



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية ومحاسبة



عنوان المذكرة

أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين
دراسة ميدانية في شركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في شعبة العلوم المالية والمحاسبة
تخصص: مالية

تحت إشراف:
- د. صيد مريم

من إعداد الطلبة:
- قلي ايناس
- موات مريم

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوناب لطفي	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
صيد مريم	أستاذ محاضر ب	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مشرفا، مقررا
بوصبع ناصر	أستاذ محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025

إهداء

"بسم الله خالقي وميسر أموري وعصمت أمري، لك كل الحمد والامتنان"
لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق مخوفًا بالتسهيلات، لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر البدايات، وبلغنا
النهايات.

إلى أخي "حسام" (رحمه الله) إلى من كسر غيابه في قلبي شيئًا لا يجبر إلا اللقاء في الجنة، أهدي إليك هذا
النجاح والدمع يسبق الحرف، ووصلت إلى النهاية الدرب الذي بدأناه معًا، عذرا يا أبي الثاني فلا طعم لهذا النجاح
وأنت غائب، كم تمنيت أن تكون معي. سائلا الله أن يجعل نجاحي نورا لقبرك ودعاء لا ينقطع حتى نلتقي في جنات
النعيم.

إلى أبي وأمي "إلى من هما للروح حياة"، وسر توفيقني، أهديكم تخرجي، عسى أن أكون كما تمنيتما دوما.
إلى أختي "حسن، صبري، نسيم، أنيس" الذين هم بمثابة العالم لي، شكرا لأنكم كنت دائما بجانبني.
إلى طيور الجنة، أبناء أخي حسام وأسيد، أنتم الأمل الذي يتجدد في قلبي كل يوم.

إلى زوجات إخوتي: حسنة، ياسمين، خولة، دمتن لي أخوات تكتمل بهن تفاصيل أيامي، وبارك الله في
بيوتكن.

إلى أستاذتي المشرفة صيد مريم، رمز العطاء والقوة، التي كان لتوجيهاتها وبصمتها القيمة في إتمام هذا
البحث، أهدي إليك هذا الجهد.

إلى صديقتي مريم نجاحنا تليدا لأيام عشنا تفاصيلها معًا، شكرا بوجودك بجانبني لأنك كنت الجزء الأجمل.
إلى أصحاب العمر، كل بأسمه شكرا لأنكم كنتم جزء من هذه المسيرة، ولكم في قلبي كل المحبة.

الطالبة: قلي ريناس

إهداء

من قال: "أنا لها" نالها.

لم يكن الطريق سهلاً، لكنني وصلت بفضل الله وتوفيقه، فالحمد لله على نعمه التي لا تعد ولا تحصى.

أهدي هذا التخرج لنفسي أولاً؛ لصبري وتعبتي وكل لحظة واصلت فيها رغم الإرهاق حتى وصلت إلى هذه النتيجة.

إلى أبي الغالي، فخري وسندي، أدامه الله لي نعمة لا تزول.

إلى أمي الغالية، التي كانت ولا تزال حضني وأماني في هذه الحياة.

إلى أختي العزيزة، أماني وإلى أخي العزيز ظهري.

إلى جوري وليث، أتمنى لكما مستقبلاً مشرقاً.

إلى من رافقني في هذا المشوار، شكراً على الدعم والمساندة.

إلى أساتذتي ومشرفتي الكرام، جزاهم الله خير الجزاء.

وفي الختام، الحمد لله على هذا النجاح، وأسأله أن يكون بداية خير وتوفيق دائم.

الطالبة: موات مريم

شكر

بتوفيق من الله عز وجل تم إنجاز هذا العمل، فالحمد والشكر لله
أولا وأخيرا.

يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى مشرفتنا الأستاذة صيد مريم
على كل الجهد الذي بذلته من خلال توصياتها، نصائحها وحرصها
الدائم على إثراء هذا العمل، وللأستاذة الأفاضل أعضاء لجنة
المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة عملنا هذا.
وكل الشكر والامتنان لكل من وقف معنا ودعمنا بجهد ووقته
ودعاءه.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين بأبعاده المختلفة، والمتمثلة في الأداء التشغيلي والمالي والتسويقي، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وزعت على عينة من موظفي المستوى الإداري في شركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة، وتمت معالجة بياناتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.(SPSS)

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين وتحسين الأداء الكلي لشركات التأمين، مما يؤكد الدور الفعال الذي تلعبه التقنيات الحديثة في تطوير نشاط التأمين ورفع كفاءته، كما بينت النتائج أن اعتماد تكنولوجيا التأمين يسهم بشكل واضح في تحسين الأداء التشغيلي من خلال أتمتة العمليات، تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء التشغيلية، إضافة إلى ذلك يساهم في تحسين الأداء المالي عبر تعزيز الربحية، وتحسين استغلال الموارد المالية، كما أظهرت الدراسة أن تكنولوجيا التأمين ترفع كفاءة الأداء التسويقي من خلال تحسين جودة الخدمات التأمينية، زيادة رضا العملاء، وتوسيع الحصة السوقية لشركات التأمين، مما يعكس أهمية التحول الرقمي كخيار استراتيجي لتطوير قطاع التأمين وتعزيز تنافسيته.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا التأمين، شركات التأمين، الأداء التشغيلي، الأداء المالي، الأداء التسويقي.

Abstract

This study aims to measure the impact of insurance technology (InsurTech) on improving the performance of insurance companies in its various dimensions, namely operational, financial, and marketing performance. To achieve this objective, a questionnaire was used as the main data collection tool, distributed to a sample of middle-level administrative employees in insurance companies operating in the Wilaya of Skikda. The collected data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The study reached several key findings, most notably the existence of a strong positive and statistically significant correlation between insurance technology and the overall performance improvement of insurance companies. This confirms the effective role played by modern technologies in developing insurance activities and enhancing efficiency. The results also showed that the adoption of insurance technology significantly contributes to improving operational performance through process automation, faster transaction processing, and reducing operational errors. In addition, it enhances financial performance by increasing profitability and improving the efficient use of financial resources. Furthermore, insurance technology improves marketing performance by enhancing the quality of insurance services, increasing customer satisfaction, and expanding the market share of insurance companies, which reflects the importance of digital transformation as a strategic option for developing the insurance sector and strengthening its competitiveness.

Keywords: InsurTech, insurance companies, operational performance, financial performance, marketing performance.

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ-ت	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
5	تمهيد
12-6	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا التأمين
8-6	المطلب الأول: شركات التأمين
7-6	1- تعريف شركات التأمين
8-7	2- أهمية وخصائص شركات التأمين
8	3- أنواع شركات التأمين
12-9	المطلب الثاني: تكنولوجيا التأمين
9	1- مفهوم تكنولوجيا التأمين
10-9	2- عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين
12-10	3- تقنيات ونماذج الأعمال الناتجة عن تكنولوجيا التأمين
17-12	المبحث الثاني: الاتجاهات العالمية لتكنولوجيا التأمين وأثرها على أداء شركات التأمين
15-12	المطلب الأول: سوق تكنولوجيا التأمين العالمي
14-12	1- حجم الاستثمارات وعدد الصفقات في سوق تكنولوجيا التأمين العالمي
15-14	2- التوزيع الجغرافي لتكنولوجيا التأمين
17-15	المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا التأمين على أداء شركات التأمين
16-15	1- أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء التشغيلي لشركات التأمين
17-16	2- أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء المالي لشركات التأمين
17	3- أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء التسويقي لشركات التأمين

21-18	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
20-18	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
21-20	المطلب الثاني: القيمة المضافة من الدراسة
22	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين	
24	تمهيد
29-25	المبحث الأول: عرض تجارب رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين
26-25	المطلب الأول: تجربة شركة Cowbell Cyber
27-26	المطلب الثاني: تجربة شركة Lemonade
28-27	المطلب الثالث: تجربة شركة Zhong An
29-28	المطلب الرابع: تجربة شركة Oscar Health
52-29	المبحث الثاني: دراسة ميدانية في شركات التأمين
31-29	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
29	1- مجتمع وعينة الدراسة
31-29	2- أداة الدراسة
31	3- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
45-31	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
37-32	1- اختبار صلاحية أداة الدراسة
45-37	2- تحليل نتائج الدراسة
51-46	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
49-46	1- اختبار الفرضيات الفرعية
51-49	2- اختبار الفرضية الرئيسية
52	خلاصة
55-54	خاتمة
59-57	قائمة المراجع
73-61	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-2)	درجات مقياس ليكرت الخماسي	30
(2-2)	توزيع قيم المتوسط الحسابي حسب مقياس ليكرت الخماسي	31
(3-2)	معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	32
(4-2)	التوزيع الطبيعي لمحاوَر الدراسة	33
(5-2)	قياس صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول	34-33
(6-2)	قياس صدق الاتساق الداخلي للأبعاد المحور الثاني	36-35
(7-2)	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	37
(8-2)	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل الوظيفي	38
(9-2)	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	40-39
(10-2)	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الشركة	40
(11-2)	الوسط الحسابي لعبارات تكنولوجيا التأمين	42-41
(12-2)	الوسط الحسابي لعبارات أداء شركات التأمين	44-43
(13-2)	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	46
(14-2)	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	47
(15-2)	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	48
(16-2)	اختبار الانحدار الخطي البسيط	49

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	التطور السنوي لحجم الاستثمارات وعدد الصفقات لسوق تكنولوجيا التأمين العالمي للفترة (2015-2025)	13
(2-1)	التوزيع الجغرافي لتكنولوجيا التأمين في العالم حسب الربع الثالث من سنة 2025	14

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
(01)	قائمة الأساتذة المحكمين لاستبيان الدراسة	61
(02)	استبيان الدراسة	61-64
(03)	مخرجات برنامج SPSS. V 27	65-73

مقدمة

يعد قطاع التأمين أحد أهم القطاعات الحيوية في الاقتصاد، نظرا لدوره المحوري في توفير الحماية المالية للأفراد والمؤسسات ضد مختلف المخاطر المحتملة، بما يساهم في تعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي من خلال تعويض الخسائر والحد من حالة عدم اليقين التي قد تؤثر سلبا على النشاط الاقتصادي، كم يعتبر التأمين أداة فعالة لتشجيع الاستثمار، عبر توفير بيئة أكثر أمانا وطمأنينة للمتعاملين الاقتصاديين.

ومع التحولات العميقة التي يشهدها العالم في السنوات الأخيرة، خاصة في المجال الرقمي والتكنولوجي، دخل قطاع التأمين مرحلة جديدة من التطور تمثلت في بروز ما يعرف بتكنولوجيا التأمين، والتي تعد من أبرز التحولات الحديثة التي أعادت تشكيل هذا القطاع، وقد جاء هذا المفهوم استجابة للحاجة إلى تطوير الأساليب التقليدية في التأمين، التي كانت تتسم غالبا بالبطء والتعقيد وكثرة الإجراءات الورقية، نحو نماذج أكثر مرونة وسرعة تعتمد على الحلول الرقمية والابتكار التكنولوجي.

وقد كان لظهور تكنولوجيا التأمين أثر واضح على مختلف أبعاد أداء شركات التأمين؛ فعلى المستوى المالي ساهمت في تحسين إدارة التكاليف ورفع كفاءة استخدام الموارد من خلال تقليص النفقات التشغيلية المرتبطة بالإجراءات التقليدية وتسريع دورة النشاط التأميني، بما ينعكس إيجابا على الربحية والاستدامة المالية للشركات، أما على المستوى التشغيلي فقد أدت الرقمنة وأتمتة العمليات إلى تحسين سرعة وجودة الخدمات المقدمة، من خلال تبسيط إجراءات الاكتتاب وتحسين إدارة ملفات التعويضات، وتقليل الأخطاء البشرية، مما عزز فعالية الأداء التشغيلي بشكل ملحوظ. أما فيما يتعلق بالأداء التسويقي فقد ساهمت تكنولوجيا التأمين في تطوير أساليب الوصول إلى العملاء وفهم احتياجاتهم بدقة أكبر، عبر الاعتماد على تحليل البيانات الضخمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي، مما أتاح تقديم عروض وخدمات مخصصة وتحسين تجربة الزبون، ورفع مستويات الرضا والولاء، وبناء على ذلك أصبح أداء شركات التأمين في ظل التحول الرقمي يعكس مدى قدرتها على التكيف مع هذه التحولات والاستفادة منها لتحقيق الكفاءة والفعالية في مختلف وظائفها.

1. إشكالية الدراسة: بناء على ما سبق، تتمحور الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في السؤال التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين؟

وينتفع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التسويقي لشركات التأمين؟

2. فرضيات الدراسة: من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية تم صياغة الفرضية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين.

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التسويقي لشركات التأمين.

3. مبررات اختيار الموضوع: من أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع والبحث فيه ما يلي:

- الأهمية المتزايدة لموضوع تكنولوجيا التأمين واعتباره التوجه الحديث والأبرز لتطوير القطاع عالميا ومحليا؛

- قلة البحوث الميدانية التي تربط بين تقنيات تكنولوجيا التأمين وبين الأداء الفعلي لشركات التأمين في السوق

الجزائري؛

- الرغبة في معرفة مدى مساهمة الرقمنة في رفع كفاءة الأداء المالي والتسويقي وتقليل التكاليف التشغيلية داخل شركات التأمين.

4. أهمية الدراسة: تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من خلال تسليط الضوء على موضوع تكنولوجيا التأمين باعتباره

من المواضيع الحديثة التي أصبحت تلعب دورا مهما في تطوير قطاع التأمين، كما تكمن أهمية الدراسة في إبراز

مساهمة التقنيات الرقمية في تحسين الأداء التشغيلي، المالي والتسويقي لشركات التأمين، إضافة إلى مساعدتها على

مواكبة التطورات التكنولوجية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للزبائن، بما يساهم في رفع كفاءتها التشغيلية والمالية

وتعزيز قدرتها التنافسية في ظل البيئة الرقمية الحديثة.

5. أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

- التعرف على الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا التأمين وشركات التأمين، مع توضيح أهم التقنيات الحديثة ونماذج

الأعمال المستخدمة في قطاع التأمين؛

- إبراز الاتجاهات الحديثة لسوق تكنولوجيا التأمين عالميا من حيث حجم الاستثمارات والتوزيع الجغرافي؛

- توضيح طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وتحسين أداء شركات التأمين بمختلف أبعاده التشغيلية، والمالية،

والتسويقية؛

- تحليل تجارب شركات عالمية رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين، للاستفادة من أهم الممارسات الناجحة في هذا

المجال؛

- قياس أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين ميدانيا من خلال دراسة ميدانية في شركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة.

6. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة الميدانية على شركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة، وذلك من خلال توزيع استبيان على العاملين بها، بهدف جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمدى اعتماد شركات التأمين على تكنولوجيا التأمين وأثرها على تحسين الأداء داخل الشركة.

- **الحدود الزمانية:** امتدت الدراسة خلال الموسم الجامعي 2025-2026، أما الجانب التطبيقي للدراسة فقد تم خلال الفترة الممتدة من 31 مارس 2026 إلى 08 ماي 2026، حيث تم توزيع واسترجاع الاستبيانات الخاصة بالدراسة الميدانية.

7. **منهجية الدراسة:** من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فيما يتعلق بالجانب النظري وما يتضمنه من مفاهيم حول تكنولوجيا التأمين، كما تم الاعتماد عليه في إبراز وقياس أثر تكنولوجيا التأمين على تحسين الأداء في شركات التأمين بأبعاده التشغيلية، المالية والتسويقية، وذلك من خلال دراسة ميدانية على شركات التأمين (الوكالات) المتواجدة بولاية سكيكدة.

8. **هيكل الدراسة:** من أجل الإلمام بجوانب الموضوع والإجابة على إشكالية الدراسة، وتحقيق أهدافها، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين أساسيين:

- **الفصل الأول:** يتناول الأدبيات النظرية والتطبيقية المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال ثلاث مباحث أساسية؛ يتناول المبحث الأول الإطار النظري وأهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا التأمين وشركات التأمين، أما المبحث الثاني فيتناول الاتجاهات العالمية لتكنولوجيا التأمين وأثرها على أداء شركات التأمين، من خلال تحليل سوق تكنولوجيا التأمين العالمي من حيث حجم الاستثمارات والتوزيع الجغرافي، ثم دراسة العلاقة بين تكنولوجيا التأمين والأداء التشغيلي والمالي والتسويقي لشركات التأمين، في حين يخصص المبحث الثالث لعرض جملة من الدراسات السابقة، وتحليلها، واستخلاص القيمة المضافة التي تقدمها هذه الدراسة.

- **الفصل الثاني:** يتناول الجانب التطبيقي للدراسة، حيث يتضمن مبحثين؛ يعرض المبحث الأول تجارب عالمية رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين من خلال دراسة أربع شركات هي Cowbell Cyber و Lemonade و Zhong An و Oscar Health، بهدف استخلاص أهم الممارسات الناجحة، بينما يخصص المبحث الثاني للدراسة الميدانية في شركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة، من خلال عرض الإطار المنهجي للدراسة، تحليل النتائج واختبار الفرضيات الفرعية والرئيسية، بهدف قياس أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين ميدانيا.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا متسارعا في مجال التكنولوجيا الرقمية، مما جعلها عنصرا أساسيا في مختلف المجالات الاقتصادية والخدمية، وقد أدى هذا التطور إلى ابتكار طرق جديدة في أساليب عمل المؤسسات، خاصة في القطاعات المالية التي أصبحت تعتمد بشكل متزايد على التقنيات الحديثة من أجل تحسين جودة الخدمات وتعزيز كفاءة الأداء.

ويعد قطاع التأمين من بين القطاعات التي تأثرت بشكل واضح بهذا التحول التكنولوجي، حيث ظهر ما يعرف بتكنولوجيا التأمين (insurtech)، التي تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة والتطبيقات الرقمية، قد ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين تجربة العملاء وتسريع إجراءات الاكتتاب وتسوية التعويضات، وخفض التكاليف التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية لشركات التأمين.

وانطلاقا من أهمية هذا الموضوع، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، يتناول المبحث الأول الإطار النظري لشركات التأمين وتكنولوجيا التأمين، بينما يعرض المبحث الثاني الاتجاهات العالمية لتكنولوجيا التأمين أثرها على أداء شركات التأمين، في حين يخصص المبحث الثالث لعرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا التأمين

يعد قطاع التأمين من بين أهم القطاعات المالية التي تساهم في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، حيث يعمل على توفير الحماية للأفراد والمؤسسات من مختلف المخاطر التي قد يتعرضون لها، ومع التطور التكنولوجي المتسارع، شهد هذا القطاع تحولات كبيرة أدت إلى ظهور ما يسمى بتكنولوجيا التأمين والتي تهدف إلى تحسين كفاءة الخدمات التأمينية وتسهيل الوصول إليها. ومن هنا سيتم تناول هذا المبحث من خلال التطرق إلى الإطار النظري لكل من شركات التأمين وتكنولوجيا التأمين.

المطلب الأول: شركات التأمين

مع تطور الحياة الاقتصادية والاجتماعية للفرد، أصبح من الصعب عليه مجابهة الاخطار التي يتعرض لها، لذا كان من الطبيعي ظهور شركات وهيئات متعددة تعمل على حمايته من هذه الاخطار، يتم تناول الإطار النظري لهذه الشركات من خلال تحديد مفهومها، أهميتها، خصائصها وأهم أنواعها المعمول بها في سوق التأمين.

1. تعريف شركات التأمين: تعرف شركات التأمين على أنها "منشأة تجارية تهدف لتحقيق الربح، حيث تقوم هذه الشركة أو المنشأة بتجميع الأقساط من المؤمن لهم واستثمارها في أوجه استثمارية مضمونة، بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند تحقق الخطر المؤمن ضده وتغطية نفقات مزاوله النشاط التأميني"¹.

كما تعرف على أنها "المؤسسات المالية التي تمارس النشاط التأميني الذي يختص بحماية الافراد والشركات من الحوادث، وذلك من خلال قبول أقساط تأمينية مقابل التعهد بإصدار تعويضات لحامل الوثيقة التأمينية إذا حدث حادث نصت عليه الوثيقة"².

