دراسة مسحية للكشف عن أثر

جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد - ١٩)
على أداء شركات التأمين من وجهة نظر
المدراء العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الأردنية

الاتحاد الأردني لشركات التأمين
دائرة الدراسات والتدريب
إعداد: د. محمد العمايرة

تشرين الثاني ٢٠٢٠

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الغلاف	أ
	ب
فهرس المحتويات	ج
قائمة الجداول	د
ملخص الدراسة بالعربية	هـ
ملخص الدراسة بالانجليزية	و
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	1
1.1 مقدمة الدراسة	1
1.2 مشكلة الدراسة	2
1.3 أسئلة الدراسة	3
1.4 أهمية الدراسة	3
1.5 اهداف الدراسة	3
1.6 أهمية الدراسة	3
1.7 حدود الدراسة	4
1.8 مفاهيم الدراسة	4
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
2. 1 الإطار النظري	5
2 . 2 الدراسات السابقة	11

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	14
3 .1 منهجية الدراسة	14
3 . 2 أفراد الدراسة	14
3 .3 أداة الدراسة	14
3 .4 صدق أداة الدراسة	15
3 . 5 ثبات أداة الدراسة	15
3 .6 متغيرات الدراسة	16
3. 7 المعالجة الإحصائية	16
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات	18
4.4 عرض النتائج ومناقشتها	19
4.1 عرض التوصيات	23
4.2 قائمة المراجع	33
– المراجع العربية	34
– المراجع الأجنبية	35

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
(1)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن " أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء العامين والرؤساء التنفيذيين"	19
(2)	اختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء العامين والرؤساء التنفيذين لشركات التأمين بالمملكة"	20
(3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين فى البُعد المالى".	22
(4)	اختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- 19) فى أداء شركات التأمين فى البعد المالى".	23
(5)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين فى البُعد الفنى".	24
(6)	اختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى "أثر جائحة (كوفيد- 19) فى أداء شركات التأمين فى البعد الفنى".	25
(7)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ".	26
(8)	إختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- 19) فى أداء شركات التأمين فى البعد التكنولوجيّ".	27
(9)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد - 19) على أداء شركات التأمين في البُعد البشري".	28
(10)	اختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البعد البشريّ"	29

"أثـر جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد- 19) على أداء شركـات التأميـن من وجهـة نظر المدراء العامين والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الأردنية"

إعداد: د. محمد العمايرة

الإتحاد الأردني لشركات التامين

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جائحة كورونا المستجد (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين، حيث خصصت هذه الدراسة للعام (2020م)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لملاءمته أغراض الدراسة الحالية، حيث تكون أفراد الدراسة من (24) مديراً عاماً ورئيساً تنفيذياً لشركات التأمين بالمملكة الأردنية الهاشمية، وتم الاعتماد على مقياس لجمع بيانات الدراسة مكون من اربعة أبعاد وهي: البعُد المالي، والفني، والتكنولوجي، والبشري، وتم التحقق من الصدق والثبات وتمتعا بدلالات صدق وثبات مناسبين لهذا المقياس وفقاً للأساليب العلمية المناسبة.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر مرتفع المستوى لجائحة (كوفيد– 19) في أداء شركات التأمين المتمثلة في البعد الفني، والبعد التكنولوجي، والبعد البشري.

وأشارت نتائج الدراسة 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 الاسعار والتغطيات نتيجة تعرضهم لخسائر مالية.

وكما اشارت إلى أن البعد الفني تأثر سلبياً إثر جائحة (كوفيد – 19) ، تمثل في انخفاض حجم الوثائق المكتتبة في التأمينات العامة ومظاهر عدم الائتمان للأفراد تمثلت في شيكات راجعة نتيجة القرارات الحكومية بتأجيل الأقساط وتزامنها مع الجائحة.

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

وكان ايجابياً في تعامل شركات التأمين مع العنصر البشري من حيث الحقوق المالية والاجراءات الصحية وتهيئة بيئة عمل آمنة قدر الامكان وخطط العمل وأظهرت تفاعل كوادر شركات التأمين مع الجائحة من حيث الأداء والالتزام بأداء المهام.

الكلمات المفتاحية: جائحة، فيروس كورونا المستجد (كوفيد– 19)، الأداء، شركات التأمين.

THE IMPACT OF THE EMERGING CORONA VIRUS (COVID-19) ON THE PERFORMANCE OF INSURANCE COMPANIES

By: Dr. Mohammad Al – Amayreh (,PH.D)
Jordan Insurance Federation

ABSTRACT

This study aimed to identify the impact of the new Corona pandemic (Covid-19) on the performance of insurance companies, as this study was devoted to the year 2020 AD, the descriptive survey approach was used to suit the purposes of the study, the study consisted of (24) insurance companies general managers & CEO in the Hashemite Kingdom of Jordan, the study was based on a scale to collect data, and it was found that the validity and reliability of this scale were verified.

