها وعملياتها بما يتناسب مع بيئة العمل الرقمية.
4	مرتفعة	71.4	1.135	3.57	تعمل الشركة بصورة مستمرة على توسيع نطاق الخدمات والعمليات التي يتم تنفيذها رقمياً.
	متوسطة		0.336	3.03	الدرجة الكلية للبعد

أظهرت نتائج الجدول رقم (7) أن مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية جاء بدرجة متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.03) بانحراف معياري (0.336) ويشير ذلك إلى أن التحول الرقمي في الشركات محل الدراسة قد تجاوز مرحلة الاعتماد التقليدي الكامل على الإجراءات الورقية، إلا أنه لم يصل بعد إلى مستوى مرتفع من حيث شمول مختلف العمليات والخدمات التأمينية بالرقمنة، مع وجود تفاوت بين مجالات التحول الرقمي المختلفة، فقد ظهر مستوى مرتفع جدا في تنفيذ العمليات التأمينية بصورة رقمية، ومستوى مرتفع في توفير الخدمات عبر القنوات الرقمية واستخدام البيانات الرقمية في اتخاذ القرار، في حين انخفض مستوى التحول الرقمي في بعض العمليات التأمينية المتخصصة، حيث جاءت الفقرة الأولى (يتم تنفيذ نسبة كبيرة من العمليات التأمينية في الشركة بصورة رقمية) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.37) وأهمية نسبية (87.4%) وبدرجة موافقة مرتفعة جدا، ويشير ذلك إلى أن الشركات محل الدراسة تعتمد بدرجة مرتفعة على الوسائل الرقمية في تنفيذ جانب كبير من عملياتها التأمينية وهو ما يعكس وجود مستوى جيد من الرقمنة في العمليات الأساسية، في حين جاءت الفقرة الرابعة (تستخدم الشركة الوسائل الرقمية في استقبال المطالبات ومتابعتها وتسويتها) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.90) وأهمية نسبية (58%) وبدرجة موافقة متوسطة، مما يشير إلى وجود مستوى أقل من الرقمنة في أحد العمليات المهمة في النشاط التأميني وهو استقبال المطالبات ومتابعتها وتسويتها، مما يستدعي مزيدا من التطوير في هذا الجانب.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لمحددات التحول الرقمي في تعزيز مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.

لاختبار هذه الفرضية قسمت إلى فرضيتين بغرض قياس أثر كل محور من محاور محدّدات التحول الرقمي في تعزيز مستوى التحول الرقمي، على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمحددات التقنية في تعزيز مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.

جدول (8) نتائج تحليل أثر المحددات التقنية في تعزيز مستوى التحول الرقمي

F	Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار	β	sig
12.411	0.000	0.554	0.307	المحددات التقنية	0.318	0.000
				الثابت	1.757	0.000

من خلال الجدول (8)، نلاحظ أن قيمة F تساوى (12.411) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحددات التقنية ومستوى التحول الرقمي، كما بلغ معامل الارتباط (0.554) وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين المحددات التقنية ومستوى التحول الرقمي، وبلغ معامل التحديد (0.307) مما يعنى أن المحددات التقنية تفسر ما نسبته (30.7%) من التباين في مستوى التحول الرقمي في حين تعزى النسبة المتبقية (69.3%) إلى عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج الدراسة بالإضافة إلى الخطأ العشوائي، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمحددات التقنية في تعزيز مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية". وتكون معادلة الانحدار بالشكل الآتي:

$$Y = 1.757 + 0.318X_1$$

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمحددات المالية في تعزيز مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.

