

ინფორმაციული ტექნოლოგიები და ციფრული ტრანსფორმაცია კერძო
სადაზღვევო სექტორში საქართველოში

მაგისტრანტი: ნინო კაპანაძე

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის,
ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე, ბიზნესის ადმინისტრირების
მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნინო მირზიკაშვილი, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი 2025 წ

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

ნინო კაპანაძე19.06.2025 წ

აბსტრაქტი

ნაშრომი ფოკუსირებულია ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესების შესწავლასა და შეფასებაზე კერძო სადაზღვევო სექტორში საქართველოში, საუკეთესო საერთაშორისო გამოცდილების მაგალითებზე დაყრდნობით. კვლევის მიზანია შეისწავლოს ციფრული ინოვაციების დანერგვის დონე, იდენტიფიცირებულ ბარიერებთან და მომხმარებელთა მოლოდინებთან ერთად, რაც საფუძვლად დაედო რეკომენდაციების ფორმირებას სექტორის სტრატეგიული განვითარების მიზნით. კვლევა ეყრდნობა შერეულ მეთოდოლოგიურ ჩარჩოს: Desk Research-ის ფარგლებში გაანალიზებულია პოლონეთის, გერმანიის, შვედეთისა და სინგაპურის წარმატებული პრაქტიკა, ასევე განხილულია საქართველოს კერძო სადაზღვევო ბაზრის მდგომარეობა. რაოდენობრივი კვლევის მეშვეობით კი შეგროვდა ემპირიული მონაცემები საქართველოს მოქალაქეთა კმაყოფილებისა და ციფრული სერვისების მიმართ დამოკიდებულებების შესახებ.

მიღებული მიგნებები მიუთითებს, რომ მიუხედავად ცალკეული ინოვაციური ინიციატივებისა, ციფრული ტრანსფორმაცია საქართველოში კვლავ ხდება ინსტიტუციურ, ტექნოლოგიურ და ინფრასტრუქტურულ ბარიერებს. განსაკუთრებით მწვავედ იკვეთება ინტეგრირებული სისტემების ნაკლებობა, კვალიფიციური ციფრული რესურსების დეფიციტი და მომხმარებელთა არასაკმარისი ჩართულობა. ამავდროულად, გამოიკვეთა ბაზრის განვითარების მნიშვნელოვანი პოტენციალი, რომლის რეალიზაციისთვის საჭირო ხდება კოორდინირებული პოლიტიკა, ინკლუზიური სტრატეგიები და მომხმარებელზე მორგებული ინოვაციური მიდგომები. ნაშრომი ხელს უწყობს, სექტორში ციფრული ტრანსფორმაციის პროცესების გააზრებას და გვთავაზობს მიზნობრივ რეკომენდაციებს ციფრული ეკოსისტემის გაძლიერებისთვის.

საძიებო სიტყვები: ციფრული ტრანსფორმაცია, კერძო სადაზღვევო სექტორი, მომხმარებელთა კმაყოფილება, საერთაშორისო გამოცდილება, ციფრული სერვისები, საქართველო

Abstract

This thesis focuses on the examination and evaluation of digital transformation processes in the private insurance sector in Georgia, based on examples of best international practices. The primary objective of the research is to assess the level of digital innovation adoption, identify existing barriers, and explore customer expectations, which serve as a foundation for developing strategic recommendations for the sector's advancement. The study applies a mixed-methods approach: within the framework of desk research, successful practices from Poland, Germany, Sweden, and Singapore are analyzed, alongside an overview of the current state of Georgia's private insurance market. In addition, empirical data were collected through quantitative research to examine Georgian citizens' satisfaction and attitudes toward digital insurance services.

The findings indicate that, despite certain innovative initiatives, digital transformation in Georgia still encounters institutional, technological, and infrastructural challenges. The lack of integrated systems, shortage of qualified digital resources, and insufficient customer engagement emerge as particularly pressing issues. At the same time, the study reveals significant potential for market development, the realization of which requires coordinated policy measures, inclusive strategies, and customer-oriented innovative solutions. This research contributes to a deeper understanding of the digital transformation processes within the sector and offers targeted recommendations to strengthen the digital ecosystem.

Keywords: digital transformation, private insurance sector, customer satisfaction, international experience, digital services, Georgia