The results of the study showed that there is a high level effect of the (Covid-19) pandemic on the performance of insurance companies represented in the technical, technological and the human dimensions, The (Covid-19) pandemic has medium effect on the performance of insurance companies in the financial dimension.

And a high level of predicting that the financial relationship with reinsurers will be affected in terms of prices and coverage as a result of their exposure to financial losses, and a marked decrease in the decrease in individuals' demand for insurance services compared to the previous period, resulting in a decrease in the basic insurance branches.

It also indicated that the technical dimension was negatively affected as a result of the (Covid-19) pandemic, most notably the decrease in the volume of documents written in general insurances and the aspects of the credit impact of individuals, represented by checks returned, and government decisions to postpone installments and coincide with the pandemic affected the payment of premiums for some customers.

It was positive on the technological dimension, as the results showed a unique employment of technological capabilities by working remotely, conducting business and providing the necessary services to customers, accompanied by the availability of protection and safety systems that enabled companies to work remotely, and it was positive in the insurance companies dealing with the human element in terms of financial rights, health procedures, creating a safe work environment as possible and work plans, and it showed the interaction of insurance company cadres with the pandemic in terms of performance and commitment to performing tasks.

Keywords: Pandemic, Emerging Coronavirus (Covid-19), Performance, Insurance Companies.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

يُعاني العالم في الوضع الراهن من تداعيات فيروس كورونا (كوفيد- 19)، والذي شكّل تحدياً للحكومات في قدرتهاعلى ممارسة مهامها وانشطتها 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 (كوفيد-19) 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 مهمة 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(كوفيد-19)، 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 على أسئلة الدراسة ومناقشتها والخروج بنتائجها وتوصياتها.

1.2 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

أشار التعداد الرقمي الصادر عن منظمة الصحة العالمية بأن ما (4،50) مليون شخصاً قد أصيبوا بفيروس كورونا عالمياً، توفي منهم (1،26 مليون) شخصاً (وفق آخر تحديث للأرقام في 2020/11/9، 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، رغم 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، إذ تتضح هذه الجوانب كافة في إضافة ضغوط جديدة لقطاع التأمين في الأردن الذي يواجه صعوبات وتحديات بطبيعة الحال.

ويشهد هذا القطاع تحديات كما تشير إحصاءات إدارة التامين في وزارة الصناعة والتجارة والتموين الأردنية، والاتحاد الأردني لشركات التأمين للأعوام الماضية والتي تتزامن اليوم مع الحدث الضاغط عالمياً وهو جائحة كورونا والذي أضاف تحديات وعقبات أخرى إلى جانب جملة الصعوبات والتحديات الموجودة أصلاً، الأمر الذي أدى إلى ضغوط إضافية في الجوانب المالية، والفنية، والتكنولوجية، والبشرية في أنشطة شركات التأمين وعلى رأسها أعمالها التشغيلية، وكُلف تعطل الأعمال ومحدودية الفرص التأمينية نتيجة الوضع القائم وإضافةً لوضعها للخطط البديلة وتكاليفها الإضافية باستخدام التكنولوجيا لأداء الأعمال بشكلها الطبيعي قدر الإمكان وما يترتب عليها من كلف إضافة إلى ترتيبات خاصة مادية وفنية، وإلى خطورة العمل عن بُعد الذي قد يُعرّض منظومة العمل لهجمات إلكترونية، اضافة إلى ما ستكون علية العلاقة المالية بين معيدي التأمين والشركات وما سينتج عنها من اختلاف في السياسة الحالية نظراً للصعوبات التي تواجهها شركات الإعادة العالمية، إضافة الى العوامل المالية والضغوط البشرية التي تسببها الجائحة.

وانطلاقاً من ذلك، فإن المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة تمحورت حول الإجابة عن سؤالها الرئيس: ما أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء 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 جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البعُد الفني؟
3. ما أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجي؟
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 (كوفيد–19) 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 التعرف على أثر جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في ضوء بعض المتغيرات المالية، والفنية، والبشرية، والتكنولوجية من وجهة نظر المدراء العامين، الرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين الأردنية.

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).
- **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).
- **أزمة كورونا (كوفيد-19):** تُعتبر أزمة فيروس كورونا 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 فيروسا تاجيا جديدا من عائلة كورونا، هو المسبب لتلك الحالات، وفي بادئ الأمر كان الفايروس مقتصراً على الصين بشكل أساسي، ثم تحول سريعاً إلى وباء عالمي كثرت التكهنات حوله (بدر،2020: **www.aaswat.co**)، وفيروس كورونا هو سلالة واسعة من الفيروسات التي تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد ضرراً وخطراً على صحة وحياة الإنسان (منظمة الصحة العالمية، **www.who.int**).

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:** المدراء العامون، أو الرؤساء التنفيذيون في شركات التأمين الأردنية، وعددهم (24) مديراً ورئيساً تنفيذياً.
- **الحدود الموضوعية** : تتحدد نتائج هذه الدراسة بالاجابات الناتجة عن أفرادها.