جدول (9) نتائج تحليل أثر المحددات المالية في تعزيز مستوى التحول الرقمي

F	Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار	β	sig
22.767	0.000	0.670	0.448	المحددات المالية	0.528	0.000
				الثابت	1.053	0.018

من خلال الجدول (9)، نلاحظ أن قيمة F تساوى (22.767) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحددات المالية ومستوى التحول الرقمي، كما بلغ معامل الارتباط (0.670) وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين المحددات المالية ومستوى التحول الرقمي، وبلغ معامل التحديد (0.448) مما يعنى أن المحددات المالية تفسر ما نسبته (44.8%) من التباين في مستوى التحول الرقمي في حين تعزى النسبة المتبقية (55.2%) إلى عوامل أخرى لم يتضمنها نموذج الدراسة بالإضافة إلى الخطأ العشوائي، لذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 للمحددات المالية في تعزيز مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية". وتكون معادلة الانحدار بالشكل الآتي:

$$Y = 1.053 + 0.528X_1$$

ومن خلال استخدام الانحدار الخطي المتعدد لبناء نموذج انحدار مستوى التحول الرقمي على محدّدات التحول الرقمي (المحددات التقنية، المحددات المالية) مجتمعة.

جدول (10) نتائج تحليل أثر محدّدات التحول الرقمي في تعزيز مستوى التحول الرقمي

F	Sig	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار	β	sig
12.410	0.000	0.692	0.479	المحددات المالية	0.865	0.006
				المحددات التقنية	-0.265	0.219
				الثابت	0.852	0.065

من خلال الجدول (10)، نلاحظ أن قيمة F تساوى (12.410) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.001) وهي أقل من (0.05) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محدّدات التحول الرقمي (المحددات التقنية، المحددات المالية) ومستوى التحول الرقمي حيث بلغ معامل الارتباط (0.692)، وبلغ معامل التحديد (0.479) مما يشير إلى أن (المحددات التقنية، المحددات المالية) تفسر ما نسبته (47.9%) من التباين في مستوى التحول الرقمي.

كما أن المحددات التقنية لم تكن ذات دلالة إحصائية في تفسير مستوى التحول الرقمي، في حين المحددات المالية كانت ذات دلالة إحصائية، وعليه فإن المحددات المالية تمثل المحدد الذي يرتبط بمستوى التحول الرقمي ارتباطاً ذا دلالة إحصائية، بينما لم تظهر المحددات التقنية مساهمة مستقلة ذات دلالة إحصائية.

لذا يتم قبول الفرضية الرئيسية " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمحددات التحول الرقمي من خلال المحددات المالية في تعزيز مستوى التحول الرقمي في شركات التأمين الليبية.

النتائج:

- توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:
- 1- مستوى توافر المحددات التقنية للتحول الرقمي في شركات التأمين الليبية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (4.01)، مع ارتفاع مستوى توافر الأنظمة والبرمجيات الحديثة، في حين كان توافر الإمكانيات اللازمة لبنى التقنيات الرقمية المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية في المستوى المتوسط.
 - 2- مستوى توافر المحددات المالية للتحول الرقمي في شركات التأمين الليبية جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.75)، حيث تتمتع الشركات بقدرة مرتفعة على تمويل تطوير البنية التحتية الرقمية، بينما جاء مستوى القدرة على الاستمرار في تمويل مشروعات التحول الرقمي على المدى الطويل في المستوى المتوسط.
 - 3- مستوى التحول الرقمي في الشركات جاء متوسطاً بمتوسط حسابي (3.03)، مع ارتفاع مستوى تنفيذ العمليات التأمينية بصورة رقمية مقابل انخفاض مستوى استخدام الوسائل الرقمية في استقبال المطالبات ومتابعتها وتسويتها.
 - 4- وجود أثر معنوي للمحددات التقنية في مستوى التحول الرقمي حيث يفسر ما نسبته (30.7%) من التباين في مستوى التحول الرقمي.
 - 5- وجود أثر معنوي للمحددات المالية في مستوى التحول الرقمي حيث يفسر ما نسبته (44.8%) من التباين في مستوى التحول الرقمي.
 - 6- وجود أثر معنوي ومستقل ذات دلالة معنوية للمحددات المالية على مستوى التحول الرقمي.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، تقترح الدراسة مجموعة من التوصيات على النحو التالي:
- 1- تعزيز الاستثمار في البنية التحتية والتقنيات الرقمية المتقدمة، مع تطوير رقمنة عمليات المطالبات التأمينية من خلال توفير أنظمة رقمية متكاملة.
 - 2- وضع خطط مالية مستدامة لتمويل مشروعات التحول الرقمي لضمان استمرارية التمويل على المدى الطويل، مع توجيه جزء أكبر من الموارد نحو مشروعات التحول الرقمي ذات الأولوية.
 - 3- إعداد استراتيجية متكاملة للتحول الرقمي تربط الإمكانيات التقنية والموارد المالية والأهداف الرقمية للشركات بما يسهم في رفع مستوى التحول الرقمي بصورة مستدامة.
 - 4- تطوير مهارات العاملين في مجال التقنيات الرقمية الحديثة من خلال برامج تدريبية متخصصة في الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والحوسبة السحابية والتطبيقات الرقمية في التأمين.
 - 5- إجراء تقييم دوري لمستوى التحول الرقمي ومحدداته، بهدف تحديد جوانب الضعف والأولويات الاستثمارية وتوجيه الموارد نحو المجالات الأكثر احتياجاً للتطوير.