ويمكن تعريفها أيضا "هي عبارة عن مؤسسات مالية تختص بالتأمين ضد المخاطر، حيث تتولى توفير الخدمات التأمينية التي تسعى الى حماية الأفراد والمنشآت من الاخطار التي تواجههم، مقابل التزامهم بدفع أقساط تأمينية محددة"³.

¹طالب دليلة وحليمي وهيبة، مساهمة شركات التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 05، العدد 02، ص 247.

²سرمد الكوكب الجميل، مقدمة في إدارة المؤسسة المالية-نظريات وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص 50.

³صيد مريم، تقييم الأداء المالي في شركات التأمين الجزائرية في ظل الملاءة 2، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955-سكيدة، 2024، ص 23.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن شركات التأمين وهي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دورا مزدوجا، يتمثل الأول في جمع الأقساط من العملاء المؤمن لهم والثاني في استثمار هذه الأقساط من أجل تقديم الخدمات التأمينية اللازمة.

2. أهمية وخصائص شركات التأمين: تعد شركات التأمين من الفاعلين الأساسيين في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، سواء على مستوى المجتمع أو الفرد، ويرجع ذلك إلى طبيعة نشاطها والخصائص التي تميزها عن باقي المؤسسات.

1.2. أهمية شركات التأمين: تتمتع شركات التأمين بأهمية كبيرة على المستويين الاقتصادي والاجتماعي، ويمكن إبراز هذه الأهمية في النقاط التالية:¹

- تغطي شركات التأمين نطاقا واسعا من الأنشطة التأمينية التي تشمل عدة أنواع، من بينها تأمين الحياة، والتأمين الصحي، وتأمين السيارات، وتأمين العقارات، إضافة إلى أنواع أخرى تهدف إلى توفير الحماية للأفراد والمؤسسات من مختلف المخاطر المحتملة؛

- تعد شركات التأمين عاملا رئيسيا في حماية الأفراد والشركات من الخسائر المالية غير المتوقعة، من خلال تعويض الأضرار الناتجة عن الحوادث أو الكوارث المختلفة؛

- تلعب شركات التأمين دورا بارزا في تنمية الاقتصادات المحلية، من خلال تشجيع إنشاء الأعمال الجديدة وتعزيز الثقة بين مختلف الأطراف المتعاملة في النشاطات الاقتصادية والتجارية.

2.2. خصائص شركات التأمين: تتمتع شركات التأمين بطبيعة خاصة تميزها عن غيرها من المؤسسات المالية، ويمكن تلخيص أهم خصائصها فيما يلي:²

- تعد من أكثر المؤسسات المالية التزاما بالقوانين، خاصة فيما يتعلق بكيفية استثمار رؤوس أموالها، تهدف هذه الرقابة إلى ضمان قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها تجاه المؤمن لهم؛

- تتميز بنوعية الخدمة المقدمة أنها آجلة، وأسعارها ثابتة ومدروسة ليست عشوائية، بل تحسب بدقة بناء على علم الاحتمالات والخبرات السابقة للحوادث؛

- تملك شركات التأمين قدرة على التكيف، فهي تركز على الاستثمارات قليلة المخاطر لتبقى دائما قادرة على الدفع، وهذا يساعدها أحيانا في تمويل مشاريع قد ترفضها مؤسسات مالية أخرى؛

¹فؤاد الصديقي، شركات التأمين ودورها وأهميتها في حماية الأصول وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، متاح على الموقع الإلكتروني: WWW.FIKRAN.COM، بتاريخ 2026/02/09، على الساعة 17:00.

²عبد القادر عصاني، تقييم وإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سطيف، 2006، ص 77.

- النتائج المالية تكون تقديرية، ولا يمكن معرفة الربح الحقيقي إلا بعد انتهاء العقود وجرد المصاريف؛

- تدفع فيها الأقساط مسبقاً، بينها تكون الخدمة والتعويض في المستقبل عند وقوع الضرر.

3. أنواع شركات التأمين: يمكن تصنيف أنواع شركات التأمين حسب عدة مجالات وأشكال غير أنه سيتم التركيز

في هذا السياق على شكلين أساسيين هما:

1.3. حسب الغرض من نشاط الشركة: وتنقسم إلى:

- شركات التأمين التجاري: هي شركات تهدف إلى تحقيق الربح من خلال تقديم خدمات التأمين، ويكون الاشتراك

فيها اختيارياً لكل من المؤمن والمؤمن له، حيث تغطي هذه الشركات مختلف الأخطار مثل الحريق والسرقة وغيرها¹.

- شركات التأمين الاجتماعي: هي شركات أو هيئات تأمينية ذات طابع إجباري، تشرف عليها الدولة أو تدعمها،

وتهدف إلى تحقيق المصلحة العامة وحماية فئات المجتمع، وتشمل تغطية أخطار المرض، العجز، الشيخوخة

وإصابات العمل².

- شركات التأمين التكافلي: هي شركات تقوم على مبدأ التعاون والتضامن بين الأعضاء، ولا يكون هدفها الأساسي

تحقيق الربح، بل توفير التغطية التأمينية بأقل تكلفة ممكنة، وتعرف أيضاً بهيئات التأمين التبادلي أو الجمعيات

التعاونية³.

2.3. حسب مجال نشاط الشركة: وتنقسم إلى:

- شركات التأمين على الأشخاص: هي الشركات التي تقدم خدمات تأمينية تتعلق بحياة الأفراد وسلامتهم، مثل

التأمين على الحياة والتأمين الصحي، ويتميز هذا النوع بعدم ارتباط مبلغ التعويض بحجم الضرر الفعلي⁴.

- شركات التأمين على الممتلكات: هي الشركات التي تختص بتأمين ممتلكات الأفراد أو المؤسسات ضد الأخطار

التي قد تؤدي إلى تلفها أو فقدانها، مثل الحريق والسرقة وغيرها من المخاطر المرتبطة بالنشاط الشخصي أو المهني⁵.

¹ زيدان سليمان، إدارة الخطر والتأمين، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص 69.

² نفس المرجع، ص 170.

³ إبراهيم عبد ربه، الخطر والتأمين - المبادئ النظرية والتطبيقات العملية، دار المطبوعات الجامعية، القاهرة-مصر، 2008، ص 56.

⁴ نايف بن جمعان الجريدان، أحكام العقود المدنية، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، السعودية، 2014، ص 285.

⁵ ممدوح حمزة أحمد وناهد عبد الحميد، إدارة الخطر والتأمين، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص 249.

المطلب الثاني: تكنولوجيا التأمين

أصبحت تكنولوجيا التأمين أحد المحركات الأساسية لتطوير القطاع التأميني وتعزيز قدرته على التكيف مع التحولات الاقتصادية والرقمية، مما يفرض على شركات التأمين تبني استراتيجيات رقمية حديثة لضمان استمراريتها وزيادة قدرتها التنافسية في السوق، ومن هنا سيتم تناول تكنولوجيا التأمين من حيث المفهوم، دوافع ظهورها، وأهم تقنياتها وفروعها.

1. مفهوم تكنولوجيا التأمين: تعرف تكنولوجيا التأمين على أنها "منظومة من الشركات المتخصصة القائمة على الابتكار، وغالبا ما تكون شركات ناشئة، والتي تولد قيمة للزبائن وشركات التأمين التقليدية، وذلك من خلال إحداث تحول أو حل المشكلات عبر مختلف مراحل سلسلة القيمة التأمينية، بالاعتماد على توظيف التكنولوجيا وإتباع نهج رشيق ومتحور حول المستخدم"¹.

ويمكن تعريفها على أنها "مجموعة متنوعة من التقنيات الناشئة والنماذج التجارية المبتكرة التي لديها القدرة على تحويل قطاع التأمين، حيث تهدف إلى تحسين القطاع وتطوير وإثراء الخدمات المقدمة لحاملي وثائق التأمين بتكاليف أقل"².

وتعرف أيضا على أنها "استخدام لأحدث التقنيات والتطبيقات المبتكرة في التكنولوجيا واستغلالها في قطاع التأمين مما يحسن من صورة التأمين التقليدي ويساعد على حل المشاكل التقليدية التي يعاني منها قطاع التأمين"³. من خلال التعاريف السابقة يمكن القول إن تكنولوجيا التأمين هي استخدام التقنيات المبتكرة والحلول الذكية لتطوير قطاع التأمين التقليدي، بهدف تقديم خدمات أسرع وأفضل للعملاء، مع تقليل التكاليف ورفع كفاءة الشركات في نفس الوقت.

2. عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين: أسهمت مجموعة من العوامل في بروز تكنولوجيا التأمين، حيث دفعت شركات التأمين إلى تبني مجموعة من الحلول الرقمية المبتكرة لمواكبة متطلبات السوق المتغيرة. وفيما يلي سيتم التطرق إلى بعض هذه التي ساهمت في ظهورها وتطورها:⁴

¹ Sabine Laurence, VanderLinden et al, **the InsurTech**, John Wiley & Sons, 2018, p 06.

² قرواني مريم وهباش فارس، دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين، مجلة الإدارة والتنمية لبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، 2019، ص 58.

³ وهيبة عبد الرحيم، تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 19، العدد 01، 2019، ص 466.

⁴ IAIS, **Fin Tech Development in the Insurance Industry**.2017.p 10.

- توسع الاستثمارات في مجال التكنولوجيا المالية أدى إلى توسيع اهتمام المستثمرين بقطاع التأمين وهذا ما ساهم في نمو الاستثمارات في تكنولوجيا التأمين؛
 - بروز الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين راجع إلى تنامي ريادة الأعمال، حيث اتجه رواد الأعمال إلى استغلال الفرص الاستثمارية المتاحة في هذا القطاع الناتجة عن قصور النماذج القديمة؛
 - توفر البيانات وأدوات التحليل المتقدمة المتعلقة بالمخاطر تتيح فرصا لتحليل أدق وتحديد أسعار أفضل، وهو ما يمثل دافعا قويا لاعتماد التكنولوجيا في تقييم المخاطر؛
 - أتمتة الكثير من الإجراءات التقليدية مثل معالجة المطالبات وإصدار الوثائق، مما يقلل الأخطار ويختصر الوقت.
- 3. تقنيات ونماذج الأعمال الناتجة عن تكنولوجيا التأمين:** تكنولوجيا التأمين هي مجال يدمج بين التكنولوجيا الحديثة وقطاع التأمين لتحسين خدماتها، ويمكن تبسيط فهم هذا في المجال من خلال النظر إلى التقنيات ونماذج الأعمال الرئيسية المستخدمة فيه:
- 1.3. تقنيات تكنولوجيا التأمين:** هي مجموعة الابتكارات الرقمية والأدوات التقنية التي تستخدم لتحسين عمليات صناعة التأمين، وجعلها أكثر سرعة وفعالية. ومن أهم التقنيات التي تقوم عليها تكنولوجيا التأمين ما يلي:
- **البيانات الضخمة:** تعبر عن كمية هائلة من البيانات المعقدة التي يفوق حجمها قدرة البرمجيات والأليات الحاسوبية التقليدية على تخزينها ومعالجتها وتوزيعها¹، تساعد على توفير حلول برمجية في مختلف العمليات، عروض المنتجات، انتقاء المخاطر والتسعير، كشف الاحتيال، تقديم منتجات مشخصة، التنبؤ بالمطالبات والسماح بالاككتاب الآلي².
 - **إنترنت الأشياء:** نظام يربط الأجهزة المادية بالإنترنت حتى تتواصل مع بعضها، تهدف إلى خلق عالم متصل يسمح بجمع بيانات دقيقة، من خلال أجهزة الاستشعار الذكية عبر (الطائرات بدون طيار، السيارات الذكية، المنازل الذكية) بدلا من الاعتماد على التوقعات³.
 - **الذكاء الاصطناعي:** هو ذكاء تعرضه الآلات عندما تأخذ بعين الاعتبار بيئتها، تتخذ إجراءات لتحقيق أقصى قدر ممكن لبلوغ أهدافها، يتمتع بإمكانات تحويلية هائلة لرفع كفاءة الصناعة وتطوير خدمة العملاء ومكافحة الاحتيال، مع ضرورة صياغة أطر قانونية وتنظيمية توازن بين الانضباط ودعم الابداع⁴.

¹ وهيبية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 470.

² Koprivica Marija, **Insurtech: challenges and opportunity for the insurance sector**, In Proceedings of the 2nd International Scientific Conference, ITEMA, November 8, 2018, p 622.

³ Ibid.

⁴ يعقوبي رمضان وخليفة منية، **الابداع التكنولوجي ودوره في عصنة قطاع التأمين**، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 18 العدد 01، 2024، ص 08.

- **المنصات الرقمية:** هي بنية تحتية إلكترونية عبر الأنترنت تجمع بين المستخدمين وتسمح لهم بالتفاعل أو تبادل الخدمة بسهولة ويتم من خلالها تقديم مختلف الخدمات التأمينية عبر منصات رقمية كشبكة الأنترنت، الهواتف النقالة، مواقع التواصل الاجتماعي¹.

- **البلوك تشين:** هي تطبيق جديد لتكنولوجيا الحاسوب يتميز بتخزين البيانات، ونقل البيانات من نقطة الى نقطة، وآليات الاجماع، وخوارزميات التشفير، وقدرات أخرى².

- **الحوسبة السحابية:** هي مجموعة من التطبيقات السحابية تضمن تحرير النصوص والمستندات، التخزين، والعروض التقديمية والجدول والخرائط الذهنية عبر الانترنت، بحيث يمكن الوصول اليها من أي مكان وفي أي زمان وبأي جهاز رقمي، ويتم تجميع هذه التطبيقات في منصة سحابية افتراضية على شبكة الانترنت ويطلق عليها بيئة الحوسبة السحابية³.

2.3. نماذج الأعمال الناتجة عن تكنولوجيا التأمين: تتجلى تكنولوجيا التأمين في عدة نماذج مبتكرة تهدف إلى تلبية احتياجات المستهلكين بطريقة أكثر مرونة وكفاءة، ومن أبرز هذه النماذج⁴:

- **تأمين الند للند:** يقوم على تجمع مجموعة من الأفراد لتقاسم المخاطر فيما بينهم، حيث يساهم كل فرد في صندوق مشترك لتعويض الأضرار على البند الذي يمتلكونه، يتشاركون فيه أو يستأجرونه مثل مركبة منزل، أو معدات.. الخ، مما يساعد على تقليل التكاليف وزيادة الشفافية.

- **التأمين شامل للمخاطر:** يوفر عقد تأمين واحد يغطي عدة أنواع من المخاطر مقابل قسط واحد، ما يقلل من التكاليف الإدارية والتسويقية مقارنة بعقود التأمين المتعددة.

- **التأمين القائم على الطلب:** هذا النوع يتيح للمستهلكين شراء تغطية تأمينية فورية عبر التطبيقات الرقمية، لفترة محدودة قصيرة الأجل، مما يوفر مرونة أكبر في الاستخدام والتسعير، مثل تأمين السفر والأجهزة الإلكترونية.

¹ سامية معروز، أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 09، العدد 01، 2022، ص 295.

² KPMG, Insurance Technology infrastructure for new insurance, 2019, p 25 .

³ وليد بيبى وآخرون، الحوسبة السحابية ودوره في خدمة المال والاعمال: تجربة المملكة العربية السعودية، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 06، العدد 03، 2022، ص 372.

⁴ هدى بن محمد وابسام طوبال، إشراق تكنولوجيا التأمين في صناعة التأمين- عرض تجارب رائدة، Route Educational & Science Journal، العدد 01، المجلد 06، 2019، ص 157-158.

- **التأمين القائم على المستخدم:** يعتمد هذا النموذج على بيانات تجمع من أجهزة المستخدم، من أجهزة الاستشعار أو الهواتف (مثل بيانات التخطر عن بعد في السيارات)، لتحديد الأسعار وتقدير القسط التأميني بناء على عادات الاستخدام.
- **التأمين الأصغر:** نموذج موجه لذوي الدخل المحدود، يتميز بأقساط منخفضة وإجراءات بسيطة، ويهدف إلى حماية الأصول الأساسية ومواجهة المخاطر اليومية.
- **التغطية المرنة:** نموذج يتيح للعميل تعديل الأقساط والمزايا حسب احتياجاته، مما يوفر له مرونة أكبر وتكيفاً مع وضعه المالي.

المبحث الثاني: الاتجاهات العالمية لتكنولوجيا التأمين وأثرها على أداء شركات التأمين

شهدت تكنولوجيا التأمين خلال السنوات الأخيرة نمواً عالمياً ملحوظاً، تجسد في تزايد عدد الصفقات الاستثمارية وارتفاع حجم الاستثمارات وانتشار شركاتها عبر مختلف الدول، مما يعكس تنامي الاهتمام بإمكانات التكنولوجيا في قطاع التأمين، وقد أسهم هذا التطور في تعزيز الابتكار من خلال اعتماد الحلول الرقمية والامتة وتحليل البيانات، وهو ما انعكس ليس فقط على طرق تقديم الخدمات التأمينية، بل أيضاً على تحسين الأداء المالي لشركات التأمين من حيث الربحية وهوامش التشغيل وتوسيع قاعدة العملاء. وعليه، يهدف هذا المبحث إلى تحليل الاتجاهات العالمية لتكنولوجيا التأمين من حيث عدد الصفقات وحجم الاستثمارات وتوزيعها الجغرافي، مع إبراز أثرها على الأداء التشغيلي والمالي لشركات التأمين ودورها في إعادة تشكيل مستقبل القطاع ككل.

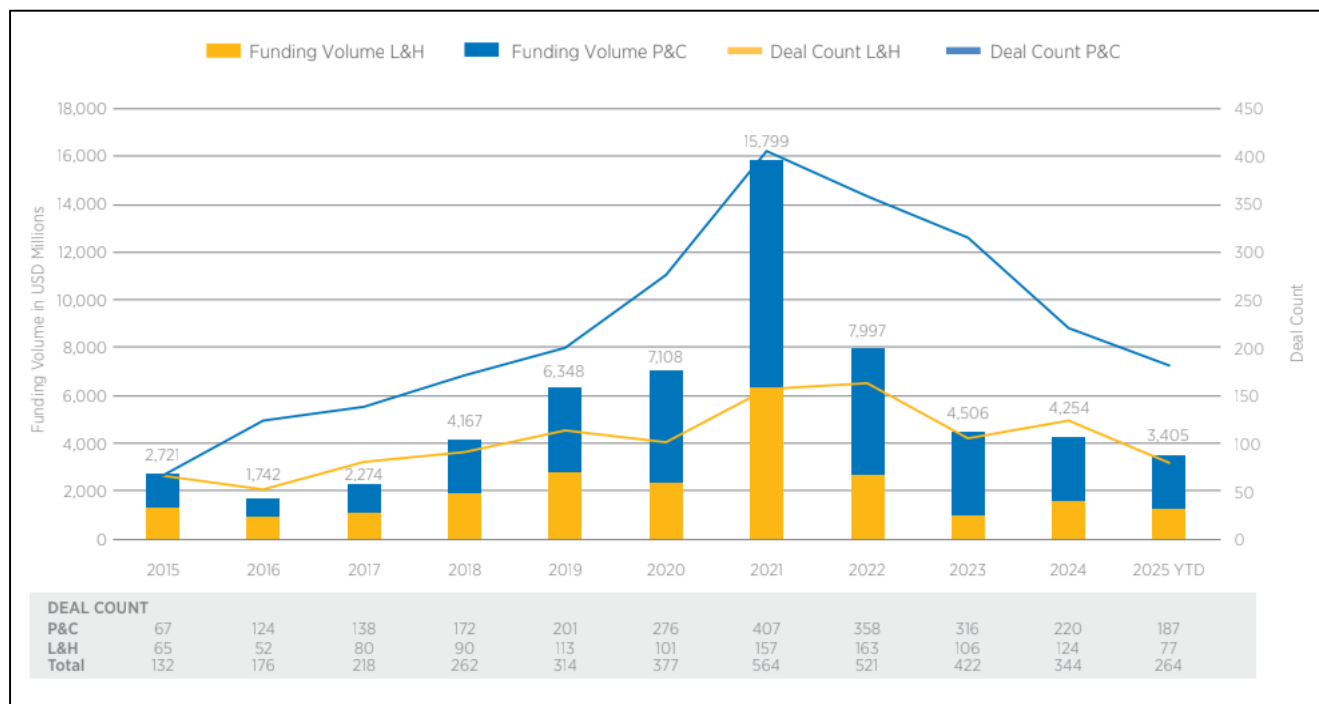
المطلب الأول: سوق تكنولوجيا التأمين العالمي

يشهد سوق تكنولوجيا التأمين العالمي نمواً متسارعاً خلال السنوات الأخيرة نتيجة التطور السريع للتقنيات الرقمية وتزايد الاعتماد على الابتكار في قطاع التأمين. وفي هذا السياق، يهدف هذا المطلب إلى تحليل حجم الاستثمارات وعدد الصفقات والتوزيع الجغرافي لشركات تكنولوجيا التأمين خلال الفترة 2015-2025.