الفصل الثاني

1.1 الإطار النظري

2.2 الدراسات السابقة

1.1 مفهوم التأمين.

1.2 أهميـة التأمين.

1.3 أنواع التأمين.

1.4 مبادئ التأمين.

1.5 نبذة عن قطاع التأمين في الأردن.

1.6 شركات التأمين بالأردن

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 بأنه: "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 الاردني للعام **1976** وتعديلاته، 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 بأن 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 معيَن 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 بأنه : أي شركة تأمين أردنية أو فرع لشركة تامين 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 بأيّة 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 أن التصدي للحوادث والوقاية منها وتجنب حدوث الخسائر يُعتبر من أولويات التأمين (زاهر ودرياباتي،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 الايجابي 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 أنواع التأمين

تتخذ شركات التأمين صفة المؤسَسات المالية، وهي مُصنَّفة ضمن فئتين رئيسيتين، الأولى: وفقاً لتشكيلة الأنشطة التأمينية، والثانية: وفقاً للشكل القانوني، ويندرج تحت هاتين الفئتين عدة أنواع لشركات التأمين، وذلك على النحو الآتي (البارد،2010):

1. التصنيف وفق الأنشطة التأمينيّة، أي تخصص الشركة في نوعية الأنشطة التأمينيّة التي تعرضها، ويندرج تحت هذا النوع: شركات التأمين على الحياة، وشركات التأمين المختلطة، وشركات التأمين العام، وصناديق الضمان الاجتماعي، وشركات التأمين الشاملة.
2. التصنيف وفق الشكل القانوني، ويندرج تحت هذا النوع قسمين من شركات التأمين، هما: شركات التأمين المُساهمة التي يتمّ تشكيلها على يد أصحاب الأسهم، وتكون ملكيَّتها عائدة إليهم، ويستفيدون من الأرباح التي تُحققها الشركة.

ثانياً:- شركات الصناديق، والتي تعود ملكيتها إلى حَمَلة الوثائق التأمينيّة، ويُكلَّف فريق من الخبراء المُختَصّين بإدارتها.

1.4 مبادئ التأمين

تتَبع شركات التأمين عدداً من المبادئ للحفاظ على عملائها، وجَذْب مُشتركين جدد إليها، ومن تلك المبادئ:-

أولاً:- مبدأ حُسن النيّة: ويتم من خلال إدلاء شركة التأمين والعميل بكافّة الحقائق الجوهريّة غير المضللة.

ثانياً: مبدأ المصلحة التأمينيّة: أي أن يكون الشخص الذي يتلقَّى الخدمة التأمينيّة عُرضةً للخسارة الماليّة وقت حدوث الضرر للشيء المُؤمَّن عليه (Mawangi & Mugu,2015:290).

ثالثاً: مبدأ التعويض: أي إعادة المُؤمَّن له بعد خسارته إلى حالته الماليّة السابقة.

رابعاً: مبدأ الحلول: أي تقديم التعويض للعميل عند تَعرُّضه للضرر من قِبَل شخص آخر، ثمّ حلول الشركة محلَّ العميل في المُطالبة من الشخص الآخر الذي تسبَّب في الضرر بتقديم التعويض اللازم (Laurence,2011:57).

خامساً: ومبدأ المُشاركة بالتعويض: أي حقّ شركة التأمين بمُطالَبة شركات التأمين الأخرى بالمشاركة بدفع التعويضات اللازمة.

سادساً: مبدأ السبب المباشر: أي تحديد سبب الخسارة عند وقوعها وذلك لتحديد ما إذا سيتم تعويض المؤمن له أم لا. (بشماني والرفاعي،2010: 12-17).

1.5 نبذة عن قطاع التأمين في الأردن

بدأ التأمين في الأردن كنشاط اقتصادي في العام 1946 مع تأسيس أول وكالة لشركة تأمين مصرية في عمان، وقد تركزت أعمالها على تأمينات الحياة بسبب عدم حاجة السوق الأردني في ذلك الوقت لأنواع التأمين الأخرى المتداولة، وتطورت كيانات التأمين فترة الخمسينات، وكان منها الجمعية الأردنية لشركات التأمين 1956، ومكتب التأمين الالزامي الموحد للتأمين على المركبات الذي تأسس عام 1987 (الموسوعة الأردنية: الاقتصاد الأردني،1989)، وتم تنظيم عمل قطاع التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية من خلال عدة تعليمات وأنظمة صدرت منذ ذلك الحين. كما يعتبر الاتحاد ركيزة أساسية لتطوير التأمين في الأردن مستمداً أهميته من الأهداف الرئيسية التي يسعى الى تحقيقها والتي ينص عليها نظامه الأساسي والخدمات التي يقدمها للشركات وللمواطنين مالكي المركبات في مجال التأمين الالزامي للمركبات الأردنية والأجنبية، ويشار إلى انه يقدم هذه الخدمات من خلال المكتب الموحد مكتب التأمين الالزامي الموحد استناداً الى التعليمات النافذة رقم (6) لسنة (2011) وتعديلاتها لغايات تنظيم واصدار وثائق التأمين الالزامي للمركبات في الأردن وتوزيعها على شركات التأمين بالدور، وتعتبر الشركات المجازة لممارسة فرع تأمين مسؤولية المركبات الآلية البرية ملزمة حكماً باصدار وثائق التأمين الالزامي من خلال المكتب الموحد. (الاتحاد الأردني لشركات التأمين،**www.jif.jo**).

