



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

عنوان المذكرة

دور تكنولوجيا التأمين (InsurTech) في تحسين أداء شركات التأمين
-دراسة عينة من وكالات التأمين في بلدية سكيكدة-

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف:
د. خديجة عرقوب

من إعداد:
نهى بوياية

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. سمية بلجبلية	أستاذ محاضر "ب"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
د. خديجة عرقوب	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقررا
أ.د. محمد الصالح فروم	أستاذ التعليم العالي	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

عنوان المذكرة

دور تكنولوجيا التأمين (InsurTech) في تحسين أداء شركات التأمين
-دراسة عينة من وكالات التأمين في بلدية سكيكدة-

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف:
د. خديجة عرقوب

من إعداد:
نهى بوياية

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. سمية بلجبلية	أستاذ محاضر "ب"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
د. خديجة عرقوب	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقررا
أ.د. محمد الصالح فروم	أستاذ التعليم العالي	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ ﴾

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل، والذي لولا فضله وتوفيقه ما وصلت إلى هذه المرحلة.

أهدي هذا الجهد المتواضع:

إلى من كان رضاها بعد رضا الله سبباً في نجاحي، **إلى والديّ العزيزين**، عرفاناً بجميلهما وتقديرًا لتضحياتهما ودعواتهما المباركة.

إلى عائلتي الكريمة، التي أحاطتني بالمحبة والدعم وشجعتني على مواصلة مسيرتي العلمية. **إلى أساتذتي الأفاضل**، الذين قدموا لي العلم والتوجيه، فكان لهم الفضل بعد الله في تكويني العلمي.

إلى زملائي وكل من رافقني في مشواري الدراسي وتقاسم معي لحظات التعب والإجتهاد. وإلى كل **باحث وطالب علم** يجعل من المعرفة طريقاً للرقى والنجاح.

أسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يكتب فيه النفع والفائدة.

"وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب".



شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إنجاز هذا العمل، فله سبحانه وتعالى الشكر
والثناء أولا وآخر.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة عرقوب خديجة على توجيهاتها
القيمة لي طوال فترة إعداد هذه المذكرة.

كما أتوجه بالشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقراءة هذه
المذكرة وتقييمها.

وأتقدم أيضا بالشكر إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد،
وساهم في إنجاز هذا العمل.

ولا يفوتني أن أعبر عن بالغ امتناني لأهلي الكرام على دعمهم وتشجيعهم الدائم
لي طوال مسيرتي الدراسية.

فلكم جميعا جزيل الشكر والتقدير

2026

المُلخص

ملخص:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحول الرقمي الذي يشهده قطاع الخدمات المالية، برزت تكنولوجيا التأمين (InsurTech) كأحد أهم الابتكارات الحديثة التي ساهمت في إحداث تغييرات جوهرية في صناعة التأمين، من خلال توظيف التقنيات الرقمية الحديثة لتحسين العمليات التأمينية وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء. وانطلاقاً من ذلك هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين، من خلال دراسة أثرها على الأداء المالي والنمو، الأداء التشغيلي، وأداء الموارد البشرية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم في الجانب النظري التطرق إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا التأمين من حيث مفهومها، خصائصها، مزاياها، وأهم التقنيات المعتمدة فيها، إضافة إلى مفهوم أداء شركات التأمين وأبعاده المختلفة والعلاقة بين متغيري الدراسة. أما الجانب التطبيقي فقد تم من خلال دراسة ميدانية على عينة من موظفي شركات التأمين، بالاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق تكنولوجيا التأمين في شركات التأمين محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور تكنولوجيا التأمين (3,829)، كما أن مستوى أداء شركات التأمين بأبعاده المختلفة جاء بدرجة مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.275). كما بينت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين على الأداء المالي والنمو، الأداء التشغيلي، وأداء الموارد البشرية، بالإضافة إلى وجود أثر إيجابي إجمالي لتكنولوجيا التأمين على تحسين أداء شركات التأمين، حيث بلغت نسبة تفسير تكنولوجيا التأمين لأداء شركات التأمين (24.6%).