1. حجم الاستثمارات وعدد الصفقات في سوق تكنولوجيا التأمين العالمي: يستعرض هذا الجزء تطور حجم الاستثمارات وعدد الصفقات في سوق تكنولوجيا التأمين العالمي، مع التركيز على التغيرات الربع سنوية والسنوية وتأثير الأحداث الكبرى مثل جائحة كوفيد-19 على توجهات المستثمرين.

والشكل الموالي يوضح التطور السنوي لحجم الاستثمارات وعدد الصفقات لسوق تكنولوجيا التأمين العالمي خلال العشر سنوات الأخيرة.

الشكل (1-1): التطور السنوي لحجم الاستثمارات وعدد الصفقات لسوق تكنولوجيا التأمين العالمي للفترة (2015-2025)



Source: Gallagher Re, Global InsurTech Report, 2025.

يتضح من خلال الشكل أعلاه أن سوق تكنولوجيا التأمين عرف نمواً تدريجياً خلال السنوات الأولى، من حيث حجم الاستثمارات، حيث ارتفع من حوالي 2.7 مليار دولار سنة 2015 إلى ما يفوق 6.3 مليار دولار سنة 2019، بالتوازي مع ارتفاع عدد الصفقات من 132 صفقة إلى أكثر من 314 صفقة خلال نفس الفترة، وهو ما يعكس تزايد اهتمام المستثمرين بالحلول الرقمية في قطاع التأمين.

ومع بداية جائحة كوفيد-19 سنة 2020، استمر نمو الاستثمارات في هذا المجال، حيث بلغت قيمة التمويل حوالي 7.1 مليار دولار مع تسجيل 377 صفقة، ويعود ذلك أساساً إلى تسارع التحول الرقمي في مختلف القطاعات المالية، بما في ذلك قطاع التأمين، نتيجة القيود الصحية والحاجة المتزايدة إلى الخدمات الرقمية، وقد بلغ السوق ذروته في سنة 2021، حيث وصل حجم التمويل إلى حوالي 15.8 مليار دولار مع تسجيل 564 صفقة، وهو أعلى مستوى خلال الفترة المدروسة، ما يعكس الثقة الكبيرة للمستثمرين في شركات تكنولوجيا التأمين وإمكاناتها المستقبلية.

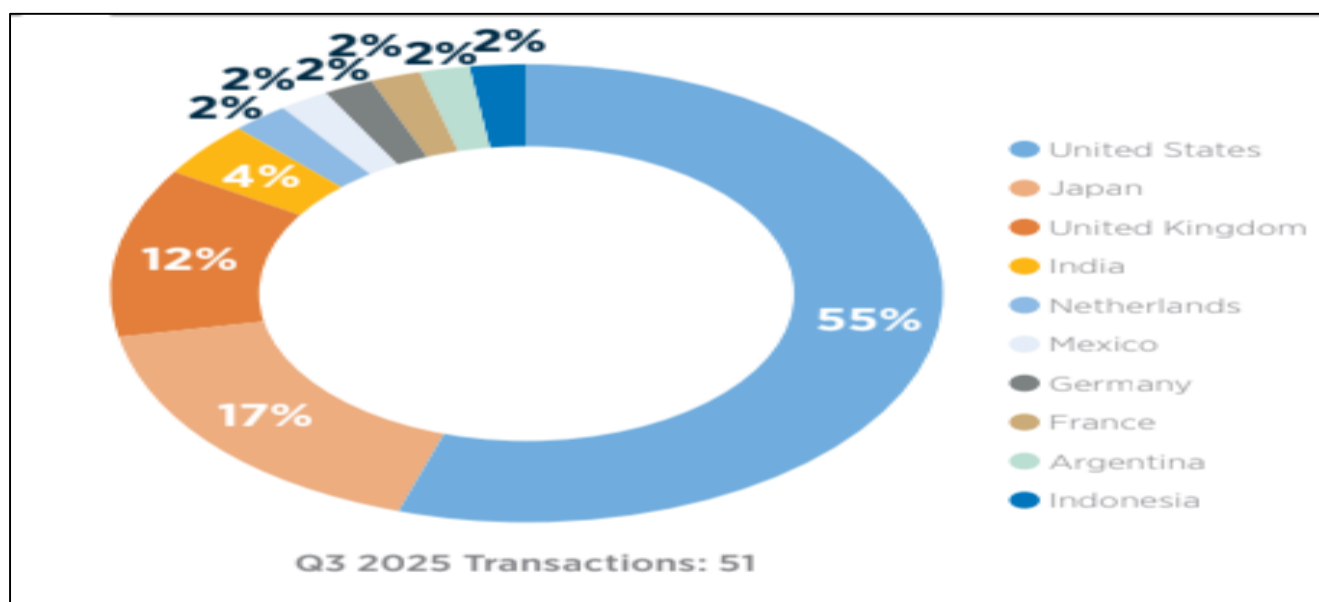
غير أن السنوات اللاحقة شهدت نوعاً من التراجع النسبي في حجم الاستثمارات وعدد الصفقات، حيث انخفض التمويل إلى حوالي 7.9 مليار دولار سنة 2022، ثم إلى 4.5 مليار دولار سنة 2023، قبل أن يستقر عند مستويات أقل في السنوات اللاحقة، كما تراجع عدد الصفقات إلى 422 صفقة سنة 2023 ثم إلى 344 صفقة سنة 2024، ليصل إلى حوالي 264 صفقة خلال سنة 2025 (إلى غاية الفترة المتاحة)، ويمكن تفسير هذا التراجع بعوامل

اقتصادية عالمية، من بينها تشديد السياسات النقدية وارتفاع معدلات الفائدة، ما أدى إلى تباطؤ نسبي في نشاط الاستثمار في الشركات الناشئة¹.

وعلى الرغم من هذا التراجع النسبي، فإن المعطيات تشير إلى أن سوق تكنولوجيا التأمين ما يزال يحافظ على مستوى معتبر من النشاط الاستثماري، ما يدل على استمرار اهتمام المستثمرين بهذا المجال باعتباره أحد أهم محركات الابتكار في قطاع التأمين العالمي.

2. التوزيع الجغرافي لتكنولوجيا التأمين: يعد التوزيع الجغرافي لصفقات تكنولوجيا التأمين من المؤشرات الأساسية لفهم درجة انتشار هذا النوع من الابتكار واختلاف مستويات تبنيه بين الدول، ويظهر الشكل أسفله التوزيع الجغرافي لصفقات تكنولوجيا التأمين على المستوى العالمي للربع الثالث من سنة 2025.

الشكل (1-2): التوزيع الجغرافي لتكنولوجيا التأمين في العالم حسب الربع الثالث من سنة 2025



Source: Gallagher Re, **Global InsurTech Report**, 2025.

يتضح من خلال الشكل (02) تركيز واضح للصفقات في عدد محدود من الاقتصادات المتقدمة، فقد استحوذت الولايات المتحدة الأمريكية على الحصة الأكبر من إجمالي الصفقات بنسبة 55 % من مجموع 51 صفقة مسجلة خلال هذه الفترة، وهو ما يعكس الدور الريادي لهذا البلد في تطوير وتبني الابتكارات التكنولوجية في قطاع التأمين، وتأتي اليابان في المرتبة الثانية بنسبة 17 % من إجمالي الصفقات، تليها المملكة المتحدة بنسبة 12 %، وهي دول تتميز ببيئات مالية وتكنولوجية متقدمة تسمح بتطور الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا التأمين.

¹ Gallagher Re, **Global InsurTech Report**, 2025.

على وجه الخصوص. كما تظهر بعض الدول الأخرى مثل الهند بنسبة تقارب 4 %، إضافة إلى دول مثل هولندا والمكسيك وألمانيا وفرنسا والأرجنتين واندونيسيا التي تسجل نسبا محدودة لا تتجاوز في معظمها 2 % لكل دولة.

ويشير هذا التوزيع إلى وجود تفاوت جغرافي واضح في تبني تكنولوجيا التأمين، حيث تتركز معظم الصفقات في الدول التي تمتلك بنية تحتية تكنولوجية متطورة وأسواقا مالية متقدمة، في حين تبقى مساهمة الدول الأخرى محدودة نسبيا، كما يعكس هذا الوضع استمرار هيمنة الأسواق الكبرى، خاصة الولايات المتحدة، على نشاط الاستثمار في شركات تكنولوجيا التأمين، وهو ما يبرز الدور المحوري لهذه الدول في دفع الابتكار وتطوير الحلول الرقمية في قطاع التأمين على المستوى العالمي¹.

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا التأمين على أداء شركات التأمين

أدت تكنولوجيا التأمين إلى إحداث تغييرات مهمة في عمل شركات التأمين، من خلال تحسين كفاءة العمليات وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء، إضافة إلى تعزيز القدرة على تحليل المخاطر، مما انعكس إيجابا على أداء الشركات في سوق التأمين، ومن هنا سيتم في هذا المطلب التطرق إلى أثر تكنولوجيا التأمين على أداء شركات التأمين، من خلال التركيز على ثلاث جوانب أساسية هي الأثر على الأداء التشغيلي، الأثر على الأداء المالي والأداء التسويقي، بهدف إبراز الدور الذي تلعبه الحلول التكنولوجية في تحسين نتائج الشركات وتعزيز قدرتها التنافسية.

1. أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء التشغيلي لشركات التأمين: يعكس الأداء التشغيلي قدرة الشركات على تنفيذ أنشطتها بكفاءة عالية، مع تقليل التكاليف وتسريع الإنجاز، وقد ساهمت تكنولوجيا التأمين بشكل ملحوظ في تعزيز هذا الأداء من خلال عدة طرق أهمها:²

- **أتمتة العمليات:** يمكن للعملاء إدارة منتجات التأمين المتعددة بسهولة عبر التطبيقات الرقمية على هواتفهم الذكية، دون الحاجة إلى التعامل المباشر مع موظفي الشركة، ويأتي ذلك نتيجة استخدام شركات التأمين للبرمجيات والتقنيات الذكية التي تقلل التدخل اليدوي في العمليات التأمينية، مما يزيد من سرعة وكفاءة تقديم الخدمات.

- **خفض التكاليف التشغيلية:** اعتماد الحوسبة السحابية يتيح لشركات التأمين تقديم خدماتها دون الحاجة للاستثمار الكبير في الفروع أو مراكز البيانات التقليدية، وبذلك يمكن تقليل الإنفاق على البنية التحتية والموارد البشرية، والاستفادة من الحلول الرقمية لتخفيض التكاليف التشغيلية بشكل ملحوظ.

¹ Gallagher Re, Ibid.

²Fayen Ke-Xiao d'Evie, Natarajan Harish, & Saal Matthew, **Fintech and the Future of Finance: Market and Policy Implications**. Washington, DC: World Bank Group, 2023, p 30-32.

- **دمج الخدمات عبر المنصات:** توفر بعض شركات التأمين منصات رقمية متكاملة تتيح تقديم عقود التأمين، والمدفوعات، والتحويلات المالية ضمن تطبيق واحد، ما يسهل إدارة الخدمات المتنوعة ويعزز تجربة العملاء من خلال الوصول إلى جميع الخدمات التأمينية في مكان واحد.

- **تحسين الكفاءة التشغيلية:** تستفيد شركات التأمين من تحليل بيانات العملاء الكبيرة لتقييم المخاطر وتطبيق أساليب التسعير الديناميكي بدقة أكبر، ويتيح استغلال البيانات الكبيرة تسريع الإجراءات الداخلية واتخاذ قرارات أفضل، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويقلل من الأخطاء البشرية في العمليات المختلفة.

- **إدارة المخاطر:** تسهم تقنيات الذكاء الاصطناعي بدور محوري في إدارة مخاطر شركات التأمين عبر تعزيز قدرات التعرف على المخاطر وتحديدتها بدقة أعلى، فعلى مستوى مخاطر الاكتتاب، تعتمد الشركات على معالجة بيانات متنوعة تشمل التقارير المالية ووسائل التواصل الاجتماعي وملاحظات العملاء، واستخدام روبوتات ذكية في أتمتة المهام الميدانية المتعلقة بتحديد المخاطر عبر تقنيات الاستشعار المتقدمة والتحليل الفوري للبيانات¹.

2. **أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء المالي لشركات التأمين:** يعكس الأداء المالي قدرة شركات التأمين على تحقيق الأرباح، والتحكم في التكاليف، وإدارة الموارد المالية بفعالية، ولعبت تكنولوجيا التأمين دوراً محورياً في تحسين هذا الأداء عبر عدة عناصر رئيسية، منها:

- **الربحية:** ساهمت الحلول التكنولوجية الحديثة في زيادة ربحية شركات التأمين من خلال تحسين إدارة المخاطر وتقليل التكاليف التشغيلية، إلى جانب توسيع قاعدة العملاء عبر القنوات الرقمية. كما يتيح استخدام التحليلات الذكية والبيانات الضخمة تسعير المنتجات التأمينية بدقة أكبر، مما يقلل من الخسائر المحتملة ويزيد من هامش الربح، إضافة إلى ذلك، تعمل أتمتة العمليات على تقليل التدخل البشري والأخطاء، ما يعزز فعالية الأعمال ويؤدي إلى تحسين النتائج المالية².

- **السيولة:** توفر التقنيات الرقمية أدوات فعالة لإدارة المدفوعات والمطالبات بسرعة ودقة، مما يحسن التدفق النقدي ويزيد من مرونة الشركة المالية، على سبيل المثال، تسهم المنصات الإلكترونية في تحصيل الأقساط وإجراء التحويلات المالية بسرعة، ما يقلل من التأخيرات ويضمن توفر السيولة اللازمة لتغطية المطالبات أو استثمار الفوائض، ويعزز قدرة الشركة على الوفاء بالالتزامات المالية في الوقت المناسب³.

¹ Ikonomi, Adelio, & others; **Artificial Intelligence in Insurance**; Capstone project. University of Wisconsin-Milwaukee, 2022, p 21.

² Aboubekr, Malika, & Suzanne Rivard, **Courtage en ligne : L'expérience de vingt-neuf Compagnies d'assurance**. Montréal: CIRANO, 2002, pp. 10-18.

³ Fayen Ke-Xiao, Natarajan Harish, & Saal Matthew, Ibid, p 31.

- **النشاط:** تؤثر تكنولوجيا التأمين بشكل مباشر على إدارة أصول الشركة، حيث يمكن من خلال التحليلات المتقدمة تحليل البيانات في الوقت الفعلي لتتبع تقلبات أسعار الأصول، ومؤشرات السيولة، وتغيرات البيئة الاقتصادية، وبالتالي تحديد فرص الاستثمار الأمثل وإدارة محفظة الأصول بكفاءة أعلى، كما تساعد تكنولوجيا التأمين على مراقبة المخاطر المرتبطة بالأصول وتحسين توزيعها، ما يحافظ على قيمتها ويزيد من عائداتها، ويعزز الاستقرار المالي العام لشركات التأمين¹.

3. **أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء التسويقي لشركات التأمين:** يعكس الأداء التسويقي مدى قدرة شركات التأمين على تحقيق أهدافها في السوق من خلال تحسين علاقتها مع العملاء وتعزيز موقعها التنافسي، وفي هذا السياق تسهم تكنولوجيا التأمين في التأثير على عدة أبعاد رئيسية، من أبرزها:

- **رضا العملاء:** أحدثت تكنولوجيا التأمين تحولاً جوهرياً من النماذج التقليدية إلى النماذج الرقمية الحديثة، الأمر الذي ساهم في تحسين تجربة العملاء داخل شركات التأمين، ويتجلى ذلك في تقديم خدمات أكثر سرعة وسهولة وكفاءة، فضلاً عن تعزيز التفاعل مع العملاء وتبسيط الإجراءات، مما ينعكس إيجاباً على إدراكهم لجودة الخدمة، وبالتالي رفع مستوى رضاهم².

- **الحصة السوقية:** تلعب تكنولوجيا التأمين دوراً مهماً في تعزيز الحصة السوقية لشركات التأمين، من خلال تقليل تكاليف المعاملات وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات التأمينية، مما يتيح استقطاب شرائح جديدة من العملاء، كما تسهم الحلول الرقمية في توسيع نطاق انتشار المنتجات التأمينية وزيادة مستويات التغطية، خاصة لدى الفئات التي كانت غير مخدومة سابقاً، وهو ما يدعم نمو الحصة السوقية داخل السوق³.

- **المبيعات:** تسهم تكنولوجيا التأمين في زيادة حجم الأقساط التأمينية عبر قدرتها على جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين، مما يؤدي إلى نمو تدريجي في حجم المبيعات، إضافة إلى ذلك يساعد تبني التقنيات الحديثة على تحسين إدارة البيانات وتبادل المعلومات المتعلقة بالعملاء الحاليين والمحتملين، الأمر الذي يعزز دقة استهداف السوق ويرفع من فعالية العمليات التسويقية، بما يحقق نمواً مستداماً في حجم الأقساط التأمينية⁴.

¹ Olukunle Ogundimu, **The Strategic Role of Artificial Intelligence in Risk Assessment, Monitoring, Control and Management within the U.S. Insurance Market**. Cognizance Journal of Multidisciplinary Studies, vol 5 N 4, 2025, p 1047.

² Hanmei Liang, Xiaoya Zheng, **From Legacy to Digital: How Insurtech is Reshaping the Insurance Value chain and Regulatory Landscape**, Advances in Economics Management and Political Sciences, Vol 189, No 1, 2025, p 219-220.

³ Mushonga Fortune Blessing, Mishi Samuel, **This impact of insurtech on insurance inclusion: A systematic literature review**, Journal of Risk and Financial Management, vol 19, No 2, 2026, p 11-13.

⁴ Ahmed Shakil, Sexena Charu, et al, **Impact of Insur-tech on the premium performance of insurance business**, Sn Computer Science, vol 5, No 01, 2024, Abstract.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

من خلال هذا المبحث سيتم استعراض وتحليل أبرز الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت تكنولوجيا التأمين، وذلك بهدف تحديد أهم الإسهامات العلمية في هذا الموضوع وتقديم رؤية شاملة عنه.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

يمكن تلخيص أهم الدراسات السابقة والتي لها علاقة بالموضوع من مختلف جوانب الدراسة الحالية كما يلي:

- دراسة قرواني مريم وهباش فارس الموسومة بـ: "دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين"، وهي مقالة منشورة بمجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 01، 2019، تهدف إلى استعراض أحدث التطورات في تكنولوجيا التأمين وكيفية مساهمتها في ابتكار منتجات وخدمات تأمينية جديدة تلبي احتياجات العملاء بتكاليف منخفضة داخل شركات التأمين.

وخلصت الدراسة في الأخير إلى أن تكنولوجيا التأمين ستظل جزءاً أساسياً من مستقبل قطاع التأمين، نظراً لما اكتسبته من قاعدة صلبة من التقنيات والعملاء الداعمين مالياً، وهو ما يعزز صمود القطاع، كما ساهمت هذه التكنولوجيا في تقليل الوقت والجهد المطلوب للحصول على الخدمات التأمينية، وزيادة الشفافية في حساب الأقساط، وتمكين التفاعل الفوري مع العملاء في أي وقت.

- دراسة وهيبة عبد الرحيم الموسومة بـ: "تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين"، وهي مقالة منشورة بمجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 01، 2019، هدفت من خلالها الباحثة إلى تسليط الضوء على مفهوم تكنولوجيا التأمين، وإبراز التطورات والاستثمارات التي قام بها قطاع تكنولوجيا التأمين بغرض معرفته عالمياً وبالتالي الحكم على مدى نجاحه أو فشله.