ويذكر أن الاتحاد الأردني لشركات التأمين يدير أعمال المكتب الموحد عن طريق جهاز يعمل في المكاتب التي أنشأها والمنتشرة في كافة مناطق مراكز الترخيص للمركبات في المحافظات والمراكز الحدودية للمملكة والتي وصل عددها الى (33) مكتب ومركز حدودي، ويقوم المكتب الموحد بإصدار وثائق التأمين الالزامي وملاحق تعديلها وقبض أقساطها بالنيابة عن شركات التأمين بالمملكة في دوائر ترخيص السواقين، والمركبات، والمراكز الحدودية، وذلك حسب التعليمات المنظمة لهذه العملية وتزويد شركات التأمين بنسخ عن الايصالات والمبالغ المقبوضة من قبله والبيانات الالكترونية المتعلقة بالحوادث المرورية المسجلة على المركبات، وحفظ القيود، والمستندات، والسجلات، وأي أوراق او وثائق خاصة بأعماله، وتنفيذ القرارات الصادرة من ادارة التأمين والمتضمنة وقف عمل اي شركة عن اصدار وثائق التأمين الالزامي، بالاضافة الى القيام بالمهام المنصوص عليها في اتفاقية بطاقة التأمين الموحد عن سير السيارات عبر البلاد العربية (البطاقة البرتقالية) لسنة (1975) والمتعلقة بالمكتب الموحد والتي تأسست في عام (1976)، وذلك بعد مصادقة الأردن على اتفاقية البطاقة العربية الموحدة للمركبات المارة بالبلدان العربية والتي وقعت في(1975/4/26) في تونس والمعدلة في عام (1995) وعام (2005) وعام (2016)، ويقوم المكتب الموحد بتنظيم عملية اصدار بطاقة التأمين العربية الموحدة لتأمين الحوادث الناجمة عن السيارات لتأمين عبورها في أراضي الدول العربية الأعضاء، واتخاذ الاجراءات نحو صرف التعويضات المستحقة عن الحوادث، والقيام بالاجراءات نحو المقاصة بين المطالبات وتسوية الحسابات بين المكاتب الاقليمية العربية، كما ويقوم الاتحاد من خلال الدوائر العاملة فيه بالعمل على تحقيق أهدافة الأساسية في رعاية مصالح أعضائه وتوثيق التعاون فيما بينهم وتنظيم جهودهم للنهوض بالعمل التأميني والإرتقاء به من خلال العديد من الوسائل بأقصى ما لديه من امكانيات. (الاتحاد الأردني لشركات التأمين،**www.jif.jo**).

1.6 شركات التأمين بالاردن

يتكون سوق التأمين الاردني 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 بضمنها 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، واصدار عقود التأمينات على الحياة والحوادث الشخصية، والتأمين الصحي ومجموعة واسعة من التغطيات والبرامج التأمينية, ولا يوجد 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**).

وحيث أن هذا الانخفاض يُعتبر مؤشراً على ما تعانيه شركات التأمين الأردنية من صعوبات وتحديات منذ سنوات أبرزها ضعف الوضع الاقتصادي العام في الأردن، إضافة إلى خسائر التأمين الإلزامي للمركبات وسوء استخدام التأمين بشكل عام من بعض الأفراد عموماً وخاصة في التأمين الصحي والمركبات بهدف الانتفاع غير المشروع إضافة إلى سوء الممارسة في التأمينات الأخرى من بعض الإفراد، واللجوء للقضاء دون الرجوع لشركات التأمين مما يسبب أضرار لشركات التامين تتعلق بالمخصصات المالية وضياع منفعة الاستثمار لها، إضافة إلى تكبد المصاريف الإضافية نتيجة هذه القضايا المرفوعة على شركات التأمين.

إن جميع هذه العوامل سابقة الذكر ساهمت بتشكيل ضغوط اضافية على قطاع التأمين وصناعة التأمين في الأردن، وجاءت أزمة (كوفيد- 19) لتضيف عبئاً جديداً على كاهل هذه الشركات كعامل مؤثر على أداء شركات التأمين الأردنية خاصة في الجوانب المالية والفنية حسب نتائج الدراسة الحالية حول أزمة (كوفيد- 19) وتأثيراتها على الأبعاد المالية، والفنية خاصة أن أضرارها ستكون ممتدة بشكل سلسلة مترابطة الحلقات وذلك يتضح في نتائج الدراسة.