المراجع:

- e Sá, J. O., Kaldeich, C., & Silva, M. J. (2024). Digital transformation: A case study in the context of insurance companies. *Procedia Computer Science*, 239, 1165-1172 .
- Eling, M., & Lehmann, M. (2018). The impact of digitalization on the insurance value chain and the insurability of risks. *The Geneva papers on risk and insurance-issues and practice*, 43(3), 359-396 .
- Fedorovych, I., Rykhalskyi, O., & Poltavskyi, D. (2025). Digital Transformation of Insurance Industry: Implications of AI Tools Integration .
- Jorge Oliveira Kaldeich, C. S., Maria João. (2024). Digital transformation: A case study in the context of insurance companies. *Procedia Computer Science*, 239, 1165-1172 .
- Kalem, H. (2024). Insuring the Future: Harnessing Digital Transformation for Sector Development, تأمين المستقبل: استغلال التحول الرقمي لتطوير قطاع التأمين. *دفاثر البحوث العلمية*, 12(2), 318-299 .
- Malifete, L., Mushavhanamadi, K., Adekunle, S., & Aigbavboa, C. (2026). Digital Transformation in the Insurance Industry: Challenges and Strategic Insights. *Risks*, 14(5), 105 .
- OECD. (2017). *Technology and Innovation in the Insurance Sector*. Retrieved from Paris :
- OECD. (2019). *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*. Retrieved from Paris :
- OECD. (2020). *The Impact of Big Data and Artificial Intelligence (AI) in the Insurance Sector*. Retrieved from Paris :

- OECD. (2023). *Leveraging Technology in Insurance to Enhance Risk Assessment and Policyholder Risk Reduction*. Retrieved from Paris :
- Stanković, J., Stanković, J. Z., & Tomić, Z. (2022). (Factors affecting digital transformation of insurance in the Republic of Serbia. *Economic Themes*, 60(1), 133-149 .
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of business research*, 122, 889-901 .
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The journal of strategic information systems*, 28(2), 118-144 .
- سليم, & عبدالله, ب. ح. (2026). تأثير تطبيق عناصر التحول الرقمي على ريادة الأعمال في شركات التأمين الفلسطينية. *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*, 10(56), 198-165.
- شراقة, & صبرينة. (2021). متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري. *مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة*, 6(2), 266-243.
- نعاس, ح. & كوثر. (2023). اثر التقنيات الرقمية على صناعة التأمين تطبيقات عالمية (روسيا، إيطاليا). *الريادة لاقتصاديات الأعمال*, 9(1), 82-63.