وقد توصلت الباحثة في الأخير إلى أنه لا يمكن بأي شكل من الأشكال تجاهل التكنولوجيا الحديثة التي تعتمد عليها شركات تكنولوجيا التأمين نظراً للفوائد الكبيرة التي توفرها للقطاع والامتيازات التي تضيفها على تكنولوجيا التأمين، كما أن هذه التكنولوجيا ستكون جزءاً لا يتجزأ من مستقبل قطاع التأمين مهما كان شكل هذا الجزء نظراً لاكتسابه قاعدة صلبة من التكنولوجيات.

- دراسة يعقوبي رضوان وخليفة منية، بعنوان "الإبداع التكنولوجي ودوره في عصرنة قطاع التأمين" وهي عبارة عن مقالة منشورة بمجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد 01، 2024، عمل الباحثان من خلالها على تحليل مدى انتشار

التقنيات التكنولوجية وفعاليتها في سوق التأمين العالمي، مع التركيز على الدور الذي يلعبه الإبداع التكنولوجي في تحديث قطاع التأمين بما يتوافق مع متطلبات العصر، وذلك بعد التعرف على تكنولوجيا التأمين وإبراز أبرز مظاهرها. وتوصلت الدراسة في الأخير إلى أن نماذج أعمال شركات تكنولوجيا التأمين مكنت شركات التأمين التقليدية من التكيف بسرعة مع التغيرات التكنولوجية، وتقليل تكاليف المعاملات، والدخول إلى أسواق جديدة، بالإضافة إلى تقديم تغطيات أكثر تخصيصاً للعملاء.

– دراسة Liu Jie, Ye Shujun, Zhang Yujin & Zhang Lulu بعنوان:

InsurTech and the Technology Innovation Level of Insurance Enterprises, Journal Sutaninbility, Issue11, no 11, china, 2023.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا التأمين على مستوى الابتكار التكنولوجي في شركات التأمين، إضافة إلى توضيح العلاقة بين تطور تكنولوجيا التأمين وقدرة الشركات على تحسين أدائها التنافسي في ظل التحول الرقمي المتسارع، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات مجموعة من شركات التأمين في الصين خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى 2020، وذلك باستخدام نماذج قياسية مثل نموذج التأثيرات الثابتة ونموذج الأثر الوسيط من أجل تفسير العلاقة بين تكنولوجيا التأمين ومستوى الابتكار التكنولوجي داخل هذه الشركات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا التأمين تساهم بشكل واضح في تعزيز الابتكار التكنولوجي داخل شركات التأمين، من خلال دعم استخدام التقنيات الرقمية وتحسين كفاءة العمليات التأمينية، كما أظهرت الدراسة أن هذا التأثير يتحقق أساساً من خلال التخفيف من القيود التمويلية التي تواجه شركات التأمين، مما يسمح لها بالاستثمار في التكنولوجيا وتطوير خدماتها ومنتجاتها، إضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة عن وجود اختلاف في تأثير تكنولوجيا التأمين حسب حجم الشركات وطبيعة ملكيتها، حيث يكون تأثيرها التحفيزي أكبر في الشركات الصغيرة والشركات غير المملوكة للدولة مقارنة بغيرها.

– دراسة Hanmei Liang & Xiaoya Zheng بعنوان:

From Legacy to Digital: How InsurTech Is Reshaping the Insurance Value Chain and Regulatory Landscape, Journal Advances in Lconomie; Management and political Science, Issue11, china, 2025.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تكنولوجيا التأمين على صناعة التأمين التقليدية، مع التركيز على كيفية مساهمتها في إعادة تشكيل سلسلة القيمة في القطاع، ودراسة التغيرات التي طرأت على الأطر التنظيمية المرتبطة بها، كما تسعى إلى فهم دور التقنيات الحديثة في تحسين أداء شركات التأمين وتعزيز قدرتها التنافسية في بيئة رقمية متسارعة، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي المقارن، من خلال دراسة الفروقات بين نماذج التأمين

التقليدية ونماذج تكنولوجيا التأمين، مع التركيز على التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، وتقنية البلوكشين.

أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا التأمين تسهم بشكل كبير في تطوير الخدمات التأمينية، عبر تحسين تصميم المنتجات، وتعزيز إدارة المخاطر، وأتمتة عمليات معالجة التعويضات، إضافة إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر تخصيصاً وسرعة، كما أظهرت وجود مجموعة من التحديات التي تواجه هذه التكنولوجيا، وخصوصاً الجوانب التنظيمية مثل حماية البيانات والرقابة عبر الحدود، ما يستلزم تطوير أطر تنظيمية مرنة تتماشى مع الابتكار التكنولوجي.

المطلب الثاني: القيمة المضافة من الدراسة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتبين وجود تقاطع واضح بينها وبين الدراسة الحالية من حيث الاهتمام بتكنولوجيا التأمين ودورها في تطوير أداء شركات التأمين، مع اختلاف في زاوية المعالجة والتركيز.

فقد ركزت دراسة قرواني مريم وهباش فارس (2019) على دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العمليتي داخل شركات التأمين، وأكدت مساهمتها في تطوير منتجات وخدمات أكثر كفاءة وبتكلفة أقل، إلى جانب تحسين التفاعل الفوري مع العملاء وزيادة شفافية تسعير الأقساط، ويتقاطع هذا مع الدراسة الحالية التي تؤكد بدورها أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التشغيلي من خلال أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء وتسريع المعاملات، غير أن الدراسة الحالية توسعت لتشمل أيضاً الأبعاد المالية والتسويقية بشكل أكثر شمولاً.

أما دراسة وهيبة عبد الرحيم (2019)، فقد تناولت الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا التأمين وتطورها عالمياً، وخلصت إلى أنها أصبحت ضرورة حتمية في قطاع التأمين لما توفره من تحسينات على مستوى الأداء والخدمات، وتتشابه هذه النتائج مع الدراسة الحالية من حيث التأكيد على أهمية التحول الرقمي، غير أن هذه الدراسة انتقلت من الطرح الوصفي العام إلى قياس الأثر الميداني لتكنولوجيا التأمين على أداء شركات التأمين في سياق محلي محدد.

وفي السياق نفسه تناولت دراسة يعقوبي رضوان وخليفة منية (2024) دور الإبداع التكنولوجي في عصرنة قطاع التأمين، حيث أظهرت النتائج مساهمته في خفض التكاليف وتحسين التغطيات التأمينية وتخصيص الخدمات للعملاء وفتح أسواق جديدة، ويتقاطع ذلك مع نتائج الدراسة الحالية، خاصة فيما يتعلق بتحسين الأداء التسويقي وتعزيز رضا العملاء، إلا أن الدراسة الحالية تميزت بالتركيز على القياس الإحصائي للعلاقة بين المتغيرين.

أما الدراسات الأجنبية، مثل دراسة (Liu Jie et al. (2023)، فقد بينت أن تكنولوجيا التأمين تعزز الابتكار وترفع الكفاءة التشغيلية، مع وجود تأثير متفاوت حسب حجم الشركة وطبيعة ملكيتها، وهو ما يدعم نتائج الدراسة الحالية التي أثبتت وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين وتحسين الأداء، كما ركزت دراسة (Liang & Zheng (2025) على تأثير تكنولوجيا التأمين في سلسلة القيمة وتحسين تجربة العملاء، مع الإشارة إلى تحديات تنظيمية مرتبطة بحماية البيانات، وهو جانب لم تتطرق إليه الدراسة الحالية بشكل مباشر، مما يفتح المجال لدراسات مستقبلية.

وبناء على ذلك يتضح أن الدراسة الحالية تتقاطع مع الدراسات السابقة في تأكيد الأثر الإيجابي لتكنولوجيا التأمين، لكنها تتميز باعتمادها على دراسة ميدانية كمية لقياس هذا الأثر على أبعاد الأداء الثلاثة (التشغيلي، المالي، والتسويقي) في بيئة محلية محددة.

وتعد الدراسات السابقة مرجعا أساسيا في توجيه هذه الدراسة، حيث ساهمت في بناء الإطار النظري وتحديد متغيراته، وإثراء الجانب المفاهيمي المتعلق بتكنولوجيا التأمين وأبعاد الأداء داخل شركات التأمين، كما ساعدت في الاطلاع على المناهج والأساليب الإحصائية المستخدمة، مما دعم اختيار المنهج المناسب وأداة جمع البيانات، إضافة إلى المساهمة في صياغة الفرضيات وتفسير النتائج ومقارنتها بما توصلت إليه الدراسات السابقة.

كما تتميز الدراسة الحالية بكونها لم تقتصر على الجانب النظري أو القياس الميداني فقط، بل جمعت بين التحليل النظري والدراسة التطبيقية، حيث ركزت على قياس أثر تكنولوجيا التأمين على أداء شركات التأمين بأبعاده الثلاثة التشغيلي والمالي والتسويقي، من خلال دراسة ميدانية في شركات التأمين بولاية سكيكدة باستخدام أداة الاستبانة ومعالجة البيانات إحصائيا عبر برنامج (SPSS)، مما يمنحها طابعا تطبيقيا دقيقا يعكس واقع القطاع محليا، كما تميزت بتناولها لتجارب شركات تأمين عالمية رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين، بهدف إبراز أهم الممارسات الناجحة في هذا المجال واستكشاف كيفية توظيف التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات التأمينية وتحسين الأداء.

خلاصة

شهد قطاع التأمين تحولات كبيرة بفعل التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية، حيث أصبح استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الحوسبة السحابية، وغيرها جزءا أساسيا من عمليات الشركات، وهو ما ساهم في ظهور نماذج أعمال مبتكرة مثل التأمين حسب الطلب، التأمين القائم على الاستخدام، والتغطية المرنة، ما وفر بدوره للعملاء خيارات أكثر مرونة وشفافية في التعامل مع المخاطر.

وقد سجل سوق تكنولوجيا التأمين نموا عالميا ملحوظا في الاستثمارات وعدد الصفقات، مع تركيز واضح في الدول المتقدمة، ما يعكس الدور المحوري لهذه الدول في دفع الابتكار الرقمي في القطاع، وقد انعكس اعتماد التكنولوجيا على أداء شركات التأمين بشكل مباشر، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية عبر أتمتة العمليات ودمج الخدمات، وتعزيز إدارة المخاطر، فضلا عن تحسين الأداء المالي عبر زيادة الربحية، تحسين السيولة، وإدارة الأصول بكفاءة أكبر، وكذلك في الرفع من مستوى الأداء التسويقي من خلال من خلال زيادة رضا العملاء وقدرتها التنافسية في السوق، وبذلك أصبحت تكنولوجيا التأمين عنصرا استراتيجيا أساسيا لدعم الابتكار، تعزيز القدرة التنافسية، وتحسين تجربة العملاء في القطاع.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر
تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء
شركات التأمين

تمهيد

يعد هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، إذ يهدف إلى تسليط الضوء على أبرز التجارب العالمية الرائدة في مجال تكنولوجيا التأمين، وكيفية استغلالها للتقنيات الحديثة في تحسين أدائها وتعزيز كفاءتها التشغيلية والمالية، كما يسعى إلى إبراز أثر تكنولوجيا التأمين في الرفع من جودة أداء شركات التأمين من منظور واقعي وميداني، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، حيث لم تعد التكنولوجيا مجرد وسيلة مساعدة أو أداة ثانوية، بل أصبحت عنصرا محوريا ومحركا أساسيا لتطوير نماذج الأعمال، وتحقيق الكفاءة، وتعزيز القدرة التنافسية في الأسواق المعاصرة.

ولتحقيق إحاطة شاملة بمختلف جوانب الموضوع، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين؛ حيث يتناول المبحث الأول عرضا وتحليلا لمجموعة من التجارب العالمية الناجحة لشركات رائدة استطاعت توظيف التقنيات الذكية، مثل الأتمتة والذكاء الاصطناعي والمنصات الرقمية، في تطوير خدماتها وتحسين أدائها بشكل عام.

أما المبحث الثاني، فيمثل الجانب الميداني للدراسة، إذ خصص للكشف عن الأثر الفعلي لتكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين من مختلف الجوانب التشغيلية، والمالية، والتسويقية، وذلك من خلال دراسة ميدانية في شركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة، والتي تعتمد على الاستبانة وتحليل النتائج المتوصل إليها، بغرض الوصول إلى استنتاجات واقعية تعكس أهمية التحول الرقمي، وتبرز الدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا التأمين في تطوير قطاع التأمين وتحسين أدائه.

المبحث الأول: عرض تجارب رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين

شهد قطاع التأمين تحولات جذرية في السنوات الأخيرة، نتيجة التحول الرقمي واعتماد تقنيات مبتكرة مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، الأتمتة، والحوسبة السحابية، مما أدى إلى تطوير نماذج عمل جديدة أكثر مرونة وكفاءة، وفي هذا السياق برزت عدة شركات دولية رائدة في توظيف التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات التأمينية وتقديم حلول مخصصة للعملاء.

المطلب الأول: تجربة شركة Cowbell Cyber

تعد شركة Cowbell Cyber من الشركات المتخصصة في التأمين ضد المخاطر السيبرانية، وهو مجال يشهد نموا متسارعا في ظل التحول الرقمي العالمي، تأسست سنة 2019 بمدينة كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية، على يد فريق من الخبراء التقنيين بقيادة Jack Kudale، وتعتبر اليوم من أبرز الفاعلين في قطاع تكنولوجيا التأمين. تعتمد الشركة على نموذج تأميني مبتكر يركز على استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في الوقت الحقيقي لتقييم المخاطر السيبرانية وتوفير الحماية بشكل فوري ودائم، بدلا من الطرق التقليدية مما يسمح للمؤسسات بالحصول على تغطية تأمينية دقيقة ومخصصة ضد التهديدات الرقمية¹.

عرفت الشركة نموا متسارعا، راجع لاستقطابها كما هائلا من العملاء، والذي يرجع بدوره إلى مجموعة من العوامل والتقنيات أهمها:²

- الاعتماد على مجموعة من العوامل الرئيسية لتقييم المخاطر السيبرانية، تعرف بـ "Cowbell Factors"، أبرزها تحليل البيانات الخارجية لرصد الثغرات الأمنية، ومراقبة الشبكة المظلمة لاكتشاف البيانات المسربة، بالإضافة إلى الاستفادة من قواعد البيانات العامة، والتكامل مع مزودي البيانات من الأطراف الثالثة، فضلا عن تقييم مستوى الامتثال للمعايير التنظيمية.

- الاعتماد على استراتيجية فعالة لجلب العملاء، تركز على توفير الوصول المجاني لتقييم المخاطر، واستخدام المقارنة المعيارية لقياس أداء العملاء مقارنة بغيرهم في نفس القطاع، إلى جانب توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعليم الآلي لتقديم نماذج فورية للمخاطر، مع تعزيز الشفافية من خلال تزويد العملاء بمعلومات دقيقة حول نقاط ضعفهم، مما يساهم في بناء الثقة وتحفيزهم على التعاقد.

¹ Cowbell cyber, The AI-Powered Cyber Insurance Platform. Cowbell Cyber Inc, 2024, Available at : <https://cowbell.ai/palatform/>

² Cowbell Cyber, Cowbell Factors, 2024, available at: <https://cowbell.insure>.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

تمثل تجربة تحليل عوامل Cowbell لسلسلة التوريد البرمجية نموذجًا متقدمًا لشركة Cowbell Cyber في تقييم المخاطر السيبرانية المتعلقة بسلسلة التوريد البرمجية، تعتمد هذه التجربة على منصة رقمية متكاملة تقوم بجمع وتحليل البيانات لتحديد مستوى المخاطر السيبرانية لكل مؤسسة بدقة عالية. يعتمد النظام على تحليل أكثر من 750 مؤشرًا للبيانات يتم جمعها من أكثر من 20 مصدرًا، تشمل قواعد البيانات العامة، والشبكة المظلمة، وأدوات الفحص الداخلية، إضافة إلى البيانات التاريخية للحوادث السيبرانية. ويتيح هذا النهج تقديم تقييم شامل لمستوى المخاطر في مجالات متعددة مثل أمن الشبكات، الحوسبة السحابية، الأجهزة، والهجمات التي تشمل الابتزاز السيبراني، مع تركيز خاص على سلسلة توريد البرمجيات لمواجهة الزيادة الملحوظة في الهجمات التي سجلت ارتفاعًا بنسبة 65 % خلال عام 2021¹.

المطلب الثاني: تجربة شركة Lemonade

تعد شركة Lemonade واحدة من أبرز شركات التأمين الرقمية الرائدة عالميًا، حيث تأسست سنة 2015 في الولايات المتحدة الأمريكية، اعتمدت منذ نشأتها على نموذج عمل مبتكر قائم كليًا على التكنولوجيا الرقمية بذل الهياكل التقليدية لشركات التأمين.

تتميز الشركة باستخدام تقنيات متقدمة لمعالجة متطلبات التأمين، تسعير المخاطر، وتسوية التعويضات بشكل سريع وآلي، مما يقلل من التدخل البشري ويحسن تجربة العملاء، كما تعتمد أيضًا على تطبيقات ذكية لتقديم خدمات فورية، حيث يمكن للعميل الحصول على وثيقة تأمين أو تعويض في دقائق معدودة².

تعتمد الشركة على مجموعة متكاملة من التقنيات الرقمية الحديثة في تسيير عملياتها، حيث يشكل الذكاء الاصطناعي الركيزة الأساسية في مختلف أنشطتها من خلال استخدام خوارزميات متقدمة لتحليل البيانات واتخاذ القرارات بكفاءة عالية³.

طورت الشركة روبوتات محادثة ذكية مثل "Maya" لبيع عقود التأمين و"AL JIM" لمعالجة التعويضات، بالاعتماد على تقنيات معالجة اللغة الطبيعية والتعلم الآلي، ما يمكن هذه الأنظمة من التفاعل مع العملاء ومعالجة طلباتهم بشكل تلقائي، مما يقلل من التدخل البشري⁴. إضافة إلى ذلك، تعتمد الشركة على تحليل البيانات الضخمة

¹Cowbell Cyber, **Analysis of Cowbell Factor for Software Supply Chain (Preview of Findings on Small and Mid-Size Businesses)**, Cowbell Cyber, 2021.

²Lemonade, **Annual Report**, 2021.

³Bixby, Tim. Lemonade, **The Insurtech Revolutionising Insurance**, 2023, From <https://www.cmcmarkets.com/en/learn-insurtech/the-ai-insurtech-revolutionising-insurance>

⁴Mohamed Ancel, **Generative Alin Insurance: Lemonade Case Study**, 2026, From <https://www.devoteam.com/expert-view/innovation-in-insurance/>

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

لفهم سلوك المستخدمين وتقييم المخاطر وتحديد الأسعار بدقة وسرعة¹. كما تلعب الأتمتة دورًا مهمًا في تحسين كفاءة العمليات التأمينية، مثل إصدار العقود ومعالجة التعويضات، حيث يمكن إنجاز هذه العمليات في وقت قياسي قد لا يتجاوز ثوانٍ بفضل التقنيات الذكية².

تجسد تجربة الشركة نموذجًا متقدمًا في استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي في قطاع التأمين، إذ تعتمد على نظام رقمي متكامل يسمح للعملاء بالحصول على خدمات التأمين بسرعة كبيرة، حيث يمكن شراء وثيقة تأمين في دقائق، كما يمكن معالجة بعض التعويضات في ثوانٍ فقط، كما توظف الشركة خوارزميات متقدمة للكشف على الاحتيال وتحليل المخاطر، مما يعزز من دقة التسعير ويقلل من التكاليف التشغيلية، ويساهم استخدام الشات بوت في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات فورية دون الحاجة إلى التدخل بشري في معظم الحالات، مما يجعلها قادرة على منافسة شركات التأمين التقليدية بفعالية³.

المطلب الثالث: تجربة شركة Zhong An

تعتبر Zhong An شركة تأمين رقمية صينية رائدة في مجال تكنولوجيا التأمين، تأسست سنة 2013، تتميز بنموذج عمل يعتمد كليًا على الأنترنت دون وجود فروع تقليدية. تهدف إلى تطوير منتجات تأمينية مبتكرة تغطي مختلف سيناريوهات الاستهلاك من خلال توظيف التكنولوجيا الرقمية وبناء نظام بيئي متكامل يربط بين عدة خدمات ومنصات⁴.