2.2 الدراسات السابقة

ذكر 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 مسببات (كوفيد-19)، 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 Insurers تأثير (كوفيد-19) على شركات التأمين**

بيّنت 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**

تناولت الدراسة تأثير (كوفيد-19) على صناعة التأمين من خلال دراسة حالة شركات التأمين في غانا ومقارنة أزمة (كوفيد-19) 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 (400،000) سيدي غاني خلال الازمة، وأوصت 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**

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 (كوفيد-19)، وسيترتب على تلك الخسائر تغيرُ 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.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز 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 المدراء 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.

الفصل الثالث

3.3 الإجراءات المنهجية للدراسة

3.1 منهج الدراسة
3.2 أفراد الدراسة
3.3 أداة الدراسة
3.4 صدق أداة الدراسة
3.5 ثبات أداة الدراسة
3.6 متغيرات الدراسة
3.7 المعالجات الإحصائية المستخدمة

الفصل الثالث

3.3 الإجراءات المنهجية للدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً مفصاً ودقيقاً لمنهج الدراسة، أفراد 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 أفراد الدراسة

تكون أفراد الدراسة من المدراء العامين لشركات التأمين / رؤساء تنفيذيون – بالمملكة الأردنية الهاشمية، 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 واتيح لهم اختيار طريقة الاجابه، وقد تم تمثيل أفراد الدراسة كاملاً بنسبة (100%)، وذلك للمتابعة الدقيقة والحثيثة.

3.3 أداة الدراسة

تم بناء مقياس أثر جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين، بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، هذا وقد تكون مقياس الدراسة من الأبعاد الآتية:

- البعد الأول وتتناول 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 وإنتماء العبارات للمقياس ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، ودرجة وضوحها، ومن ثم تم اقتراح التعديلات المناسبة، وقد تم اعتماد معيار (80%) لبيان صلاحية الفقرة، وبناء على آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من ناحية الصياغة لزيادة وضوحها، وتم حذف بعض الفقرات لقرب مدلولها مع فقرات أخرى، أو عدم مناسبة بعضها للبعد الذي تنتمي إليه، وبالنتيجة أصبح 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 ثبات أداة الدراسة، 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 التامين، مناسبة تبعاً لعدد أفرادها ومنهجها العلمي.

اسلوب القياس وأداتها ومفاتيح تصحيحه

تم مراعاة أن يتدرج مقياس (ليكرت الخماسي) المستخدم في الدراسة عد هذا المقياس وقد تم اعداده من قبل العالم (Rensis Likert) في عام (1935)، وهو من أهم وأكثر المقاييس استخداماً في قياس، الإتجاهات والميول، الرغبات والافكار، ورغم انه نشأ في ميدان علم النفس الا انه يستخدم اليوم بشكل واسع جداً في بحوث الطب والسلوك التجاري والوظيفي والعديد من الميادين ومنها الاقتصادية وبيئة الاعمال، وتبعاً لقواعد وخصائص المقاييس تم أعداد فقرات مناسبة ضمن أبعاد الدراسة في الجانب الفني والمالي والتكنولوجي والبشري.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
5	4	3	2	1

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.

الفصل الرابع

1. 4 عرض النتائج ومناقشتها
2. 4 التوصيات

الفصل الرابع

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 المدراء العامين، والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين بالمملكة؟

للإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى أثر جائحة (كوفيد–19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء العامين، والرؤساء التنفيذيين لشركات التأمين بالمملكة، والجدول (1) يوضح ذلك:

الجدول (1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة عن " أثر جائحة (كوفيد– 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء العامين لشركات التأمين بالمملكة " مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	أثر جائحة (كوفيد– 19) في أداء شركات التأمين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الأثر
2	أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البعُد الفني	3.97	0.46	1	مرتفع
3	أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجي	3.84	0.35	2	مرتفع
4	أثر جائحة (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد البشري	3.78	0.31	3	مرتفع
1	أثر (كوفيد– 19) على أداء شركات التأمين في البُعد المالي	3.62	0.55	4	متوسط
	الدرجة الكلية للمقياس	3.80	0.28		مرتفع

يتضح من الجدول (1) أن المتوسطات الحسابية لـ (أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء 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 اثر جائحة (كوفيد- 19) على أداء شركات التأمين في البعُد الفني، وقد حاز على أعلى متوسط حسابي والذي بلغ (3.97) وبإنحراف 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) وبإنحراف 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 في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء العامين والتنفيذيين لشركات التأمين بالمملكة، تم استخدام اختبار One Sample T-test، والتي تظهر نتائجه في الجدول (2) الآتي:

الجدول (2)

إختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء العامون لشركات التأمين بالمملكة"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (T) الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة الاحصائية.sig
3.80	0.28	13.803	1.96	23	*0.00

*دالة عند مستوى (0.05) قيمة T=3.00

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 المدراء العامين لشركات التأمين بالمملكة) بلغ (3.80)، وبإنحراف 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 العامين لشركات التأمين بالمملكة.