في الأخير؛ انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الإستثمار في تكنولوجيا التأمين وتطوير البنية التحتية الرقمية لشركات التأمين، وتوسيع استخدام التقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والبلوكشين، مع الإهتمام بتدريب الموارد البشرية وتطوير مهاراتها الرقمية، بما يساهم في تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لشركات التأمين.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا التأمين، أداء شركات التأمين، أداء مالي، أداء تشغيلي، أداء الموارد البشرية، شركات التأمين.

Abstract:

In light of rapid technological advancements and the digital transformation taking place in the financial services sector, insurance technology (**InsurTech**) has emerged as one of the most significant modern innovations. It has contributed to fundamental changes in the insurance industry by utilizing modern digital technologies to improve insurance operations and enhance customer services. Accordingly, this study aimed to identify the role of InsurTech in improving the performance of insurance companies by examining its impact on financial performance and growth, operational performance, and human resources performance.

To achieve the study's objectives, a **descriptive-analytical approach** was adopted. The theoretical framework addressed various concepts related to InsurTech in terms of its definition, characteristics, advantages, and key technologies, as well as the concept of insurance company performance, its different dimensions, and the relationship between the study's variables. As for the empirical part, a field study was conducted on a sample of insurance company employees, using a **questionnaire** as the primary tool for data collection, which was then analyzed using the **SPSS** software through a set of appropriate statistical methods.

The study results revealed that the level of InsurTech implementation in the surveyed insurance companies was **high**, with an overall arithmetic mean of **3.829** for the InsurTech axis. Furthermore, the performance level of the insurance companies across its various dimensions was **very high**, reaching an overall arithmetic mean of **4.275**. The hypotheses testing results also demonstrated a **statistically significant positive impact** of InsurTech on financial performance and growth, operational performance, and human resources performance. Additionally, there was an overall positive impact of InsurTech on improving insurance company performance, with InsurTech explaining **24.6%** of the variance in company performance.

Finally, based on the findings, the study recommended the necessity of **enhancing investment in InsurTech** and developing the digital infrastructure of insurance companies. It emphasized expanding the use of advanced technologies such as Artificial Intelligence (AI), Big Data, and Blockchain, alongside focusing on training human resources and developing their digital skills to help improve performance and boost the competitiveness of insurance companies.

Keywords: InsurTech, Insurance Company Performance, Financial Performance, Operational Performance, Human Resources Performance, Insurance Companies.



قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
—	الإهداء
—	الشكر
—	الملخص
—	قائمة المحتويات
—	قائمة الجداول
—	قائمة الملاحق
أ-ث	مقدمة عامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
06	تمهيد
28-07	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
07	المطلب الأول: تكنولوجيا التأمين
07	الفرع الأول: مفهوم التأمين
09	الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا التأمين وعوامل ظهورها
11	الفرع الثالث: مزايا الاعتماد على تكنولوجيا التأمين
12	الفرع الرابع: تقنيات تكنولوجيا التأمين وأهميتها في تطوير قطاع التأمين
16	المطلب الثاني: أداء شركات التأمين
16	الفرع الأول: مفهوم شركات التأمين
23	الفرع الثاني: مفهوم الأداء
16	الفرع الثالث: أبعاد أداء شركات التأمين
27	المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين
27	الفرع الأول: أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء المالي والنمو في شركات التأمين
28	الفرع الثاني: أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء التشغيلي لشركات التأمين
28	الفرع الثالث: أثر تكنولوجيا التأمين على الموارد البشرية في شركات التأمين
34-29	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
29	المطلب الأول: الدراسات السابقة
29	الفرع الأول: الدراسات العربية