تعتمد الشركة على منصة سحابية خاصة تعرف باسم Wugieshan والتي تمثل البنية التحتية الأساسية لتسيير العمليات التأمينية، حيث تسمح بسرعة معالجة البيانات وقابلية التوسع وتقديم خدمات رقمية فعالة⁵.

تستخدم الشركة تقنيات الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين خصائص المنتجات التأمينية وتقديم خدمات مخصصة للعملاء، بالإضافة إلى تعزيز تجربة المستخدم وتسريع عملية اتخاذ القرار⁶.

تعتمد على تحليل كميات هائلة من البيانات المستمدة من العملاء ومن مزودي بيانات خارجيين، مما يسمح بفهم سلوك العملاء وتحسين الأداء التشغيلي⁷.

¹ CMC markets, ibid.

² Lemonade Insurance, **How Lemonads Tech-powered**, 2026, From <https://www.Lemonade.com/claims> .

³ APA. CMC Markets.

⁴ Zhong Online P&C Insurance, **Annual Report**, 2024.

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

⁷ Zhong An Online P&C Insurance, **Annual report**, 2021.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

تستند الشركة على نظام متطور لإدارة المخاطر قائم على البيانات، يتيح تقييم المخاطر بشكل دقيق وتحديثها بشكل مستمر، بما يتماشى مع أفضل الممارسات في قطاع التأمين.

توضح تجربة الشركة نموذجاً متقدماً في تكنولوجيا التأمين، حيث يعتمد على تكامل عدة تقنيات رقمية لتحسين مختلف مراحل العملية التأمينية، فقط طورت نظام لإدارة المخاطر قائم على بيانات تتيح تتبع المخاطر بشكل مستمر وتطبيق التسعير الديناميكي (Dynamic Pricing)، مما يسمح بتكيف الأسعار وفق مستوى المخاطر لكل عميل.

كما تعتمد على فريق مختص في مجالات المخاطر والقوانين والامتثال للإشراف على عمليات التقييم، مع الالتزام بأفضل الممارسات المعتمدة في الصناعة. وساهم هذا التكامل بين العنصر البشري والتكنولوجي في تحسين جودة المنتجات التأمينية وتكييفها مع قدرات التحكم في المخاطر¹.

المطلب الرابع: تجربة شركة Oscar Health

تعد شركة Oscar Health أول شركة تأمين صحي تأسست سنة 2012 في نيويورك، تهدف إلى تسهيل الوصول إلى الرعاية الصحية للأفراد والعائلات باستخدام منصات تكنولوجية لإدارة التأمين والمتطلبات الطبية بطريقة أكثر شفافية وفعالية مقارنة بالشركات التقليدية².

عرفت الشركة نمواً متسارعاً رغم قصر المدة الزمنية لبداية نشاطها، وذلك بسبب استقطابها لكم هائل من العملاء، والذي يرجع بدوره إلى مجموعة من العوامل أهمها:³

- الاعتماد في جذب العملاء على هويتها كمنصة تكنولوجية متكاملة تبسط تجربة الرعاية الصحية؛
- استراتيجية التسعير والتي تضمن للمشاركين الحصول على خطط تأمينية بأسعار عادلة ومستقرة، هو ما أدى لتحسين الملاءة المالية لشركة؛
- تحسين جودة الخدمات الطبية المقدمة مع تقليل الهدر المالي، مما يرفع القيمة الملموسة للمشارك؛
- تستخدم الشركة خوارزميات متقدمة لتحليل البيانات الصحية وتوجيه المرضى نحو خيارات طبية ذات جودة عالية وتكلفة مثالية.

تعد تجربة الشركة نموذجاً تطبيقياً رائداً لكيفية تطبيق التكنولوجيا لخدمة قطاع التأمين، حيث قامت رؤيته على كسر الجمود التقليدي وتحويل شركة التأمين إلى "طبيب رقمي مرافق للعائلة"، معتمدة على منصة تكنولوجية متكاملة،

¹ Zhong An Online P&C Insurance, ibid.

² Oscar Health, **Corporate Overview: The Modern Platform For Health Insurance**, 2025, From: <https://ir.bioscar.com/>

³ Miracuves, **Business Model of Oscar Health :Complete Strategy Breakdown**, MiRAcUVES IT Solutions, Availabel at : <https://miracuves.com/blog/business-model6of-oscar-health/>, Accessed on :April 3, 2026, at 20 :00.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

مما أتاح لها القدرة على تحليل وتوظيف البيانات الضخمة لمخصصة لتقديم حلول رعاية صحية تتسم بالجودة وانخفاض التكاليف، وقد حقق ذلك نتائج تمثلت في بناء قاعدة ثقة متينة مع حوالي 1.6 مليون مشترك، وتحقيق معدلات تفاعل ورضا عالية الجودة، مما يبرهن على نجاح دمج التكنولوجيا في تحسين الخدمات التأمينية وجعلها أكثر قرباً من احتياجات المستخدمين¹.

المبحث الثاني: دراسة ميدانية بشركات التأمين

يعتبر الجانب الميداني من أهم مراحل البحث العلمي، حيث يسمح بالانتقال من الطرح النظري إلى التطبيق العملي، وعليه يهدف هذا المبحث إلى تقديم دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة، من خلال الاعتماد على أداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع المعلومات، حيث تم تصميمه بطريقة تسمح بقياس مختلف أبعاد تأثير تكنولوجيا التأمين على الأداء داخل هذه الشركات، وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين؛ يتناول أولها الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، في حين يتناول الثاني عرض وتحليل لنتائج الدراسة الميدانية، بما يساهم في تقديم رؤية واضحة حول واقع وأثر تكنولوجيا التأمين في قطاع التأمين ككل.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

يهدف هذا المطلب إلى توضيح الخطوات العملية التي اعتمدت عليها الدراسة الميدانية للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة، ومن أجل ذلك سيتم التطرق أولاً إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ثم وصف أداة الدراسة المستخدمة في جمع المعلومات، ليتم في الأخير عرض أهم الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

1. مجتمع وعينة الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة شركات التأمين (الوكالات) العاملة بولاية سكيكدة والبالغ عددها 20 شركات بفروعها، وقد تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة نظراً لمحدوديته، حيث تم توزيع (45) استبانة على موظفي المستوى الإداري لهذه الوكالات، أستردها منها (40) استبانة جميعها صالحة للتحليل، أي بنسبة استجابة 89 %، وهي نسبة جيدة في الاستقصاء تكفي لاستخدام بياناتها كأساس لتحليل آراء المبحوثين.

2. أداة الدراسة: تم الاعتماد على استبانة موجهة لشركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة، قصد الكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا التأمين في الرفع من مستوى الأداء التشغيلي، المالي والتسويقي لشركات التأمين، وقد تم الاستعانة في بنائها على ما ورد في الدراسات السابقة وما كان له علاقة بمحاورها، مع تكييف بعض العبارات لتناسب مع اتجاه الدراسة الحالية ومجتمعها، كما تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين المختصين في مجال المالية

¹Oscar Health, Annual Report 2023,availbel at: <https://ir.hiscar.com> , accessed on: March 30,2026.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

والتأمينات (أنظر الملحق 2)، بهدف وضع استبانة الدراسة في شكلها النهائي بما يضمن استقائها لمختلف جوانب الدراسة المبحوثة.

تم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى جزئين رئيسيين لضمان تغطية كافة متغيرات الدراسة كما يلي:

- **الجزء الأول: البيانات الشخصية:** يهدف إلى تحديد خصائص أفراد العينة، ويشمل (المستوى التعليمي، المؤهل الوظيفي، الخبرة المهنية، ونوع الشركة).

- **الجزء الثاني: محاور الدراسة:** ويضم مجموعتين من العبارات الموجهة لقياس متغيرات الدراسة، وهي:

- **المحور الأول: تكنولوجيا التأمين:** يتكون من (12) عبارة تقيس مدى توفر الخدمات الإلكترونية، الأنظمة الرقمية، وحماية البيانات في الشركة، وكذلك نماذج الأعمال الناتجة عن تكنولوجيا التأمين.

- **المحور الثاني: أداء شركات التأمين:** يتكون من (21) عبارة، مقسمة إلى ثلاثة أبعاد:

- **الأداء التشغيلي:** ويشمل (07) عبارات تقيس كفاءة العمليات الداخلية وسرعة الوصول للخدمة.
- **الأداء المالي:** ويشمل (07) عبارات تقيس السيولة، الربحية، والنشاط.
- **الأداء التسويقي:** ويشمل (07) عبارات تقيس قدرة الشركة على جذب عملاء جدد، تحسين الحصة السوقية، والترويج للخدمات التأمينية عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة.

تم الاعتماد على الشكل المغلق في إعداد عبارات الاستبيان، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحديد درجة الموافقة، حيث تم توزيع الدرجات كما هو موضح في الجدول (1-2).

الجدول رقم (1-2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على أبو صالح محمد صبحي وعوض عدنان محمد، مقدمة في الإحصاء: مبادئ وتحليل باستخدام SPSS، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، يتم حساب طول المدى من خلال طرح الحد الأدنى لل فئة من الحد الأعلى للفئة، فيكون: $5 - 1 = 4$ ، ومن ثم تقسيم المدى على عدد الفئات، فيكون: $5/4 = 0,8$ ، ليضاف بعد ذلك 0.8 إلى الحد الأدنى للمقياس من أجل تحديد هذه الفئات، ويعتمد الجدول (3-15) في تفسير قيم المتوسطات ودرجات الموافقة في آراء عينة الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

الجدول رقم (2-2): توزيع قيم المتوسط الحسابي حسب مقياس ليكرت الخماسي

قيمة المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1,80	من 1,81 إلى 2,60	من 2,61 إلى 3,40	من 3,41 إلى 4,20	من 4,21 إلى 5
الاتجاه	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
مستوى درجة الاتجاه	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على أبو صالح محمد صبحي وعوض عدنان محمد، مقدمة في الإحصاء: مبادئ وتحليل باستخدام SPSS، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.

3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: لمعالجة البيانات المتحصل عليها واختبار صحة الفرضيات المصاغة، تمت الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS. V26) ، مع تطبيق الأدوات الإحصائية التالية :

- الإحصاء الوصفي (التكرارات والنسب المئوية): لتلخيص وتحليل البيانات التعريفية لعينة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لترتيب أولويات إجابات المبحوثين وتحديد درجة الموافقة على كل محور، مع قياس مدى تشتت تلك الآراء؛
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach s Alpha): للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان وضمان ثبات الأداة قبل تعميمها؛
- اختبار كولموجوروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smimov): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي؛
- تحليل الانحدار الخطي (Linear Regression): هو أسلوب إحصائي يستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير التابع بناء على المتغير المستقل، وتحديد نسبة مساهمة هذا التأثير في النتائج المحققة.
- معامل الارتباط بارسون: هو مقياس إحصائي يقيس قوة العلاقة الخطية بين متغيرين.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

لغرض معرفة عن مدى مساهمة تكنولوجيا التأمين في الرفع من مستوى أداء شركات التأمين ممثلا في الأداء التشغيلي، المالي والتسويقي لشركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة، يتناول هذا المطلب عرض لنتائج الدراسة وتحليل لمختلف النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

1. اختبار صلاحية أداة الدراسة: يتناول هذا الجزء نتائج اختبارات الصدق والثبات الخاصة بالاستبيان، وذلك للتأكد من كفاءة الأداة وصلاحيتها العلمية لجمع البيانات التي تخدم أهداف الدراسة وتضمن دقة نتائجها.

1.1. ثبات الاستبيان: للتأكد من ثبات أداة الدراسة قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى تجانس العبارات التي يتكون منها كل محور من محاور الاستبيان، ويعد معامل ألفا كرونباخ من أكثر المقاييس استخداماً في البحوث الأكاديمية، حيث تشير القيم التي تفوق (0.70) إلى ثبات مقبول، بينما تدل القيم التي تتجاوز (0.80) على ثبات جيد، والقيم الأعلى من (0.90) تعكس ثباتاً مرتفعاً جداً.

الجدول رقم (2-3): معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المحور الأول: تكنولوجيا التأمين	12	0.992
بعد الأداء التشغيلي	7	0.994
بعد الأداء المالي	7	0.990
بعد الأداء التسويقي	7	0.992
المحور الثاني: أداء شركات التأمين	21	0.992
المجموع		0.993

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه إلى أن معامل الثبات للمحور الأول المتعلق بتكنولوجيا التأمين بلغ (0.9920)، وهي قيمة مرتفعة جداً، ما يدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين العبارات المكونة لهذا المحور، الأمر الذي يعكس أن العبارات تقيس نفس البعد بشكل دقيق ومتربط، كما يشير إلى وضوح الصياغة وعدم وجود تباين كبير في استجابات أفراد العينة.

أما بعد الأداء التشغيلي فقد بلغ معامل الثبات له (0.9940)، وهي أعلى قيمة ضمن أبعاد الأداء، ما يدل على درجة تجانس مرتفعة جداً بين العبارات المكونة لهذا البعد، ويعني ذلك أن استجابات أفراد العينة كانت متقاربة ومتسقة، وأن هذا البعد يتمتع بدرجة عالية من الموثوقية ويمكن الاعتماد عليه في قياس الأداء التشغيلي.

وفيما يخص بعد الأداء المالي، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.9900)، وهي قيمة مرتفعة جداً أيضاً، تشير إلى وجود اتساق داخلي قوي بين العبارات المكونة لهذا البعد، مما يدل على أن عناصر القياس المستخدمة تعبر بدقة عن مفهوم الأداء المالي، وأن الأداة المستخدمة قادرة على إعطاء نتائج مستقرة عند تطبيقها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

كما بلغ معامل الثبات لبعد الأداء التسويقي (0.9920)، وهي قيمة مرتفعة للغاية، تؤكد تجانس العبارات السبع المكونة لهذا البعد، وتدلل على أن الاستبيان يقيس الأداء التسويقي بدرجة عالية من الدقة والموثوقية، وأن أفراد العينة فهموا العبارات بطريقة متقاربة.

وبالنسبة لمعامل الثبات الكلي للاستبيان فقد بلغ (0.993)، وهي قيمة مرتفعة جدا تقترب من الواحد الصحيح، ما يدل على أن أداة الدراسة ككل تتمتع بدرجة ثبات عالية جدا، وأن جميع محاورها مترابطة ومتسقة داخليا، الأمر الذي يعزز من موثوقية النتائج المتحصل عليها من تحليل البيانات.

2.1. اختبار التوزيع الطبيعي: للتأكد من أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، نقوم باستخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (2-4): التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

Kolmogorov-Smirnov			
المحاور	قيمة Z	Sig	نتيجة الاختبار
جميع المحاور	0.123	0.132	تتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

يتضح من نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov أن قيمة مستوى الدلالة بلغت (0.132) وهي أكبر من (0.05)، مما يدل على أن بيانات جميع محاور الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكن استخدام الاختبارات المعلمية".

3.1. صدق الاتساق الداخلي: لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة تم الاعتماد على حساب معامل الارتباط بيرسون لكل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم (2-5): قياس صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	تقدم الشركة خدماتها التأمينية عبر الإنترنت أو تطبيقات الهواتف الذكية بسهولة.	0.935	0.00
2	يتم إصدار العقود التأمينية إلكترونيا عبر أنظمة رقمية متطورة.	0.994	0.00
3	تتابع الشركة المطالبات التأمينية باستخدام أدوات رقمية دقيقة.	0.953	0.00

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

4	تخزن الشركة المعلومات وتعالجها إلكترونيا لضمان دقة البيانات.	0.881	0.00
5	تستخدم الشركة تحليلات رقمية متقدمة لدعم اتخاذ القرارات المناسبة.	0.919	0.00
6	تعتمد الشركة على التقنيات الرقمية في التنبؤ بالمخاطر المستقبلية.	0.864	0.00
7	توفر الشركة حماية قوية لبيانات العملاء باستخدام حلول رقمية حديثة.	0.932	0.00
8	تحدث الشركة أنظمتها التكنولوجية بشكل دوري لمواكبة التطورات المستمرة.	0.934	0.00
9	توفر الشركة خدمات سريعة ومرنة عالية لتلبية احتياجات العملاء.	0.828	0.00
10	تحدد الشركة أسعار التأمين بناء على معلومات سلوك العملاء الفردية.	0.933	0.00
11	تتيح الشركة للعملاء اختيار التغطيات التأمينية بما يتناسب مع احتياجاتهم.	0.819	0.00
12	توفر الشركة منتجات تأمينية متعددة ضمن عقد موحد.	0.946	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

تم قياس صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور تكنولوجيا التأمين من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، وذلك للتحقق من مدى ارتباط كل عبارة بالمفهوم الذي نقيسه، حيث تشير القيم المرتفعة لمعامل الارتباط إلى أن العبارة تسهم بدرجة كبيرة في قياس البعد محل الدراسة، كما يعتمد الحكم على الدلالة الإحصائية من خلال مستوى الدلالة (Sig)، فإذا كانت أقل من (0.05) فإن العلاقة تكون دالة إحصائية.

وتظهر النتائج أن معاملات الارتباط لجميع عبارات محور تكنولوجيا التأمين موجبة ومرتفعة، حيث تراوحت القيم بين (0.819) و(0.994)، كما أن جميع مستويات الدلالة بلغت (0.00)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية، وأن العبارات تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي مع المحور الذي تنتمي إليه.

بالنسبة للعبارات الأولى المرتبطة باستخدام الخدمات التأمينية الرقمية، فقد سجلت العبارة المتعلقة بإصدار العقود التأمينية إلكترونيا أعلى معامل ارتباط بلغ (0.994)، ما يدل على قوة ارتباطها بمحور تكنولوجيا التأمين، تليها العبارة الخاصة بتوفير منتجات تأمينية متعددة ضمن عقد موحد بمعامل ارتباط (0.946)، ثم العبارة المتعلقة بمتابعة المطالبات التأمينية باستخدام أدوات رقمية بمعامل (0.953)، وهي جميعها قيم مرتفعة تعكس أهمية هذه العناصر في قياس تكنولوجيا التأمين.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

كما سجلت العبارات المرتبطة بالبنية التكنولوجية للشركة معاملات ارتباط مرتفعة أيضا، حيث بلغ معامل ارتباط عبارة تقديم الخدمات عبر الإنترنت (0.935)، وعبارة تحديث الأنظمة التكنولوجية بشكل دوري (0.934)، وعبارة حماية بيانات العملاء (0.932)، وعبارة تحديد أسعار التأمين وفق معلومات سلوك العملاء (0.933)، وهي قيم مرتفعة تؤكد اتساق هذه العبارات مع المحور.

أما العبارات المتعلقة بدعم القرار والتحليل الرقمي فقد سجلت معاملات ارتباط قوية، حيث بلغ معامل ارتباط عبارة استخدام التحليلات الرقمية لدعم اتخاذ القرار (0.919)، وعبارة التخزين والمعالجة الإلكترونية للبيانات (0.881)، وعبارة الاعتماد على التقنيات الرقمية في التنبؤ بالمخاطر (0.864)، وهي قيم تشير إلى ارتباط قوي ودالة إحصائية.

في المقابل سجلت أدنى معاملات الارتباط للعبارتين المتعلقةتين بتوفير خدمات سريعة ومرنة (0.828)، وإتاحة اختيار التغطيات التأمينية حسب احتياجات العملاء (0.819)، ورغم أنها الأقل نسبيا إلا أنها ما تزال مرتفعة ودالة إحصائية، مما يدل على أن هذه العبارات لا تزال مرتبطة بقوة بالمحور ولا يوجد ما يستدعي حذفها.

وبناء على هذه النتائج يمكن الاستنتاج أن جميع عبارات محور تكنولوجيا التأمين تتمتع بدرجة عالية من الصدق الداخلي، وأنها تقيس البعد نفسه بشكل متسق، كما أن عدم وجود معاملات ارتباط منخفضة يدل على عدم الحاجة إلى حذف أي عبارة، وبالتالي يمكن الاعتماد على جميع العبارات في التحليل الإحصائي اللاحق واختبار فرضيات الدراسة.