وللتعرف إلى مستوى الفقرات الفرعية لكل بُعد من أبعاد أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين من وجهة نظر المدراء العامين لشركات التأمين بالمملكة، 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) في الصفحة التالية يوضح ذلك:

الجدول رقم (3)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين في البُعد المالي" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	ترى بأن العلاقة المالية مع معيدي التأمين ستتأثر من حيث الأسعار والتغطيات نتيجة خسائرهم المالية من الجائحة.	4.21	0.88	1	مرتفع
2	هنالك اختلاف ملحوظ في إقبال الأفراد على الخدمات التأمينية مقارنه بفترة ما قبل الجائحة.	4.13	0.90	2	مرتفع
5	شهدت الشركة انخفاضاً بالأقساط في فروع التأمينات الأساسية.	3.96	0.95	3	مرتفع
6	أثر توقف إصدار وثائق التأمين الإلزامي (ضد الغير) خلال الجائحة على تدفق السيولة للشركة.	3.83	0.87	4	مرتفع
7	تطلب العمل عن بعد مصاريف إضافية نتيجة ضرورة توفر متطلبات خاصة لأداء المهام.	3.42	1.10	5	متوسط
3	شّكل التمديد التلقائي لعقود التأمين فجوة مالية بتحمل الخطر دون استيفاء القسط.	3.08	1.18	6	متوسط
4	كانت المبالغ المالية التي تم التبرع بها لصندوق همة وطن/ وزارة الصحة من المخصصات الهامة للشركة.	2.71	1.04	7	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.62	0.55		متوسط

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)، وبإنحراف 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) وبإنحراف معياري (0.90) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (هنالك اختلاف ملحوظ في إقبال الأفراد على الخدمات التأمينية مقارنة بفترة ما قبل الجائحة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (2.71) وبإنحراف 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 في أداء شركات التأمين في البُعد المالي، تم استخدام اختبار One Sample T-test، والتي تظهر نتائجه في الجدول (4) الآتي:

الجدول (4)

إختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البعد المالي"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (T) الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة الاحصائية sig.
3.62	**0.55**	**5.560**	**1.96**	**23**	***0.00**

***دالة عند مستوى (0.05) قيمة T=3.00**

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)، وبإنحراف معياري (0.55) وبلغت قيم (ت) المحسوبة (5.560)، وهي قيمة أعلى من قيمتها الجدولية (1.96)، وتظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية 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 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:

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين في البُعد الفني" مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
11	هنالك بعض المظاهر الدالة على عدم تحصيل بعض الأقساط من العملاء تتمثل في شيكات راجعه نتيجة الجائحة.	4.21	0.66	1	مرتفع
10	أثرت القرارات الحكومية المتعلقة بتأجيل الأقساط على درجة الائتمان لدى بعض العملاء.	4.13	0.68	2	مرتفع
12	شهدت الشركة انخفاضاً بحجم الوثائق المكتتبة في التأمينات العامة خلال الجائحة.	4.00	0.72	3	مرتفع
8	أثرت الجائحة على قدرة بعض المؤسسات من إبرام العقود التأمينية كما الشكل الاعتيادي.	3.92	0.97	4	مرتفع
9	خسرت الشركة فرصاً نتيجة لعدم قدرتها على إجراء الاكتتاب السليم أو إبرام عقود بسبب الظروف السائدة خلال الأزمة.	3.58	0.97	5	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.97	0.46		مرتفع

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)، وبإنحراف 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) وبإنحراف 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:

الجدول (6)

إختبار العينة المستقلة One Sample T-test للتعرف إلى "أثر جائحة (كوفيد- 19) في أداء شركات التأمين في البعد الفني"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (T) الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة الاحصائية sig.
3.97	0.46	10.395	1.96	23	*0.00

*دالة عند مستوى (0.05)

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)، وبإنحراف 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 المدراء العامون والرؤساء التنفيذيون 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:

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ" مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
15	كان فريق العمل لديكم مؤهل للقيام بالمهام خلال فترة العمل عن بعد في فترة الجائحة.	4.58	0.58	1	مرتفع
17	تمتلك الشركة وسائل تكنولوجية مكنتها من استمرارية أعمالها خلال الجائحة.	4.58	0.50	1	مرتفع
18	استطاعت الشركة العمل على تغطية احتياجات العملاء الضرورية خلال الجائحة بتقديم الخدمات التأمينية لهم.	4.54	0.59	3	مرتفع
19	هنالك بنية تحتية الكترونية في جوانب الحماية والآمان مكنتها من العمل عن بعد خلال الجائحة.	4.42	0.58	4	مرتفع
14	استطاعت الشركة استلام الأقساط عبر وسائل الدفع الالكتروني التي كانت عادة بشكل تقليدي، بشكل منظم.	3.29	1.08	5	متوسط
13	شكلت سياسة العمل عن بعد خطر سيبراني لنظام الشركة نتيجة الاستخدام خارج النطاق المعتاد.	3.25	1.11	6	متوسط
20	تم منح الموظفين صلاحيات أعلى من المعتاد لأداء العمل عن بعد.	3.21	1.06	7	متوسط
16	لم تقم الشركة بالعمل عن بُعد ذلك بسبب البعد الأمني للمعلومات وسريتها.	2.83	1.27	8	متوسط
	المتوسط العام الحسابي	3.84	0.35		مرتفع