31	الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية
32	المطلب الثاني: القيمة المضافة للدراسة الحالية
32	الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة
33	الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
37	تمهيد
47-38	المبحث الأول: طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة
38	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسات محل الدراسة
34	المطلب الثاني: مجتمع ومتغيرت الدراسة
39	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
40	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
40	المطلب الثالث: طرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة
40	الفرع الأول: طرق جمع البيانات
41	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
42	المطلب الرابع: ثبات وصدق أداة الدراسة
42	الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة
43	الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة
65-48	المبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة
48	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
48	الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
48	الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العمر
49	الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي
50	الفرع الرابع: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة
50	الفرع الخامس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي
51	الفرع السادس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوع الشركة
52	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول محاور الدراسة

52	الفرع الأول: تحليل إتجاهات أفراد العينة حول محور تكنولوجيا التأمين
54	الفرع الثاني: تحليل إتجاهات أفراد العينة حول الأداء المالي والنمو
55	الفرع الثالث: تحليل إتجاهات أفراد العينة حول الأداء التشغيلي
57	الفرع الرابع: تحليل إتجاهات أفراد العينة حول الموارد البشرية
58	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
59	الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية
62	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية
62	الفرع الثالث: اختبار فرضية الفروق
66	خلاصة الفصل الثاني
68	الخاتمة
73	المراجع
79	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقياس ليكارت الخماسي	41
02	درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي	41
03	معامل ألفا كرونباخ لكل محور	42
04	قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات تكنولوجيا التأمين	43
05	قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات الأداء المالي والنمو	44
06	قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات الأداء التشغيلي	45
07	قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات الموارد البشرية	46
08	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	48
09	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	48
10	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي	49
11	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	50
12	توزيع عينة الدراسة حسب عدد المسمى الوظيفي	50
13	توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الشركة	51
14	الوسط الحسابي لعبارات تكنولوجيا التأمين	52
15	الوسط الحسابي لعبارات الأداء المالي والنمو	54
16	الوسط الحسابي لعبارات الأداء التشغيلي	55
17	الوسط الحسابي لعبارات الموارد البشرية	57
18	نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين	59
19	نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين	60
20	نتيجة تحليل الإنحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى	61

	المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين	
62	نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار أثر تكنولوجيا التأمين على تحسين أداء شركات التأمين	21
63	نتائج اختبار T لدور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لمتغير الجنس	22
64	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova لدور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لباقي المتغيرات	23



قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الجدول
79	قائمة الأساتذة المحكمين	01
80	الإستبيان	02
85	مخرجات الـ SPSS	03



تمهيد:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت التكنولوجيا الرقمية من أهم العوامل المؤثرة في مختلف القطاعات الإقتصادية والخدمية، ومن بينها قطاع التأمين الذي عرف تحولات كبيرة نتيجة تبني التقنيات الحديثة. وقد ظهر مفهوم تكنولوجيا التأمين (InsurTech) ليعبر عن توظيف التكنولوجيا والإبتكارات الرقمية في تطوير العمليات التأمينية وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

إن شركات التأمين في الوقت الراهن تواجه تحديات عديدة تتمثل في زيادة حدة المنافسة، ارتفاع توقعات العملاء، والحاجة إلى تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية. لذلك اتجهت هذه الشركات إلى تبني الحلول التكنولوجية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، التطبيقات الإلكترونية، والحوسبة السحابية، بهدف تحسين أدائها وتطوير منتجاتها وخدماتها.

انطلاقاً من الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا التأمين ودورها في دعم التحول الرقمي داخل شركات التأمين، تسعى هذه الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين من خلال دراسة طبيعة العلاقة بينهما، وكيف تؤثر تكنولوجيا التأمين على الأداء المالي والتشغيلي وأداء الموارد البشرية في شركات التأمين.

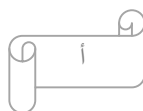
1. إشكالية الدراسة: على الرغم من المزايا التي توفرها تكنولوجيا التأمين لشركات التأمين، إلا أن درجة الإستفادة منها وتأثيرها الفعلي على الأداء ما تزال محل اهتمام الباحثين والمهنيين في القطاع التأميني.