الجدول رقم (2-6): قياس صدق الاتساق الداخلي للأبعاد المحور الثاني

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
البعد التشغيلي			
1	تدير الشركة منتجات التأمين المختلفة عبر أنظمة رقمية متكاملة.	0.924	0.00
2	تتخفف مدة معالجة العمليات الداخلية في الشركة مقارنة بالفترات السابقة.	0.922	0.00
3	توفر الشركة وصولا سريعا ومرنا إلى خدماتها التأمينية.	0.991	0.00
4	يتم تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية باستخدام أدوات رقمية متقدمة.	0.949	0.00
5	تشرف الشركة على أصولها التشغيلية بفعالية لضمان استمرار تقديم الخدمات.	0.877	0.00
6	تعالج الشركة المخاطر التشغيلية بطريقة منظمة للحد من مختلف الأخطاء.	0.857	0.00

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

7	يتم تنسيق العمليات التشغيلية بين مختلف الأقسام بشكل فعال.	0.848	0.00
البعد المالي			
1	تمتلك الشركة سيولة مالية كافية للوفاء بالتزاماتها في مواعيدها.	0.935	0.00
2	تحقق الشركة مستويات مستقرة من الربحية.	0.957	0.00
3	تتحكم الشركة في التكاليف التشغيلية بفعالية وكفاءة.	0.869	0.00
4	تعتمد الشركة على استراتيجيات مالية لتحسين ربحية منتجاتها التأمينية.	0.937	0.00
5	يتم تحصيل الأقساط ودفع التعويضات بدقة عبر أنظمة رقمية دقيقة.	0.944	0.00
6	تدير الشركة أصولها الاستثمارية بفعالية لتحقيق عوائد مالية.	0.938	0.00
7	تتحكم الشركة في المخاطر المالية لتقليل الخسائر المحتملة.	0.947	0.00
البعد التسويقي			
1	تتمتع الشركة بقدرة جيدة على استقطاب وجذب عملاء جدد.	0.949	0.00
2	تحافظ الشركة على مستوى مرتفع من ولاء العملاء الحاليين.	0.871	0.00
3	تستجيب الشركة بشكل سريع لاحتياجات ومتطلبات العملاء المختلفة.	0.964	0.00
4	تقدم الشركة خدمات ذات جودة تنافسية عالية في السوق.	0.926	0.00
5	تعتمد الشركة على استراتيجيات ترويجية فعالة لتسويق خدماتها التأمينية.	0.928	0.00
6	تتمتع الشركة بصورة إيجابية وسمعة جيدة لدى العملاء الحاليين والمحتملين.	0.960	0.00
7	تعمل الشركة بشكل مستمر على زيادة وتعزيز حصتها السوقية في القطاع.	0.910	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

تظهر النتائج أن معاملات الارتباط بين فقرات البعد التشغيلي والدرجة الكلية له جاءت جميعها موجبة ومرتفعة، حيث تراوحت بين (0.848) و(0.991)، مع دلالة إحصائية قوية (0.00) لكل الفقرات، وقد سجلت العبارة الثالثة ضمن هذا البعد أعلى معامل ارتباط بلغ (0.991)، مما يعكس قوة تمثيلها للبعد التشغيلي، بينما سجلت العبارة السابعة أقل قيمة (0.848)، إلا أنها تبقى ضمن مستوى مرتفع ودال إحصائياً. وتشير هذه النتائج إلى أن جميع الفقرات مرتبطة بشكل قوي بالبعد التشغيلي، وتنعكس اتساقاً داخلياً جيداً يضمن صلاحية القياس.

كما أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط لفقرات البعد المالي تتراوح بين (0.869) و(0.957)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى (0.00)، مما يدل على قوة الاتساق الداخلي لهذا البعد، وقد سجلت أعلى قيمة ارتباط في العبارة الثانية بمعامل (0.957)، تليها العبارة السابعة ضمن هذا البعد بمعامل (0.947)، ما يعكس قوة ارتباط هذه

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

الفقرات بقياس الأداء المالي، في المقابل سجلت العبارة الثالثة أقل قيمة (0.869)، لكنها تظل ضمن المستوى المقبول علميا. وبناء على ذلك يمكن القول إن البعد المالي يتمتع بصدق داخلي مرتفع، مما يعزز موثوقية قياسه.

كذلك تراوحت معاملات الارتباط لفقرات البعد التسويقي بين (0.871) و(0.964)، وجميعها دالة إحصائيا عند (0.00)، مما يدل على قوة الاتساق الداخلي لهذا البعد، وقد سجلت العبارة الثالثة أعلى معامل ارتباط (0.964)، تليها العبارة الأولى بمعامل (0.960)، مما يعكس قوة تمثيل هذه الفقرات للبعد التسويقي، أما أقل قيمة فكانت للعبارة الثانية بمعامل (0.871)، وهي قيمة جيدة أيضا ضمن المعايير الإحصائية. وبذلك يتضح أن جميع فقرات البعد التسويقي تتمتع بترابط قوي مع البعد الذي تقيسه.

وبناء على ما سبق يتبين أن جميع محاور وأبعاد الاستبيان تتمتع بدرجات مرتفعة من الاتساق الداخلي والارتباط الإحصائي الدال، حيث جاءت القيم في مجملها ضمن مستويات عالية تفوق الحدود المقبولة علميا، ومنه يمكن القول إن أداة الدراسة (الاستبيان) تتوفر فيها الخصائص السيكو مترية اللازمة من صدق وثبات بدرجة قوية، مما يجعلها أداة صالحة وموثوقة لجمع البيانات، ويمكن الاعتماد عليها في إجراء التحليلات الإحصائية واختبار فرضيات الدراسة بثقة علمية عالية.

2. تحليل نتائج الدراسة: يستعرض هذا الجزء التحليل الوصفي والإحصائي للبيانات الميدانية، بهدف تفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها المتعلقة بأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين وتطوير الأداء في شركات التأمين.

1.2. وصف عينة الدراسة: يتناول هذا الجزء وصفا إحصائيا لأفراد عينة الدراسة بناء على متغيراتهم الشخصية، بهدف فهم تركيبها ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة، وذلك وفقا للمتغيرات الواضحة في الجداول التالية:

- المستوى التعليمي

الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المستوى التعليمي	ليسانس	16	40%
	ماستر	9	22.5%
	دراسات عليا	5	12.5%
	أخرى	10	25%
المجموع		40	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

توضح نتائج الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث يظهر أن العينة تتكون من أربع فئات تعليمية مختلفة، مما يعكس تنوعاً نسبياً في المستويات العلمية للمبحوثين، وهو ما يساهم في إضفاء قدر أكبر من الموضوعية على نتائج الدراسة.

تبين أن الفئة الحاملة لشهادة الليسانس تمثل النسبة الأكبر من العينة بواقع (16) مفردة، أي ما يعادل (40 %) من إجمالي أفراد العينة، وهو ما يشير إلى أن أغلب المشاركين يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي أساسي، مما قد يعكس طبيعة الفئة المستهدفة في الدراسة.

في حين تمثل الفئة الحاملة لشهادة الماستر (9) مفردات بنسبة (22.5 %)، وهي نسبة معتبرة تدل على وجود مستوى متقدم من التأهيل العلمي لدى جزء من العينة، مما قد يساهم في تعزيز دقة الإجابات وعمقها التحليلي.

أما فئة الدراسات العليا فقد سجلت (5) مفردات بنسبة (12.5 %)، وهي النسبة الأقل نسبياً، لكنها تعكس وجود أفراد ذوي تكوين أكاديمي عال يمكن أن يضيف قيمة نوعية في فهم الظاهرة المدروسة.

في المقابل، تمثل الفئة ذات مستوى تعليمي آخر (10) مفردات بنسبة (25 %)، وهي نسبة مهمة نسبياً، وتشير إلى تنوع الخلفيات التعليمية للمبحوثين خارج التخصصات الأكاديمية التقليدية، مما يضيف شمولية أكبر على العينة.

وبشكل عام، يتضح أن توزيع العينة حسب المستوى التعليمي يتميز بالتنوع النسبي، مع هيمنة فئة الليسانس، وهو ما يوفر قاعدة بيانات مناسبة لتحليل الظاهرة المدروسة دون تحيز واضح لمستوى تعليمي معين.

- المؤهل الوظيفي

الجدول رقم (2-8): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل الوظيفي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المنصب	مدير عام	7	17.5 %
	رئيس مصلحة	13	32.5 %
	محلل مالي	2	5 %
	محاسب	10	25 %
	أخرى	8	20 %
المجموع		40	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب داخل مجتمع الدراسة، حيث يتبين وجود تنوع في المناصب الإدارية والوظيفية، وهو ما يعكس شمولية العينة وقدرتها على تمثيل مختلف المستويات التنظيمية، مما يعزز من موثوقية النتائج المتحصل عليها.

تظهر النتائج أن فئة رئيس مصلحة تمثل النسبة الأكبر من العينة بواقع (13) مفردة أي ما نسبته (32.5 %)، وهو ما يدل على أن هذه الفئة تشكل جزءا أساسيا من الهيكل الوظيفي محل الدراسة، كما أن لها دورا محوريا في سير العمليات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة.

في حين جاءت فئة المحاسب في المرتبة الثانية بواقع (10) مفردات بنسبة (25 %)، وهي نسبة معتبرة تعكس أهمية هذا المنصب في متابعة العمليات المالية وتسجيلها، مما يجعله مرتبطا بشكل مباشر بموضوع الدراسة خاصة فيما يتعلق بالأداء المالي.

أما فئة أخرى فقد سجلت (8) مفردات بنسبة (20 %)، وتشير هذه الفئة إلى تنوع المناصب غير المصنفة ضمن الفئات الرئيسية، مما يضيف شمولية أكبر للعينة من حيث التمثيل الوظيفي.

كما تمثل فئة المدير العام (7) مفردات بنسبة (17.5 %)، وهي نسبة مهمة نسبيا بالنظر إلى محدودية هذا المنصب داخل الهيكل التنظيمي، إلا أن مشاركته تعطي بعدا استراتيجيا في تقييم مختلف الجوانب الإدارية والتسيرية للمؤسسة.

في المقابل، سجلت فئة المحلل المالي أدنى نسبة بـ (2) مفردات فقط أي ما يعادل (5 %)، وهو ما قد يعود إلى محدودية هذا التخصص داخل المؤسسة، رغم أهميته في تحليل البيانات المالية ودعم اتخاذ القرار.

وبشكل عام، يظهر أن توزيع العينة حسب المنصب يتميز بتنوع مقبول بين مختلف المستويات الوظيفية، مما يعزز من شمولية البيانات ويسمح بالحصول على رؤية متكاملة حول الظاهرة المدروسة من زوايا إدارية ومالية مختلفة.

- سنوات الخبرة

الجدول رقم (2-9): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	6	15 %
	من 5 إلى 10 سنوات	10	25 %
	من 11 إلى 15 سنة	9	22.5 %

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

أكثر من 15 سنة	15	37.5 %
المجموع	40	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

يوضح الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية، حيث يكشف عن تنوع واضح في الخبرات العملية للمبحوثين، وهو ما يعد عاملاً مهماً في تعزيز دقة وموضوعية البيانات، نظراً لاختلاف مستويات الخبرة وتأثيرها على الإدراك المهني والوظيفي.

وقد تبين أن فئة أكثر من 15 سنة خبرة تمثل النسبة الأكبر من العينة بواقع (15) مفردة أي بنسبة (37.5 %)، وهو ما يدل على أن جزءاً مهماً من المبحوثين يتمتع بخبرة مهنية طويلة، مما يمنح إجاباتهم طابعاً أكثر عمقا وواقعية في تقييم مختلف الجوانب المرتبطة بالدراسة.

في حين جاءت فئة من 5 إلى 10 سنوات في المرتبة الثانية بواقع (10) مفردات بنسبة (25 %)، وهي فئة تمثل خبرة مهنية متوسطة، وغالباً ما تجمع بين المعرفة النظرية والتطبيقية في بيئة العمل.

أما فئة من 11 إلى 15 سنة فقد سجلت (9) مفردات بنسبة (22.5 %)، وهي نسبة معتبرة تعكس وجود شريحة ذات خبرة مهنية متقدمة نسبياً، مما يساهم في دعم تنوع وجهات النظر داخل العينة.

في المقابل، تمثل فئة أقل من 5 سنوات (6) مفردات بنسبة (15 %)، وهي أقل الفئات من حيث التمثيل، وتشير إلى وجود عناصر حديثة الالتحاق بالخبرة المهنية، قد تقدم رؤى مختلفة تعتمد على الحداثة في الممارسة أكثر من التراكم التجريبي.

وبشكل عام، يتضح أن توزيع العينة حسب سنوات الخبرة يتميز بتنوع جيد مع هيمنة الفئات ذات الخبرة المتوسطة والطويلة، مما يعزز من موثوقية النتائج، ويضمن تغطية شاملة لوجهات نظر مختلفة داخل مجتمع الدراسة.

- نوع الشركة

الجدول رقم (2-10): توزيع عينة الدراسة حسب نوع الشركة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
نوع الشركة	عامة	26	65 %
	خاصة	14	35 %
	مختلطة	0	0 %
المجموع		40	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الشركة (عامة، خاصة، مختلطة)، وذلك بهدف التعرف على طبيعة مجتمع الدراسة ومدى تنوعه من حيث القطاع الذي ينتمي إليه.

تظهر النتائج أن فئة الشركات العامة تمثل النسبة الأكبر من العينة بواقع (26) مفردة أي بنسبة (65 %)، وهو ما يدل على هيمنة المؤسسات العمومية ضمن مجتمع الدراسة، مما يعكس الطابع الغالب للقطاع العام في النشاط محل الاهتمام، خاصة في المجالات ذات الطابع الخدمي أو الاستراتيجي.

في حين تمثل فئة الشركات الخاصة (14) مفردة بنسبة (35 %)، وهي نسبة معتبرة تشير إلى وجود حضور مهم للقطاع الخاص ضمن العينة، مما يسمح بمقارنة بعض الممارسات بين القطاعين العام والخاص، وإثراء التحليل من خلال تعدد البيئات التنظيمية.

أما فئة الشركات المختلطة فقد سجلت (0) مفردة بنسبة (0 %)، ما يدل على عدم تمثيل هذا النوع من المؤسسات في العينة، سواء بسبب عدم توفره في مجتمع الدراسة أو عدم اختياره ضمن العينة الميدانية.

وبشكل عام، يتضح أن العينة يغلب عليها الطابع العمومي مع وجود نسبة داعمة من القطاع الخاص، مما يوفر قاعدة بيانات مناسبة لتحليل الظاهرة المدروسة في سياقين مختلفين، مع غياب التمثيل للشركات المختلطة الذي قد يشكل أحد حدود الدراسة من حيث التنوع القطاعي.

2.2. تحليل نتائج محاور الدراسة: يسعى هذا الجزء إلى تحليل إجابات المبحوثين حول المتغيرات الميدانية للدراسة، وذلك لبيان الدور الفعلي لتكنولوجيا التأمين في تحسين أداء الشركات محل الدراسة، ومن ثم استخلاص المؤشرات الإحصائية التي تعكس واقع هذا التأثير.

– المحور الأول: تكنولوجيا التأمين: يمكن تلخيص محور تكنولوجيا التأمين كما يلي:

الجدول رقم (2-11): الوسط الحسابي لعبارات تكنولوجيا التأمين

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
8	0.919	4.025	تقدم الشركة خدماتها التأمينية عبر الإنترنت أو تطبيقات الهواتف الذكية بسهولة.	1
9	0.987	4.000	يتم إصدار العقود التأمينية إلكترونياً عبر أنظمة رقمية متطورة.	2
6	0.800	4.225	تتابع الشركة المطالبات التأمينية باستخدام أدوات رقمية دقيقة.	3
2	0.549	4.425	تخزن الشركة المعلومات وتعالجها إلكترونياً لضمان دقة البيانات.	4

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

10	0.932	3.950	5 تستخدم الشركة تحليلات رقمية متقدمة لدعم اتخاذ القرارات المناسبة.
12	1.149	3.250	6 تعتمد الشركة على التقنيات الرقمية في التنبؤ بالمخاطر المستقبلية.
5	0.822	4.300	7 توفر الشركة حماية قوية لبيانات العملاء باستخدام حلول رقمية حديثة.
4	0.769	4.350	8 تحدث الشركة أنظمتها التكنولوجية بشكل دوري لمواكبة التطورات المستمرة.
1	0.506	4.500	9 توفر الشركة خدمات سريعة ومرنة عالية لتلبية احتياجات العملاء.
11	1.274	3.625	10 تحدد الشركة أسعار التأمين بناء على معلومات سلوك العملاء الفردية.
2	0.500	4.425	11 تتيح الشركة للعملاء اختيار التغطيات التأمينية بما يتناسب مع احتياجاتهم.
7	1.017	4.125	12 توفر الشركة منتجات تأمينية تغطيات متعددة ضمن عقد موحد.
/	0.779	4.100	المحور الأول: تكنولوجيا التأمين

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

توضح النتائج الواردة في الجدول أعلاه مستوى تقييم أفراد العينة لعبارات محور تكنولوجيا التأمين من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب، حيث يستخدم المتوسط الحسابي لتحديد درجة الموافقة، في حين يظهر الانحراف المعياري مدى تشتت أو تجانس إجابات أفراد العينة.

وبشكل عام، بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور (4.100)، وهو ما يدل على مستوى مرتفع من الموافقة على أن الشركة تعتمد على تكنولوجيا التأمين بشكل فعال، كما أن الانحراف المعياري الكلي (0.779) يشير إلى تجانس نسبي في إجابات أفراد العينة، مما يعكس تقارب وجهات النظر حول هذا المحور.

وعلى مستوى العبارات، جاءت عبارة "توفر الشركة خدمات سريعة ومرنة عالية لتلبية احتياجات العملاء" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.500) وانحراف معياري (0.506)، وهو ما يعكس إدراكا قويا لدى المبحوثين لكفاءة الخدمات الرقمية وسرعتها، إضافة إلى اتفاق كبير بين آراء أفراد العينة حول هذه العبارة.

كما احتلت عبارة "تخزن الشركة المعلومات وتعالجها إلكترونياً لضمان دقة البيانات" و"تتيح الشركة للعملاء اختيار التغطيات التأمينية بما يتناسب مع احتياجاتهم" المرتبة الثانية بمتوسط (4.425) لكل منهما، وانحراف معياري منخفض نسبياً، مما يدل على أهمية هذه الجوانب في تعزيز التحول الرقمي داخل الشركة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

في المقابل، سجلت عبارة "تعتمد الشركة على التقنيات الرقمية في التنبؤ بالمخاطر المستقبلية" أقل متوسط حسابي (3.250) مع أعلى انحراف معياري (1.149)، مما يشير إلى تباين واضح في آراء أفراد العينة حول هذه النقطة، وقد يعود ذلك إلى حداثة أو محدودية استخدام هذه التقنيات في مجال التنبؤ بالمخاطر.

كما جاءت عبارة "تحدد الشركة أسعار التأمين بناء على معلومات سلوك العملاء الفردية" بمتوسط (3.625)، وهو مستوى متوسط مقارنة ببقية العبارات، مما يدل على أن هذا الجانب ما يزال في مرحلة تطوير أو تطبيق جزئي داخل الشركة.

أما باقي العبارات فقد سجلت متوسطات مرتفعة نسبيا تتراوح بين (3.950 و 4.425)، مما يعكس بشكل عام اتجاهها إيجابيا قويا نحو استخدام تكنولوجيا التأمين في مختلف العمليات مثل إصدار العقود، إدارة البيانات، حماية المعلومات، وتحديث الأنظمة.

وبناء على ذلك، يمكن الاستنتاج أن محور تكنولوجيا التأمين يتميز بمستوى مرتفع من التقييم الإيجابي من طرف أفراد العينة، مع وجود بعض الجوانب التي لا تزال تحتاج إلى تعزيز، خاصة فيما يتعلق بالتنبؤ بالمخاطر واستخدام البيانات السلوكية في التسعير.