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 ذوات الأرقام (15 و 17) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.58)، وبإنحراف 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) وبإنحراف 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) وبإنحراف 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 (8)

إختبار العينة المستقلة One Sample T–test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد–19) في أداء شركات التأمين في البعد التكنولوجيّ"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (T) الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة الاحصائية sig.
3.84	**0.35**	**11.848**	**1.96**	**23**	***0.00**

***دالة عند مستوى (0.05)**

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)، وبإنحراف 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 المدراء العامين والتنفيذيين 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:

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات "أثر (كوفيد – 19) على أداء شركات التأمين في البُعد البشري" مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
22	قامت الشركة بدور إنساني بصرف أجور كافة الموظفين.	4.83	0.48	1	مرتفع
25	اتخذت الشركة إجراءات استباقيه في النواحي الصحية لحماية الموظفين خلال الجائحة.	4.67	0.48	2	مرتفع
26	اتسمت الكوادر لديكم خلال فترة صدور أمر الدفاع بالتعاون التام لاستمرار العمل.	4.46	0.59	3	مرتفع
28	هنالك خطة عمل واحتياطات مستقبلية في حال عودة الجائحة من جديد.	4.46	0.59	3	مرتفع
27	يتوفر آلية عمل واضحة ومنظمة للعمل عن بُعد لدى الكوادر من حيث ساعات العمل، خلال الجائحة.	4.00	0.72	5	مرتفع
24	كانت نتائج العمل عن بُعد من حيث تسيير الإجراءات واتخاذ القرارات موازية لأداء الأعمال كما الظروف الاعتيادية.	3.25	0.85	6	متوسط
23	تأثر أداء العاملين في أداء المهام بالعمل عن بعد مقارنة بالشكل المعتاد، من حيث الإمكانيات.	3.04	1.12	7	متوسط
21	تأثرت حقوق الموظفين المالية بسبب الجائحة.	1.50	0.88	8	منخفض
	المتوسط العام الحسابي	3.78	0.31		مرتفع

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)، وبإنحراف 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) وبإنحراف 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) وبإنحراف 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:

الجدول (10)

إختبار العينة المستقلة One Sample T–test للتعرف إلى " أثر جائحة (كوفيد– 19) في أداء شركات التأمين في البعد البشريّ"

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (T) الجدولية	درجات الحرية Df	الدلالة الاحصائية.sig
3.78	**0.31**	**12.157**	**1.96**	**23**	***0.00**

***دالة عند مستوى (0.05)**

يتضح من الجدول (10) أن المتوسط الحسابي على فقرات المقياس لمحور الدراسة والذي يتمثل في (أثر جائحة (كوفيد– 19) في أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجي) 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 احصائية 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 وجهة نظر المدراء العامون والتنفيذيون لشركات التأمين بالمملكة.

4.2 مناقشة النتائج

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

أظهرت النتائج وجود أثر دال احصائياً لأثر(كوفيد-19) 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 الاسعار 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 (كوفيد-19)، وسيترتب على تلك الخسائر تغيرُ 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 (كوفيد-19)، 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 (كوفيد-19) 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 على 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. وبالرغم من هذه الآثار السلبية، فإن هناك من يرى وجود تأثير مزدوج لأزمة (كوفيد-19) على الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية، إذ أنه من

الممكن أن يزداد تقدير العملاء لأهمية التأمين في وقت الأزمات، ولكنهم قد يتعثرون ولا يتمكنون من متابعة دفع أقساط التأمين (www.media-publication.bcg.com).

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

أظهرت النتائج وجود أثر لأزمة (كوفيد-19) على البُعد الفني لشركات التأمين الأردنية وأشارت إلى أن هنالك اثراً سلبياً نتيجة جائحة (كوفيد - 19) تمثل في انخفاض في ابرام 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 عليها 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 (كوفيد-19) 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 (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.

3- مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي نصه ما أثر (كوفيد- 19) على أداء شركات التأمين في البُعد التكنولوجيّ ؟

أظهرت النتائج وجود أثر ايجابي لأزمة (كوفيد-19) على البعد التكنولوجي لشركات التأمين حيث أشارت النتائج إلى أن هنالك توظيفاً فريداً للإمكانيات التكنولوجية بالعمل عن

بُعد وتسيير الأعمال وتقديم الخدمات الضرورية للعملاء، رافقها توفر أنظمة حماية وأمان مكنت الشركات بالعمل عن بعد.

فقد كان اثراً ايجابياً في قدرة تلك الشركات على تطويع التكنولوجيا لاستكمال العمل خلال أزمة (كوفيد-19)، 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 وطريقة توجيه العمل عن بعد من قبل الإدارة العليا، وعقد الاجتماعات، ولعل ذلك يعود إلى ما تمتلك شركات التأمين من وسائل تكنولوجية مكنتها من استمرارية أعمالها خلال الجائحة ترافق معها وجود بنية تحتية الكترونية 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 والاجراءات الصحية وتهيئة بيئة عمل آمنة قدر الامكان وخطط العمل وأظهرت تفاعل كوادر شركات التأمين مع الجائحة من حيث الأداء والالتزام بأداء المهام.