انطلاقاً مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين؟

يندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما دور تكنولوجيا التأمين في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين؟
- ما دور تكنولوجيا التأمين في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين؟
- ما دور تكنولوجيا التأمين في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين؟



- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة).

2. فرضيات الدراسة: للإجابة عن التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين أداء شركات التأمين

✓ الفرضية البديلة (H_1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين أداء شركات التأمين.

- الفرضيات الفرعية:

أ. الفرضية الفرعية الأولى:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين.

✓ الفرضية البديلة (H_1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين.

ب. الفرضية الفرعية الثانية:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

✓ الفرضية البديلة (H_1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

ج. الفرضية الفرعية الثالثة:

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين.

✓ الفرضية البديلة (H_1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين.

- فرضية الفروق:

✓ **الفرضية الصفرية (H0):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة).

✓ **الفرضية البديلة (H1):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة).

3. مبررات اختيار موضوع الدراسة: تم اختيار موضوع هذه الدراسة للمبررات التالية:

- حداثة موضوع تكنولوجيا التأمين؛
- الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا في تطوير قطاع التأمين؛
- الرغبة في معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين أداء شركات التأمين؛
- قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بالدراسة؛

4. أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم تكنولوجيا التأمين وأهم تطبيقاتها.
 - تحديد مستوى استخدام تكنولوجيا التأمين في شركات التأمين.
 - دراسة أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء التنظيمي والتشغيلي.
 - تقديم توصيات تساعد شركات التأمين على تعزيز الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة.
5. **أهمية الدراسة:** تتبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا التأمين في ظل التحول الرقمي الذي يشهده قطاع التأمين، حيث تسعى شركات التأمين إلى توظيف التقنيات الحديثة لتحسين أدائها ورفع كفاءتها التشغيلية وتطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما تكتسب الدراسة أهميتها من خلال إبراز دور تكنولوجيا التأمين في تعزيز القدرة التنافسية لشركات التأمين، إضافة إلى مساهمتها في إثراء الجانب العلمي وتوفير نتائج يمكن الاستفادة منها من قبل الباحثين ومتخذي القرار في هذا المجال.

6. حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في:

- **الحدود المفاهيمية:** ركزت الدراسة على إبراز دور تكنولوجيا التأمين كمتغير مستقل في تحسين أداء شركات التأمين كمتغير تابع، من خلال تحديد المفاهيم المتعلقة بكل منهما.
- **الحدود المكانية:** شملت الدراسة مجموعة من شركات التأمين في ولاية سكيكدة.
- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة خلال هذه السنة انطلاقاً من أبريل حتى جوان 2025.

7. **منهج الدراسة:** للإجابة على إشكالية الدراسة وفرضياتها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الظاهرة وتحليلها للوصول إلى أسبابها واستخلاص النتائج لتعميمها، كما تم كذلك استخدام أداة دراسة حالة في الجانب التطبيقي.

8. **هيكل الدراسة:** من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين كمايلي:

- **الفصل الأول:** تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية ويضم بحثين، المبحث الأول الأدبيات النظرية الذي تم تقسيمه إلى ثلاث مطالب (المطلب الأول: عموميات حول التأمين وتكنولوجيا التأمين، المطلب الثاني: عموميات حول أداء شركات التأمين، المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين)، أما بالنسبة للمبحث الثاني الأدبيات التطبيقية فقد تناولنا فيه الدراسات السابقة والتعليق عليها والفرق بينها وبين دراستنا الحالية.

- **الفصل الثاني:** تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة حالة مجموعة من شركات التأمين في ولاية سكيكدة، بهدف التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين. وقد تم الاعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ثم معالجتها وتحليلها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS، وذلك لإختبار فرضيات الدراسة والكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين، وصولا إلى نتائج علمية تساعد على فهم أثر التقنيات الحديثة في تطوير القطاع التأميني وتحسين كفاءته.



الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

يشهد قطاع التأمين في السنوات الأخيرة تحولات متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي والرقمنة، حيث أصبحت تكنولوجيا التأمين (InsurTech) من أهم الأدوات الحديثة التي ساهمت في تطوير الخدمات التأمينية وتحسين كفاءة الأداء داخل شركات التأمين. فقد أتاحت هذه التكنولوجيا إمكانية تسريع الإجراءات، وتطوير عمليات الإكتتاب وتسوية التعويضات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، بالإضافة إلى دعم عملية اتخاذ القرار من خلال الاعتماد على البيانات والتحليلات الذكية.

وبعد أداء شركات التأمين من المؤشرات الأساسية التي تعكس مدى نجاحها في تحقيق أهدافها المالية والتشغيلية والتنافسية، لذلك تسعى هذه الشركات إلى تبني الابتكارات التكنولوجية لتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية. ومن هذا المنطلق، برزت أهمية دراسة العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين، باعتبارها من المواضيع الحديثة التي حظيت باهتمام الباحثين والممارسين في مجال صناعة التأمين.

من خلال هذا الفصل سنتعرف على مفهوم التأمين ووظائفه ومفهوم تكنولوجيا التأمين وعوامل ومزايا الاعتماد عليها وكذلك تقنياتها وأهميتها في تطوير قطاع التأمين ومجالات تطبيقها، كما سنتطرق إلى مفهوم شركات التأمين وخصائصها وأهدافها ووظائفها ومفهوم الأداء وأهميته وكذلك مؤشرات قياس أداء شركات التأمين والعوامل المؤثرة على عليه، وسنتطرق أيضا إلى العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين.

كذلك سيتم التطرق لأهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، للوقوف على الفرق بينها وبين دراستنا الحالية وذلك من خلال المباحث التالية:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية)

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم التأمين ووظائفه وإلى كل ما يخص تكنولوجيا التأمين (مفهومها، عوامل ظهورها، مزايا الإعتماد عليها، تقنياتها، أهميتها في قطاع التأمين)، بالإضافة إلى عموميات حول أداء شركات التأمين (مفهوم شركات التأمين ومفهوم أداء شركات التأمين وأهميته وأبعاده)، أيضا سنتطرق إلى أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء المالي والنمو لشركات التأمين وأثرها على الأداء التشغيلي، وكذلك أداء الموارد البشرية.

المطلب الأول: تكنولوجيا التأمين

من خلال هذا المطلب سنتمكن من معرفة مفهوم التأمين ووظائفه، وكذلك سنتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا التأمين وعوامل ظهورها، وكذلك سنتطرق إلى مزايا الإعتماد عليها وتقنياتها وأهميتها في قطاع التأمين.

الفرع الأول: مفهوم التأمين

أولا/ تعريف التأمين:

أ. لغة: يستمد مصطلح "التأمين" أصله اللغوي من مادة (أَمَنَ)، وهي دلالة تجمع بين طمأنينة النفس وسكينة القلب وزوال الخوف. ويقال في تقليب اللفظ: أَمِنَ أَمْنًا وَأَمَانًا، أي اطمأنَّ ولم يخف، والبيت الآمن هو ذو الأمن والأمان¹، ومن ذلك قوله تعالى: "وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا"²، وكذلك: "وَأَمَّنَّهُمْ مِّنْ خَوْفٍ"³.

ب. اقتصاديا: في المفهوم الاقتصادي؛ التأمين هو: "وسيلة لتقليل الخطر الذي يواجهه الفرد وذلك من خلال جمع عدد كاف من الأشخاص أو الممتلكات المتعرضة لنفس الخطر (كالسيارات والمنازل) لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية، ومن ثم يمكن لكل شخص المساهمة بجزء معين يتناسب مع مستوى ذلك الخطر"⁴.

¹ أحمد ضوالبيت أحمد، بلعابد فايزة، مخلوفي عزوز، أثر شركات التأمين على النشاط الاقتصادي في السودان (دراسة حالة شركات التأمين العاملة بولاية النيل الأبيض)، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص: 153، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/194916>. تاريخ التحميل: 2026/06/23.

² القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية 125.

³ القرآن الكريم، سورة قريش، الآية 3.

⁴ بهية تسوري بن تسوري، دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين في الجزائر خلال الفترة 2013-2017، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 11، العدد 03، 2020، ص: 80. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/143216>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.

ج. فنيا: يتمثل في الأسس الفنية التي يستند إليها المؤمن في تغطية الخطر، فيقوم بالتعاقد مع عدد كبير من المؤمن لهم الذين يتعرضون لنفس الخطر على أن يدفع كل منهم مبلغا صغيرا نسبيا لكي يعوض من الرصيد المتكون كل من يعاني منهم من تحقق الخطر، على أن تكون الخسائر متوقعة، مع امكان تقدير مجموعها مقدما بدرجة القسط الواجب على المؤمن له دفعه، بالاستعانة بقوانين الإحصاء بحيث يمكن تجديده بدقة على نحو لا يعرضها للخسارة¹.

د. المفهوم القانوني للتأمين: يعرف المشرع الجزائري حسب المادة 619 من القانون المدني التأمين بأنه: "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد مرتب أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن"².

هـ. المفهوم الشامل للتأمين: رغم اختلاف التعاريف التي قُدمت لمفهوم التأمين سواء من الناحية القانونية أو الاقتصادية، أو من طرف المختصين في مجال الخطر والتأمين، إلا أنها تتفق في جوهرها حول الأهداف والشروط والمبادئ الأساسية. ومن هذا المنطلق يمكن القول أنّ التأمين هو نظام يقوم على اتفاق بين طرفين، حيث يتعهد المؤمن بتغطية الخطر الذي قد يتعرض له المؤمن له، مقابل دفع هذا الأخير لقسط يتم تحديده وفق أسس إحصائية ورياضية. ويهدف هذا النظام إلى تعويض الخسائر المحتملة، سواء كانت كلية أو جزئية، من خلال نقل عبء الخطر من المؤمن له إلى شركة التأمين، مع توزيع هذا الخطر على عدد كبير من الأفراد الذين يواجهون أخطارا متشابهة. كما يسعى التأمين إلى حماية الأفراد والمؤسسات من الخسائر غير المتوقعة، والمساهمة في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، بما يخدم المصلحة العامة ويدعم عملية التنمية³.

ثانيا/ أهمية التأمين:

لقد حظي قطاع التأمين باهتمام متزايد عبر العقود، لا سيما في المجتمعات التي تترسخ فيها ثقافة التأمين؛ حيث يُعد نشاطاً حيوياً واستراتيجياً بالنظر إلى دوره الجوهرى في توفير الحماية للأفراد والمؤسسات، سواء في أنفسهم أو

¹ زهيرة بن خضرة، دور قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، المجلد 07، العدد 01، جوان 2018، ص: 38. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/107604>. تاريخ التحميل: 2026/06/22.

² بهية تسوري بن تسوري، مرجع سابق، ص ص: 80-81.

³ ضيف فارس، مساهمة شركات التأمين في دعم الاقتصاد الوطني في ظل أزمة وباء فيروس كورونا دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، 2023، ص: 191. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/598/6/2/231953>.

ممتلكاتهم، ناهيك عن مساهمته الفعالة في دفع عجلة النمو الاقتصادي، وتحقيق الاستقرار الاجتماعي والنفسي داخل المجتمع.

1. **الأهمية الاجتماعية للتأمين:** تتجلى الأهمية الاجتماعية للتأمين بشكل واضح من خلال التعويضات المالية التي تقدم للمؤمن لهم والمستفيدين من العقود عند تحقق الأخطار، إذ تساهم هذه التعويضات في تمكين الأفراد من الحفاظ على مستوى دخلهم واستقرارهم المعيشي، والمساعدة في إعادة ترميم وتجديد ممتلكاتهم المتضررة. كما يلعب التأمين دورا مهما في الحفاظ على مناصب الشغل واستبقاء الكفاءات المهنية، فضلا عن تحمل المسؤولية المالية تجاه ضحايا الحوادث، وهو ما يصب في النهاية في خانة حماية النسيج الاجتماعي والاقتصادي من الإنهيار¹.