- المحور الثاني: أداء شركات التأمين: يمكن تلخيص محور أداء شركات التأمين كما يلي:

الجدول رقم (2-12): الوسط الحسابي لعبارات أداء شركات التأمين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	البعد الأداء التشغيلي	4.167	0.628	/
1	تدير الشركة منتجات التأمين المختلفة عبر أنظمة رقمية متكاملة.	4.075	0.615	5
2	تتخفف مدة معالجة العمليات الداخلية في الشركة مقارنة بالفترات السابقة.	3.875	0.991	7
3	توفر الشركة وصولا سريعا ومرنا إلى خدماتها التأمينية.	4.250	0.742	3
4	يتم تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية باستخدام أدوات رقمية متقدمة.	4.025	0.767	6
5	تشرف الشركة على أصولها التشغيلية بفعالية لضمان استمرار تقديم الخدمات.	4.350	0.622	2
6	تعالج الشركة المخاطر التشغيلية بطريقة منظمة للحد من مختلف الأخطاء.	4.150	0.483	4
7	يتم تنسيق العمليات التشغيلية بين مختلف الأقسام بشكل فعال.	4.450	0.638	1

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

البعد الأداء المالي			
0.736	4.210	/	
1	تمتلك الشركة سيولة مالية كافية للوفاء بالتزاماتها في مواعيدها.	4.300	0.853
2	تحقق الشركة مستويات مستقرة من الربحية.	4.350	0.802
3	تتحكم الشركة في التكاليف التشغيلية بفعالية وكفاءة.	4.275	0.554
4	تعتمد الشركة على استراتيجيات مالية لتحسين ربحية منتجاتها التأمينية.	4.375	0.774
5	يتم تحصيل الأقساط ودفع التعويضات بدقة عبر أنظمة رقمية دقيقة.	3.975	0.919
6	تدير الشركة أصولها الاستثمارية بفعالية لتحقيق عوائد مالية.	4.300	0.648
7	تتحكم الشركة في المخاطر المالية لتقليل الخسائر المحتملة.	3.900	0.955
البعد الأداء التسويقي			
0.652	4.314	/	
1	تتمتع الشركة بقدرة جيدة على استقطاب وجذب عملاء جدد.	4.375	0.740
2	تحافظ الشركة على مستوى مرتفع من ولاء العملاء الحاليين.	4.275	0.598
3	تستجيب الشركة بشكل سريع لاحتياجات ومتطلبات العملاء المختلفة.	4.275	0.715
4	تقدم الشركة خدمات ذات جودة تنافسية عالية في السوق.	4.350	0.662
5	تعتمد الشركة على استراتيجيات ترويجية فعالة لتسويق خدماتها التأمينية.	4.175	0.712
6	تتمتع الشركة بصورة إيجابية وسمعة جيدة لدى العملاء الحاليين والمحتملين.	4.300	0.723
7	تعمل الشركة بشكل مستمر على زيادة وتعزيز حصتها السوقية في القطاع.	4.450	0.749
0.663	4.231	/	
المحور الثاني: أداء شركات التأمين			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

تظهر نتائج الجدول مستوى تقييم أفراد العينة لأبعاد أداء شركات التأمين (التشغيلي، المالي، التسويقي) من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (4.231) بانحراف معياري (0.663)، وهو ما يدل على مستوى مرتفع من الأداء العام، مع درجة تجانس جيدة في آراء المبحوثين، مما يعكس اتفاقا نسبيا حول جودة الأداء داخل شركات التأمين.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

حيث سجل بعد الأداء التشغيلي متوسطا حسابيا قدره (4.167) وانحرافا معياريا (0.628)، مما يدل على أداء تشغيلي مرتفع، وقد تصدرت عبارة "تنسيق العمليات التشغيلية بين مختلف الأقسام بشكل فعال" المرتبة الأولى (4.450)، وهو ما يعكس فعالية التكامل الداخلي، تلتها عبارة "الإشراف على الأصول التشغيلية بفعالية" بمتوسط حسابي قدره (4.350)، مما يشير إلى حسن إدارة الموارد.

في المقابل، جاءت عبارة "انخفاض مدة معالجة العمليات الداخلية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.875)، مع انحراف معياري مرتفع نسبيا (0.991)، مما يدل على وجود تباين في الآراء واحتمال وجود قصور نسبي في سرعة الإجراءات التشغيلية.

أما بالنسبة لبعد الأداء المالي فقد بلغ المتوسط الحسابي (4.210) بانحراف معياري (0.736)، وهو ما يعكس تقييما إيجابيا للأداء المالي، وقد احتلت عبارة "الاعتماد على استراتيجيات مالية لتحسين الربحية" المرتبة الأولى (4.375)، تليها "استقرار مستويات الربحية" بمتوسط حسابي بلغ (4.350)، وهو ما يشير إلى وجود إدارة مالية فعالة.

في المقابل، سجلت عبارة "التحكم في المخاطر المالية" أدنى متوسط (3.900)، مما يدل على أن هذا الجانب يحتاج إلى مزيد من التعزيز، خاصة في ظل التقلبات المالية المحتملة.

أما فيما يخص بعد الأداء التسويقي فقد حقق أعلى متوسط بين الأبعاد الثلاثة (4.314) بانحراف معياري (0.652)، مما يدل على تميز الأداء التسويقي، وقد جاءت عبارة "تعزيز الحصة السوقية بشكل مستمر" في المرتبة الأولى (4.450)، وهو ما يعكس توجهها استراتيجيا نحو التوسع والنمو.

كما سجلت عبارات "استقطاب العملاء الجدد" و"جودة الخدمات التنافسية" متوسطات مرتفعة، مما يدل على كفاءة النشاط التسويقي، في حين جاءت عبارة "الاستراتيجيات الترويجية" في المرتبة الأخيرة نسبيا بمتوسط حسابي قدره (4.175)، رغم بقائها ضمن المستوى المرتفع، ما يشير إلى إمكانية تحسين هذا الجانب.

وتشير النتائج بشكل عام إلى أن أداء شركات التأمين محل الدراسة يتميز بمستوى مرتفع في جميع الأبعاد، حيث احتل البعد التسويقي المرتبة الأولى، يليه البعد المالي، ثم البعد التشغيلي، كما تعكس قيم الانحراف المعياري المنخفضة نسبيا وجود تجانس واتفاق في آراء أفراد العينة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

يتناول هذا المطلب الاختبار الإحصائي لفرضيات الدراسة، للتحقق من مدى مصدقيه أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء في شركات التأمين، وذلك بالاعتماد على النتائج الاستدلالية التي تؤكد أو تنفي صحة التوقعات البحثية.

1. اختبار الفرضيات الفرعية: يتم اختبار الفرضيات الفرعية إحصائياً للتأكد من مدى مطابقتها للواقع الميداني، بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة وتأكيد العلاقة بين المتغيرات.

1.1 اختبار الفرضية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين".

- **الفرضية الصفرية (H_0):** تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

- **الفرضية البديلة (H_1):** تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

الجدول رقم (2-13): يبين نتائج اختبار للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	R	R^2	B	T	sig	F
تكنولوجيا التأمين	0.955	0.912	0.769	19.843	0.000	393.759

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أن اعتماد تكنولوجيا التأمين يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء التشغيلي لشركات التأمين، وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، حيث تم قياس أثر المتغير المستقل (تكنولوجيا التأمين) على المتغير التابع (الأداء التشغيلي).

ويتضح من نتائج الجدول أعلاه أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.955)، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية جداً وطردية بين تكنولوجيا التأمين والأداء التشغيلي، مما يعني أنه كلما زاد الاعتماد على تكنولوجيا التأمين تحسن الأداء التشغيلي.

كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (0.912)، أي أن ما نسبته 91.2% من التغيرات الحاصلة في الأداء التشغيلي يمكن تفسيرها من خلال تكنولوجيا التأمين، بينما تعود النسبة المتبقية (8.8%) إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهو ما يعكس قوة تفسيرية عالية للنموذج.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

أما معامل الانحدار (B) فقد بلغ (0.769)، وهو موجب، مما يشير إلى أن تكنولوجيا التأمين تؤثر بشكل إيجابي على الأداء التشغيلي، أي أن أي الزيادة في مستوى استخدام التكنولوجيا تؤدي إلى تحسن في الكفاءة التشغيلية. وبالنسبة لاختبار معنوية النموذج، فقد بلغت قيمة (T) المحسوبة (19.843) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي قيمة أقل من (0.05)، مما يدل على أن معامل الانحدار ذو دلالة إحصائية، كما بلغت قيمة (F) (393.759) وهي دالة إحصائية أيضاً، مما يؤكد صلاحية نموذج الانحدار ككل.

بناء على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية (H0) وقبول الفرضية البديلة (H1)، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

2.1. اختبار الفرضية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين".

- الفرضية الصفرية (H0): تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين.

- الفرضية البديلة (H1): تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين.

الجدول رقم (2-14): يبين نتائج اختبار للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	R	R ²	B	T	sig	F
تكنولوجيا التأمين	0.990	0.981	0.936	44.226	0.000	1955.938

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أن تكنولوجيا التأمين تساهم بشكل ملحوظ في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين من خلال زيادة الإيرادات، وترشيد النفقات، وتعزيز الربحية، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء المالي.

ويتبين من نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط (R=0.990)، مما يدل على علاقة طردية قوية للغاية بين تكنولوجيا التأمين والأداء المالي، أي أنه كلما ارتفع مستوى استخدام التكنولوجيا في التأمين تحسن الأداء المالي بشكل واضح.

كما بلغ معامل التحديد (R²=0.981)، وهو ما يعني أن 98.1% من التغيرات في الأداء المالي يمكن تفسيرها بتكنولوجيا التأمين، في حين أن نسبة ضئيلة جداً (1.9%) تعود إلى عوامل أخرى خارج النموذج، وهذا يعكس قوة تفسيرية عالية جداً للنموذج الإحصائي.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

أما معامل الانحدار ($B=0.936$) فجاء موجبا ومرتفعاً، مما يدل على أن تكنولوجيا التأمين تؤثر بشكل إيجابي وقوي على الأداء المالي، حيث يؤدي أي تحسن في مستوى اعتماد التكنولوجيا إلى تحسن كبير في المؤشرات المالية مثل الربحية والنشاط.

وفيما يتعلق بدلالة النموذج، فقد بلغت قيمة ($T=44.226$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن الأثر الإحصائي معنوي وقوي جداً، كما بلغت قيمة ($F=1955.938$)، وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً، مما يؤكد قوة النموذج وصلاحيته التفسيرية.

بناءً على نتائج التحليل، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين.

3.1. اختبار الفرضية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التسويقي لشركات التأمين".

– الفرضية الصفرية (H_0): تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التسويقي لشركات التأمين.

– الفرضية البديلة (H_1): تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التسويقي لشركات التأمين.

الجدول رقم (2-15): يبين نتائج اختبار للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	R	R^2	B	T	sig	F
تكنولوجيا التأمين	0.967	0.935	0.809	23.474	0.000	551.027

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

نصت الفرضية الفرعية الثالثة من أن استخدام تكنولوجيا التأمين يعزز الأداء التسويقي لشركات التأمين، من خلال تحسين جودة الخدمات، رفع مستوى رضا العملاء، وتوسيع الحصة السوقية، وللتحقق من هذه الفرضية تم الاعتماد على تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التسويقي.

وتظهر نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.967$)، وهو ما يعكس علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا التأمين والأداء التسويقي، مما يدل على أنه كلما ارتفع مستوى تبني التكنولوجيا داخل الشركة تحسن الأداء التسويقي بشكل واضح.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.935$)، أي أن 93.5% من التغيرات في الأداء التسويقي تفسر بتكنولوجيا التأمين، في حين تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، مما يعكس قوة تفسيرية مرتفعة للنموذج الإحصائي.

أما معامل الانحدار ($B=0.809$) فجاء موجبا، مما يدل على أن تكنولوجيا التأمين تؤثر بشكل إيجابي على الأداء التسويقي، أي أن زيادة الاعتماد على التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات، رفع رضا العملاء، وتعزيز الحصة السوقية.

وفيما يخص معنوية النموذج، فقد بلغت قيمة ($T=23.474$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن هذا الأثر ذو دلالة إحصائية قوية، كما بلغت قيمة ($F=551.027$)، وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائية، مما يؤكد قوة النموذج وصلاحيته في تفسير العلاقة بين المتغيرين.

بناء على نتائج التحليل، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التسويقي لشركات التأمين.

2. اختبار الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين على تحسين أداء شركات التأمين".

- الفرضية الصفرية (H_0): تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين.

- الفرضية البديلة (H_1): تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين.

تقوم هذه الدراسة على معرفة دور المتغير المستقل على المتغير التابع، ويمثل المتغير المستقل تكنولوجيا التأمين، أما المتغير التابع فيتمثل في أداء شركات التأمين وترمز لهذه المتغيرات كالاتي:

الجدول رقم (2-16): يوضح اختبار الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	قيمة المعامل B	T	Sig	F	R	R^2
تكنولوجيا التأمين	0.838	34.480	0.000	1188.859	0.984	0.969
Y	0.795	7.843	0.000			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 26.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

نصت الفرضية الرئيسية على أن تكنولوجيا التأمين لها دور إيجابي في تحسين أداء شركات التأمين، حيث تقترض الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين على الأداء الكلي لشركات التأمين، في مقابل الفرضية الصفرية التي تنفي وجود هذا الأثر، والفرضية البديلة التي تؤكد وجوده.

وللتحقق من هذه الفرضية تم اعتماد نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث تم اعتبار تكنولوجيا التأمين (X) متغيرا مستقلا، وأداء شركات التأمين (Y) متغيرا تابعا، وفق المعادلة التالية: $Y = A + BX$

حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.984$)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية قوية جدا بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين، مما يعني أن ارتفاع مستوى اعتماد الشركات على التكنولوجيا التأمينية يرتبط بشكل كبير بتحسين أدائها العام.

كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.969$)، أي أن 96.9% من التغيرات في أداء شركات التأمين يمكن تفسيرها من خلال تكنولوجيا التأمين، وهو ما يعكس قوة تفسيرية مرتفعة جدا للنموذج، ويؤكد الدور المحوري لهذا المتغير في تفسير الأداء.

أما معامل الانحدار ($B=0.838$) فجاء موجبا، مما يدل على أن تكنولوجيا التأمين تؤثر بشكل إيجابي على أداء شركات التأمين، حيث أن أي زيادة في استخدام التكنولوجيا تؤدي إلى تحسن واضح في الأداء العام.

وفيما يخص دلالة النموذج، فقد بلغت قيمة ($T=34.480$) عند مستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يدل على أن معامل الانحدار معنوي إحصائيا، كما بلغت قيمة ($F=1188.859$)، وهي قيمة مرتفعة جدا ودالة إحصائيا، مما يؤكد قوة النموذج وصلاحيته في تفسير العلاقة بين المتغيرين.

وبناء على ذلك، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين.

كما يمكن القول إن نتائج الدراسة تؤكد بوضوح أن تكنولوجيا التأمين تلعب دورا محوريا وإيجابيا في تحسين الأداء الكلي لشركات التأمين، سواء على المستوى التشغيلي أو المالي أو التسويقي، مما يثبت أهمية التحول الرقمي واعتماد التقنيات الحديثة كعامل أساسي لتعزيز كفاءة وفعالية قطاع التأمين.

ومنه المعادلة كالآتي: $Y = 0.795 + 0.838X$ ، والتي توضح أن قيمة أداء شركات التأمين (Y) تتأثر بشكل إيجابي بتكنولوجيا التأمين (X)، حيث يشير الثابت (0.795) إلى مستوى الأداء الأساسي في حال غياب تأثير

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

تكنولوجيا التأمين، بينما يدل معامل الانحدار (0.838) على أنه كلما زاد مستوى اعتماد شركات التأمين على التكنولوجيا بمقدار وحدة واحدة، فإن أداءها يتحسن بمقدار (0.838) وحدة. وبذلك تعكس المعادلة وجود علاقة طردية إيجابية بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين، مما يتماشى مع نتائج التحليل الإحصائي السابقة.

خلاصة

خلص هذا الفصل إلى أن تكنولوجيا التأمين أصبحت تمثل أحد أهم المرتكزات الحديثة لتطوير أداء شركات التأمين وتعزيز قدرتها التنافسية، من خلال توظيف التقنيات الرقمية المتقدمة كالذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة والأتمتة، والمنصات الذكية، وقد أبرزت التجارب العالمية الرائدة لكل من شركات Cowbell Cyber ، Oscar Health و Zhong An ،Lemonade نجاحا واضحا في استغلال التكنولوجيا لتحسين إدارة المخاطر، وتسريع معالجة التعويضات وتطوير الخدمات التأمينية وتحسين تجربة العملاء، مما ساهم في رفع الكفاءة التشغيلية والمالية وتحقيق نمو متسارع.

كما خلصت الدراسة في جانبها الميداني إلى مجموعة من النتائج المحورية التي أكدت قوة النموذج المقترح وصلاحيته في تفسير العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وتحسين الأداء، حيث أظهرت المعالجة الإحصائية، من خلال اختبارات الثبات ومعاملات الانحدار، وجود أثر ذي دلالة إحصائية يعكس نجاح الشركات التأمين في استغلال الرقمنة لتطوير قدراتها التنافسية، كما أثبتت النتائج وجود تأثير قوي وإيجابي لتكنولوجيا التأمين على مختلف أبعاد الأداء، سواء التشغيلية أو المالية أو التسويقية، من خلال تحسين جودة الخدمات، وتسريع الإجراءات، ورفع كفاءة العمليات، وتعزيز سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، وهو ما يؤكد أن التحول الرقمي لم يعد مجرد خيار تقني بالنسبة لشركات التأمين، بل أصبح ضرورة استراتيجية تفرضها التحولات المتسارعة في البيئة التأمينية الحديثة.

خاتمة

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة أصبحت تكنولوجيا التأمين من أهم الوسائل الحديثة التي ساهمت في تطوير قطاع التأمين وتحسين أداء شركات التأمين، حيث أتاحت استخدام التقنيات الرقمية الحديثة في تسهيل مختلف العمليات التأمينية، تحسين جودة الخدمات، رفع الكفاءة، وتعزيز القدرة التنافسية للشركات، كما ساهمت في تطوير العلاقة مع العملاء والاستجابة لمتطلبات البيئة الاقتصادية الحديثة، الأمر الذي جعلها عنصرا أساسيا في عصرنة قطاع التأمين ومواكبته للتغيرات التكنولوجية الراهنة.

وقد تناولت هذه الدراسة مختلف الجوانب المرتبطة بتكنولوجيا التأمين ودورها في تحسين أداء شركات التأمين، من خلال تحليل تأثيرها على الأبعاد التشغيلية والمالية والتسويقية، بالاعتماد على الإطار النظري للموضوع، إضافة إلى دراسة ميدانية تهدف إلى تسليط الضوء على واقع استخدام التكنولوجيا داخل شركات التأمين، وقياس أثرها على مستوى الأداء.

1. نتائج الدراسة: بعد الإحاطة بجوانب الموضوع وعرض عناصر الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، تم التوصل إلى ما يلي:

- يعد قطاع التأمين من الركائز الأساسية للاستقرار الاقتصادي، وقد شهد تحولا جذريا نحو تكنولوجيا التأمين لتحسين جودة الخدمات وتعزيز كفاءة الأداء؛
- تعد شركات التأمين مؤسسات مالية ذات دور مزدوج يجمع بين تحصيل الأقساط واستثمارها لضمان تغطية التعويضات عند وقوع المخاطر؛
- تعتمد تكنولوجيا التأمين على منظومة مبتكرة توظف التقنيات الحديثة لحل مشكلات القطاع التقليدي وتقديم خدمات بأسعار أقل؛
- تبرز تقنيات الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، والبلوكشين كأدوات محورية لرفع كفاءة الصناعة وتطوير تجربة العملاء داخل شركات التأمين؛
- أفرز التحول الرقمي نماذج أعمال مرنة مثل التأمين القائم على الطلب التأمين القائم على المستخدم، وتأمين الند للند مما وفر خيارات مخصصة للعملاء؛
- ساهمت التكنولوجيا في تحسين الأداء التشغيلي عبر الأتمتة، والأداء المالي عبر زيادة الربحية والسيولة، والأداء التسويقي برفع رضا العملاء والحصة السوقية؛
- مستوى تطبيق تكنولوجيا التأمين داخل الشركات محل الدراسة الميدانية مرتفع، مما يعكس توجهها إيجابيا نحو اعتماد التقنيات الرقمية في مختلف العمليات التأمينية، مع وجود تجانس في آراء أفراد العينة؛

- مستوى الأداء الكلي لشركات التأمين مرتفع، وهو ما يدل على تحقيق أداء جيد على المستويات التشغيلية والمالية والتسويقية، مع بروز نسبي في الجانب التسويقي؛

- وجود أثر إيجابي قوي وشامل لتكنولوجيا التأمين على مختلف أبعاد الأداء، سواء التشغيلي أو المالي أو التسويقي.