وتعزى هذه النتيجة إلى مستوى عالٍ من الادراك من مدراء 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 (كوفيد-19) 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 الاجراءات 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 وزارة الصناعة والتجارة والتموين/ إدارة التأمين خاصة بالجوانب القانونية للاعتماد على تقديم الخدمات الإلكترونية وتسويقها بشكل أكبر والتي تسهم في تخفيض الكلف التشغيلية.

2- ضرورة قيام شركات التأمين بتصميم برامج وتغطيات تأمينية جديدة تلبي الاحتياجات التأمينية المستجدة للمؤسسات والأفراد وتوسيع الشريحة التأمينية والتي لها أثر كبير في زيادة الأقساط التأمينية لشركات التأمين في المملكة.

3- تسليط الضوء على الخدمات التأمينية التي قدمتها شركات التأمين خلال فترة الجائحة مثل توصيل أدوية الأمراض المزمنة للمؤمن لهم لمنازلهم، وسرعة دفع التعويضات للمنشأت والمصانع المؤمنة التي تعرضت لأضرار مؤمنة، وتمكينها من العودة إلى العمل والإنتاج.

4- ضرورة ايجاد فرص تأمينية جديده لشركات التأمين مع القطاع الحكومي، من خلال الإستفادة من إمكانيات شركات التأمين في قدرتها على توفير التأمين الصحي لشريحة واسعه خاصة بالتأمين الصحي الشامل، وكذلك التأمينات الإلزامية ودورها في الحفاظ على المنشأت الصغيرة وقدرتها على الاستمرار.

5- أهمية مراجعة البروتوكولات الخاصة بمستجدات الجائحة بشكل دوري، نظراً لتغيرات الكبيرة في توجهات العالم المتفاوتة من الإغلاق التام إلى الانفتاح والتعايش.

2.4 قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية

1. أبو النجا، إبراهيم.(1992). **التأمين في القانون الجزائري**، ط(2)، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
2. الاتحاد الأردني لشركات التأمين، **www.jif.jo**
3. الأهواني، حسام الدين.(2016). **المبادئ العامة للتأمين عقد التأمين**، ط(1)، القاهرة: دار النهضة العربية.
4. البارد، نور.(2010). **أثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين: دراسة تجريبية على شركات التأمين في سورية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.
5. بدر، حازم.(2020). متى وأين بدأ فيروس كورونا؟... العالم يعيد حساباته، **www.aawsat.com**.
6. بشماني، شكيب و الرفاعي، علي .(2010). **مبادئ التأمين والضمان الاجتماعي**، اللاذقية: جامعة تشرين.
7. ريجدا، جورج.(2006). **مبادئ إدارة الخطر والتأمين**، الرياض: دار المريخ للنشر.
8. زاهر، بسام و دريباتي، يسيرة.(2011). أهم المعوقات التي تواجه إدارة شركات التأمين، **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية**، مج33، ع(6).
9. شريقي، طرفة، و محمد، رافد .(2008). دور قطاع التأمين في النشاط الاقتصادي، **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات**، مج31، ع(4)، ص23-ص42.
10. عمر، أيمن و مسلم، علي.(2009). **قراءات في التحليل والتصميم التنظيمي مدخلئ إعادة الهندسة وإعادة الهيكلة**، ط(2)، الاسكندرية.
11. قاسم، محمد.(2007). **العقود المسماة البيع التأمين الإيجار دراسة مقارنة**، ط(1)، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية.
12. القانون المدني الأردني لعام 1976 وتعديلاته.

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). ج3، عمان: دار الكرمل للنشر والتوزيع.
16. نور الله، أحمد.(2010). **محاسبة المنشآت المالية تصميم النظام المحاسبي لشركات التأمين والبنوك**، بيروت: دار النهضة العربية.
17. وزارة الصناعة والتجارة.(2017). **تقرير نتائج أعمال سوق التأمين الأردنية للسنة المالية 2017**، عمان.

ثانياً- المراجع الأجنبية

18. Babuna et al.(2020) .The Impact of COVID-19 on the Insurance Industry, **International Journal of Environmental Research and Public Health**.
19. Baumann, Nael.(2020). U**nderstanding the sector impact of Covid19 on insurance,** New York: Deloitte.
20. Kirti, M. & Shin, O. (2020) .**Impact of COVID-19 on Insurers,** international monetary fund (IMF), Special Series on COVID-19.
21. Laurence, M. (2011). **Measuring Financial Performance: A Critical Key to Managing Risk**, National Crop Insurance Services, Inc.
22. 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.
23. www.**media-publications.bcg.com**/BCG-COVID-19-Rapid-Response Check list.pdf.