2. **الأهمية الاقتصادية للتأمين:** تتمثل الأهمية الاقتصادية للتأمين في كونها ركيزة أساسية للازدهار التنموي، حيث تعمل شركاته كقناة لتجميع المدخرات الوطنية عبر الأقساط المحصلة، لتشكل أرصدة مالية ضخمة يعاد توزيعها في قنوات استثمارية متعددة. ويسهم التأمين في توفير بيئة آمنة للمستثمرين والمنشآت من خلال تغطية الأخطار المتنوعة، مما يحفزهم على ارتياد مجالات إنتاجية جديدة، الأمر الذي ينعكس إيجابا على زيادة القدرة الإنتاجية للمشروعات ورفع الكفاية المهنية للعاملين نتيجة لسيادة شعور الأمان. علاوة على ذلك، يُعتبر التأمين أداة حيوية لتنشيط الائتمان المصرفي وتسهيل شروط الاقتراض، نظراً لأن التعويض التأميني يمثل ضمانا بديلة وموثوقة تحل محل الأصول المرهونة في حال تعرضها للهلاك أو التلف².

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا التأمين وعوامل ظهورها

أولا/ مفهوم تكنولوجيا التأمين:

يقوم مصطلح "تكنولوجيا التأمين" على دمج شقين أساسيين هما؛ التأمين (Insurance) والتكنولوجيا (Technology)، ويعبر عنه اختصارا بالإنجليزية بـ (Insurtech) أو بالفرنسية (Assurtech). وقد استوحى هذا المفهوم في الأصل من قطاع التكنولوجيا المالية (Fintech)، الذي يركز على تقديم خدمات مبتكرة تدمج الجانب المالي بالحلول التقنية. ومن هذا المنطلق، ظهرت تكنولوجيا التأمين كفرع حيوي ومتطور تابع للتكنولوجيا المالية.

¹ سارة لبرش، رشيد إدريس، مساهمة التأمين في تحقيق التنمية المستدامة -دراسة حالة المجتمع أليانز-، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 02، 2021، ص: 154، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/177761>. تاريخ التحميل: 2026/06/22.

² سارة عجمي، وظائف التأمين ودورها في إدارة علاقة الزبون (دراسة حالة مجموعة من شركات التأمين -ولاية غنابة-)، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 09، العدد 01، جوان 2022، ص: 1142، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/192566>. تاريخ التحميل: 2026/06/22.

تعرف OECD تكنولوجيا التأمين بأنها: "مصطلح يشير إلى استخدام الابتكارات والتقنيات الحديثة في قطاع التأمين لتقديم خدمات بأساليب جديدة ومطورة. وتساهم هذه التكنولوجيا في تعزيز القدرة على جمع البيانات، والكشف عن الإحتيال، وتحديد المخاطر بدقة للتخفيف من حدتها، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق مكاسب هائلة في كفاءة القطاع وتوفير حماية مالية أفضل للمجتمع"¹.

كما تعرف تكنولوجيا التأمين بأنها: "مصطلح يجمع بين "التأمين" و"التكنولوجيا"، ويشير إلى استخدام الابتكارات التقنية مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتطوير قطاع التأمين التقليدي وجعله أكثر كفاءة وسرعة، بالإضافة إلى تقديم منتجات تأمينية مرنة وأسعار أكثر تنافسية تتناسب سلوك واحتياجات العملاء"².

كذلك تكنولوجيا التأمين (Insurtech) هي: "استخدام التطبيقات الرقمية والابتكارات التكنولوجية الحديثة (كالبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي) لتطوير كفاءة قطاع التأمين وخفض تكاليفه. وتطلق تحديداً على الشركات الناشئة التي تعتمد على التمويل الاستثماري لإعادة ابتكار الطرق التقليدية في تصميم المنتجات التأمينية، تسعيرها، توزيعها، وتحسين تجربة العميل"³.