2. نتائج اختبار فرضيات الدراسة: على ضوء نتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية تم اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى: مؤكدة وصحيحة، حيث تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

- الفرضية الفرعية الثانية: مؤكدة وصحيحة، حيث أثبتت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين.

- الفرضية الفرعية الثالثة: مؤكدة وصحيحة، حيث أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء التسويقي لشركات التأمين.

- الفرضية الرئيسية: مؤكدة وصحيحة، حيث أثبتت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء الكلي لشركات التأمين.

3. اقتراحات الدراسة: بناء على ما توصلت إليه الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات العملية، أهمها:

- ضرورة تعزيز الاستثمار في تكنولوجيا التأمين من خلال تحديث الأنظمة الرقمية بشكل مستمر بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة؛

- تطوير استراتيجيات تسويقية رقمية أكثر فعالية تعتمد على تحليل سلوك العملاء واحتياجاتهم بدقة، بما يسمح بتقديم عروض أكثر دقة وتنافسية؛

- تحسين سرعة معالجة العمليات التشغيلية الداخلية من خلال أتمتة أكبر للإجراءات وتقليل التدخل اليدوي؛

- دعم إدارة المخاطر المالية والتشغيلية عبر أنظمة رقمية متقدمة قادرة على الكشف المبكر عن الأخطار المحتملة؛

- تعزيز برامج التكوين والتدريب للموظفين في مجال التحول الرقمي لضمان الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة.

4. آفاق الدراسة: تفتح هذه الدراسة آفاقا بحثية متعددة يمكن استغلالها مستقبلا، ومن أهمها:

- أثر تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير المنتجات والخدمات المالية لشركات التأمين؛

- دور التقنيات المالية الحديثة في تعزيز الحوكمة داخل شركات التأمين؛

- دور التقنيات المالية الحديثة في تحسين الشفافية والإفصاح المالي داخل شركات التأمين.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب

- أبو صالح محمد صبحي وعوض عدنان محمد، مقدمة في الإحصاء: مبادئ وتحليل باستخدام SPSS، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- الجريدان نايف بن جمعان، أحكام العقود المدنية، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والاقتصاد، السعودية، 2014.
- الجميل سمر الكوكب، مقدمة في إدارة المؤسسة المالية-نظريات وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2017.
- أحمد ممدوح حمزة وعبد الحميد ناهد، إدارة الخطر والتأمين، جامعة القاهرة، مصر، 2003.
- زيدان سليمان، إدارة الخطر والتأمين، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
- عبد ربه إبراهيم، الخطر والتأمين -المبادئ النظرية والتطبيقات العملية، دار المطبوعات الجامعية، القاهرة-مصر، 2008.

2. الأطروحات والرسائل

- صيد مريم، تقييم الأداء المالي في شركات التأمين الجزائرية في ظل الملاءة 2، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955-سكيكدة، 2024.
- عصاني عبد القادر، تقييم وإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سطيف، 2006.

3. المجلات

- بن محمد هدى وطوبال ابتسام، إشراق تكنولوجيا التأمين في صناعة التأمين- عرض تجارب رائدة، Route Educational & Science Journal، العدد 01، المجلد 06، 2019.
- ببيي وليد وآخرون، الحوسبة السحابية ودوره في خدمة المال والاعمال: تجربة المملكة العربية السعودية، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 06، العدد 03، 2022.
- طالب دليلة وحليمي وهيبة، مساهمة شركات التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 05، العدد 02.
- عبد الرحيم وهيبة، تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 19، العدد 01، 2019.
- قرواني مريم وهباش فارس، دور تكنولوجيا التأمين في دعم الابتكار العملياتي في شركات التأمين، مجلة الإدارة والتنمية لبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، 2019.

- معزوز سامية، أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 09، العدد 01، 2022.

- يعقوبي رمضان وخليفة منية، الابداع التكنولوجي ودوره في عصنة قطاع التأمين، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 18، العدد 01، 2024.

5. المواقع الإلكترونية

- الصديقي فؤاد، شركات التأمين ودورها وأهميتها في حماية الأصول وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، متاح على الموقع الإلكتروني: WWW.FIKRAN.COM.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. الكتب

- Vander Linden, Sabine Laurence, et al, **the InsurTech**, John Wiley & Sons, 2018.

2. الأطروحات والرسائل

- Ikonomi, Adelio, & others, **Artificial Intelligence in Insurance**, Capstone project, University of Wisconsin-Milwaukee, 2022.

3. المجالات والتقارير

- Aboubekr, Malika, & Rivard Suzanne, **Courtage en ligne : L'expérience de vingt-neuf Compagnies d'assurance**. Montréal : CIRANO, 2002.

- Ahmed Shakil, Sexena Charu, et al, **Impact of Insur-tech on the premium performance of insurance business**, Sn Computer Science, vol 5, No 01, 2024.

- Fayen Ke-Xiao d'Evie, Natarajan Harish, & Saal Matthew, **Fintech and the Future of Finance : Market and Policy Implications**. Washington, DC : World Bank Group, 2023.

- Hanmei Liang, Xiaoya Zheng, **From Legacy to Digital:How Insurtech is Reshaping the Insurance Value chaine and Regulatory Landscape**, Advances in Economics Management and Political Sciences, vol 189, No 1, 2025.

- Mushonga Fortune Blessing, Mishi Samuel, **This impact of insurtech on insurance inclusion : A systematic literature review**, Journal of Risk and Financial Management, vol 19, No 2, 2026.

- Olukunle Ogundimu, **The Strategic Role of Artificial Intelligence in Risk Assessment, Monitoring, Control and Management within the U.S. Insurance Market**. Cognizance Journal of Multidisciplinary Studies, vol 5 N 4, 2025,

- Gallagher Re, **Global Insurtech Report**, 2025.

- IAIS, **Fin Tech Development in the Insurance Industry**.2017.

- KPMG, **Insurance Technology infrastructure for new insurance**, 2019.

- Lemonade, **Annual Report**, 2021

- Zhong An Online P&C Insurance, **Annual report**, 2021.

- Zhong Oniline P&C Insurance, **Annual Report**, 2024.

4. الملتقيات

- Koprivica Marija, **Insurtech: challenges and opportunity for the insurance sector**; In Proceedings of the 2nd International Scientific Conference, ITEMA, November 8, 2018.

5. المواقع الإلكترونية

- Ancel Mohamed, **Generative Alin Insurance: Lemonade Case Study**, 2026, From <https://www.devoteam.com/expert-view/innovation-in-insurance/> .
- Bixby, Tim. Lemonade, **The Insurtech Revilutionising Insurance**, 2023, From <https://www.cmcmarkets.com/en/learn-insurtech/the-ai-insurtech-revolutionising-insurance>.
- CMC markets, From <https://www.cmcmarkets.com> .
- Cowbell Cyber, **Cowbell Factors**, 2024, available at: <https://cowbell.insure>.
- Cowbell cyber, **The AI-Powered Cyber Insurance Platform. Cowbell Cyber Inc**, 2024, Available at: <https://cowbell.ai/palatform/> .
- Cowbell Cyber, **Analysis of Cowbell Factor for Software Supply Chain (Preview of Findings on Small and Mid-Size Businesses)**, Cowbell Cyber, 2021
- Lemonade Insurance, **How Lemonads Tech-powered**, 2026, From <https://www.Lemonade.com/claims> .
- Liang,Hong.&Zheng Xiang.(2025).From Legecy to Digital:How Insurtech is Reshaping the Insurance Value chaine and RegulatoryLandscape. <https://www.researchgate.net/publication/392878490> .
- Miracuves, **Business Model of Oscar Health :Complete Strategy Breakdown , MiRAcUVES IT Solutions**, Availabel at : <https://mircuves.com/blog/business-model6of-oscar-health/>.
- Oscar Health, Annual Report 2023,,availbel at: <https://ir.hiscar.com>.
- Oscar Health, **Corporate Overview: The Modern Platform For Health Insurance**, 2025, From: <https://ir.hioscar.com/> .

الملاحق

الملحق 01: قائمة الأساتذة المحكمين لاستبيان الدراسة

قائمة الأساتذة المحكمين لاستبيان الدراسة

اسم الأستاذ المحكم	الرتبة العلمية	المؤسسة الجامعية
زيرق سوسن	أستاذة التعليم العالي	جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة
فروم صلاح	أستاذ التعليم العالي	جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة
عرقوب خديجة	أستاذة محاضرة-أ	جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة
بوقروة إيمان	أستاذة محاضرة-ب	جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة
ترفاس جمال الدين	أستاذ محاضر-ب	جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة

المصدر: من إعداد الطالبتين

الملحق 02: استبيان الدراسة

الوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955-سكيكدة

تخصص مالية

استبيان

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر بعنوان "أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين"، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى الكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا التأمين في الرفع من مستوى الأداء المالي، التشغيلي والتسويقي في شركات التأمين العاملة بولاية سكيكدة، ونحيطكم علما بأن إجاباتكم ستعامل بشكل موضوعي ولأغراض البحث العلمي فقط.

مع خالص شكرنا وتقديرنا المسبق لحسن تعاونكم.

الطالبة: موات مريم

الطالبة: قلي ايناس

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة.

- المستوى التعليمي:

ليسانس ☐ ماستر ☐ دراسات عليا ☐ أخرى ☐

- المؤهل الوظيفي:

☐ مدير عام
 ☐ رئيس مصلحة
 ☐ محلل مالي
 ☐ محاسب
 ☐ أخرى

- الخبرة المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات
 ☐ من 5 إلى 10 سنوات
 ☐ من 11 إلى 15 سنة
 ☐ أكثر من 15 سنة

- نوع الشركة:

☐ عامة
 ☐ خاصة
 ☐ مختلطة

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: تكنولوجيا التأمين

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تقدم الشركة خدماتها التأمينية عبر الإنترنت أو تطبيقات الهواتف الذكية بسهولة.					
02	يتم إصدار العقود التأمينية إلكترونياً عبر أنظمة رقمية متطورة.					
03	تتابع الشركة المطالبات التأمينية باستخدام أدوات رقمية دقيقة.					
04	تخزن الشركة المعلومات وتعالجها إلكترونياً لضمان دقة البيانات.					
05	تستخدم الشركة تحليلات رقمية متقدمة لدعم اتخاذ القرارات المناسبة.					
06	تعتمد الشركة على التقنيات الرقمية في التنبؤ بالمخاطر المستقبلية.					
07	توفر الشركة حماية قوية لبيانات العملاء باستخدام حلول رقمية حديثة.					
08	تحدث الشركة أنظمتها التكنولوجية بشكل دوري لمواكبة التطورات المستمرة.					

09	توفر الشركة خدماتها سريعة ومرنة لتلبية احتياجات العملاء.				
10	تحدد الشركة أسعار التأمين بناء على معلومات سلوك العملاء الفردية.				
11	تتيح الشركة للعملاء اختيار التغطيات التأمينية بما يتناسب مع احتياجاتهم.				
12	توفر الشركة منتجات تأمينية تغطيات متعددة ضمن عقد موحد.				

المحور الثاني: أداء شركات التأمين

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأداء التشغيلي						
01	تدير الشركة منتجات التأمين المختلفة عبر أنظمة رقمية متكاملة.					
02	تتخفف مدة معالجة العمليات الداخلية في الشركة مقارنة بالفترات السابقة.					
03	توفر الشركة وصولاً سريعاً ومرناً للخدمات التأمينية.					
04	يتم تحديد وتقييم الشركة المخاطر التشغيلية باستخدام أدوات رقمية متقدمة.					
05	تشرف الشركة على أصولها التشغيلية بفعالية لضمان استمرار تقديم الخدمات.					
06	تعالج الشركة المخاطر التشغيلية بطريقة منظمة للحد من مختلف الأخطاء.					
07	يتم تنسيق العمليات التشغيلية بين مختلف الأقسام بشكل فعال.					

الأداء المالي

01	تمتلك الشركة سيولة مالية كافية للوفاء بالتزاماتها في مواعيدها.				
02	تحقق الشركة مستويات مستقرة من الربحية.				
03	تتحكم الشركة في التكاليف التشغيلية بفعالية وكفاءة.				
04	تعتمد الشركة على استراتيجيات مالية لتحسين ربحية منتجاتها التأمينية.				
05	يتم تحصيل الأقساط ودفع التعويضات بدقة عبر أنظمة رقمية دقيقة.				
06	تدير الشركة أصولها الاستثمارية بفعالية لتحقيق عوائد مالية.				
07	تتحكم الشركة في المخاطر المالية لتقليل الخسائر المحتملة.				

الأداء التسويقي

01	تتمتع الشركة بقدرة جيدة على استقطاب وجذب عملاء جدد.				
02	تحافظ الشركة على مستوى مرتفع من ولاء العملاء الحاليين.				
03	تستجيب الشركة بشكل سريع لاحتياجات ومتطلبات العملاء المختلفة.				
04	تقدم الشركة خدمات ذات جودة تنافسية عالية في السوق.				
05	تعتمد الشركة على استراتيجيات ترويجية فعالة لتسويق خدماتها التأمينية.				
06	تتمتع الشركة بصورة إيجابية وسمعة جيدة لدى العملاء الحاليين والمحتملين.				
07	تعمل الشركة بشكل مستمر على زيادة وتعزيز حصتها السوقية في القطاع.				

الملحق 03: مخرجات برنامج SPSS.V26

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الشخصية_البيانات	.194	40	.001	.870	40	.000
الأول_المحور	.132	40	.075	.911	40	.004
التشغيلي_الأداء	.220	40	.000	.885	40	.001
المالي_الأداء	.158	40	.013	.880	40	.001
التسويقي_الأداء	.190	40	.001	.831	40	.000
ثاني_المحور	.137	40	.058	.888	40	.001

a. Lilliefors Significance Correction

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المحاور_جميع	.123	40	.132	.900	40	.002

a. Lilliefors Significance Correction

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الأول_المحور	16.9238	7.045	.984	.992
التشغيلي_الأداء	16.8560	7.915	.967	.994
المالي_الأداء	16.8131	7.261	.989	.990
التسويقي_الأداء	16.7095	7.742	.981	.992
ثاني_المحور	16.7929	7.626	.999	.989

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.993	5

		الأول_المحور
1س	Pearson Correlation	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
2س	Pearson Correlation	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
3س	Pearson Correlation	.953**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
4س	Pearson Correlation	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
5س	Pearson Correlation	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
6س	Pearson Correlation	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
7س	Pearson Correlation	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
8س	Pearson Correlation	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
9س	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
10س	Pearson Correlation	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
11س	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
12س	Pearson Correlation	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
الأول_المحور	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

	التشغيلي الأداء	
التشغيلي الأداء	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

س1	Pearson Correlation	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س2	Pearson Correlation	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س3	Pearson Correlation	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س4	Pearson Correlation	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س5	Pearson Correlation	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س6	Pearson Correlation	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س7	Pearson Correlation	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

المالي الأداء		
المالي_الأداء	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40
س1	Pearson Correlation	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س2	Pearson Correlation	.957**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س3	Pearson Correlation	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س4	Pearson Correlation	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

س5	Pearson Correlation	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س6	Pearson Correlation	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س7	Pearson Correlation	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

التسويقي الأداء		
التسويقي_الأداء	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40
س1	Pearson Correlation	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س2	Pearson Correlation	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س3	Pearson Correlation	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س4	Pearson Correlation	.926**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س5	Pearson Correlation	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س6	Pearson Correlation	.960**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
س7	Pearson Correlation	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40

التعليمي_المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليسانس	16	40.0	40.0	40.0
	ماستر	9	22.5	22.5	62.5
	عليا دراسات	5	12.5	12.5	75.0
	أخرى	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الوظيفي_المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عام مدير	7	17.5	17.5	17.5
	مصلحة رئيس	13	32.5	32.5	50.0
	مالي محلل	2	5.0	5.0	55.0
	محاسب	10	25.0	25.0	80.0
	أخرى	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

المهنية_الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	6	15.0	15.0	15.0
	سنوات 5-10 من	10	25.0	25.0	40.0
	سنة 11-15 من	9	22.5	22.5	62.5
	سنة 15 من أكثر	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

الشركة_نوع

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عامة	26	65.0	65.0	65.0
	خاصة	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
1س	40	4.0250	.91952
2س	40	4.0000	.98710
3س	40	4.2250	.80024
4س	40	4.4250	.54948
5س	40	3.9500	.93233
6س	40	3.2500	1.14914
7س	40	4.3000	.82275
8س	40	4.3500	.76962
9س	40	4.5000	.50637
10س	40	3.6250	1.27475
11س	40	4.4250	.50064
12س	40	4.1250	1.01748
الأول_المحور	40	4.1000	.77950
Valid N (listwise)	40		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
التشغيلي_الأداء	40	4.1679	.62804
1س	40	4.0750	.61550
2س	40	3.8750	.99195
3س	40	4.2500	.74248
4س	40	4.0250	.76753
5س	40	4.3500	.62224
6س	40	4.1500	.48305
7س	40	4.4500	.63851
Valid N (listwise)	40		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
1س	40	4.3000	.85335
2س	40	4.3500	.80224
3س	40	4.2750	.55412
4س	40	4.3750	.77418
5س	40	3.9750	.91952
6س	40	4.3000	.64847

7س	40	3.9000	.95542
المالي_الأداء	40	4.2107	.73628
Valid N (listwise)	40		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
التسويقي_الأداء	40	4.3143	.65201
1س	40	4.3750	.74032
2س	40	4.2750	.59861
3س	40	4.2750	.71567
4س	40	4.3500	.66216
5س	40	4.1750	.71208
6س	40	4.3000	.72324
7س	40	4.4500	.74936
Valid N (listwise)	40		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ثاني_المحور	40	4.2310	.66357
Valid N (listwise)	40		

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955 ^a	.912	.910	.18876

a. Predictors: (Constant), الأول_المحور

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.029	1	14.029	393.759	.000 ^b
	Residual	1.354	38	.036		
	Total	15.383	39			

a. Dependent Variable: التشغيلي_الأداء

b. Predictors: (Constant), الأول_المحور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.013		6.264	.000

الأول_المحور	.769	.039	.955	19.843	.000
--------------	------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: التشغيل_الأداء

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.981	.980	.10297

a. Predictors: (Constant), الأول_المحور

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.739	1	20.739	1955.938	.000 ^b
	Residual	.403	38	.011		
	Total	21.142	39			

a. Dependent Variable: المالي_الأداء

b. Predictors: (Constant), الأول_المحور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.375	.088		4.251	.000
	الأول_المحور	.936	.021	.990	44.226	.000

a. Dependent Variable: المالي_الأداء

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.967 ^a	.935	.934	.16777

a. Predictors: (Constant), الأول_المحور

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.510	1	15.510	551.027	.000 ^b
	Residual	1.070	38	.028		
	Total	16.580	39			

a. Dependent Variable: التسويقي_الأداء

b. Predictors: (Constant), الأول_المحور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.997	.144		6.937	.000
	الأول المحور	.809	.034	.967	23.474	.000

a. Dependent Variable: التسويقي_الأداء

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.969	.968	.11831

a. Predictors: (Constant), الأول المحور

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.641	1	16.641	1188.859	.000 ^b
	Residual	.532	38	.014		
	Total	17.173	39			

a. Dependent Variable: ثاني المحور

b. Predictors: (Constant), الأول المحور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.795	.101		7.843	.000
	الأول المحور	.838	.024	.984	34.480	.000

a. Dependent Variable: ثاني المحور