وأيضاً تكنولوجيا التأمين هي: "قطاع يدمج الابتكارات التكنولوجية الحديثة كالذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، والبلوكشين في خدمات التأمين. يهدف إلى تبسيط العمليات وخفض التكاليف، مع تقديم منتجات أكثر كفاءة وشفافية وتخصيصاً لتلبية احتياجات العملاء، مما يساهم في تغيير النماذج التقليدية وقيادة التحول الرقمي الشامل للصناعة التأمينية"⁴.

انطلاقاً من التعاريف السابقة، يمكن تعريف تكنولوجيا التأمين على أنها منظومة رقمية حديثة تدمج الابتكارات التكنولوجية المتطورة كالذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، والبلوكشين في خدمات التأمين. وتعمل هذه المنظومة على إعادة ابتكار النماذج التقليدية عبر خفض التكاليف وتبسيط الإجراءات، مع تعزيز القدرة على جمع البيانات وإدارة المخاطر، بهدف تقديم منتجات تأمينية مخصصة، مرنة، وأكثر كفاءة وشفافية تلبي الإحتياجات الفعلية للعملاء وتدفع بالقطاع نحو تحول رقمي شامل.

¹ OECD, **Technology and Innovation in the Insurance Sector**, OECD Publishing, Paris, 2017, p: 07. On the link: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2017/12/technology-and-innovation-in-the-insurance-sector_0f8e3d13/ddf9df41-en.pdf.

² The International Trade Administration, financial services, **Insurtech**. On the link: <https://www.trade.gov/insurtech>. The site was visited: 01/06/2026.

³ Swiss Re Institute, **Technology and Insurance: Themes and Challenges**, Switzerland, 2017, p: 4. on the link: https://www.swissre.com/dam/jcr%3A85c4ccde-50b7-41cf-a2df-d365cc35a6f4/expertise_publication_technology_and_insurance_themes_and_challenges.pdf?utm_source=chatgpt.com.

⁴ Eric Foulsham, **Insurtech**, Lyon Enterprises, article Publié le 13 avril 2023 à 13 h 36 min - Mis à jour le 13 avril 2023. on the link: https://www.lyon-entreprises.com/glossaire/insurtech?utm_source=chatgpt.com.

ثانيا/ عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين:

من بين أهم العوامل التي ساهمت في ظهور واحتضان تكنولوجيا التأمين بالعالم ما يلي¹:

- يعد التوجه المتزايد نحو الإعتماد على التكنولوجيا الحديثة وتعاضد دور الخدمات الرقمية من أهم العوامل التي ساهمت في ظهور تكنولوجيا التأمين، حيث أصبح لها تأثير واضح على مختلف القطاعات بما فيها قطاع التأمين.
- كما أن تغير توقعات العملاء وتزايد طلباتهم على الخدمات الرقمية بشكل مستمر دفع إلى ضرورة إيجاد حلول مبتكرة تتماشى مع احتياجاتهم المتنامية، خاصة وأن التأمين يعتبر عنصرا أساسيا في حياة الأفراد، مما جعله مجالا مناسباً لتوظيف هذه التكنولوجيات بهدف تحسين سلوك العملاء وتوجيهه.
- إضافة إلى ذلك، ساهم اتجاه الأسواق نحو التحرر وسهولة الوصول إلى التمويل في تشجيع رواد الأعمال والشركات الناشئة على تبني التكنولوجيا، مستفيدين من البيانات والمعلومات الضخمة التي توفرها الإنترنت حول العملاء، والتي غالبا لا تتوفر لدى شركات التأمين التقليدية، مما شكل فرصة لتحقيق أرباح وتطوير نماذج أعمال جديدة.

الفرع الثالث: مزايا الإعتماد على تكنولوجيا التأمين

أصبح الإعتماد على تكنولوجيا التأمين من أهم الوسائل التي تلجأ إليها شركات التأمين من أجل تحسين كفاءة أدائها وتطوير مختلف أنشطتها، بدءا من عمليات الإكتتاب وإدارة الوثائق وصولا إلى معالجة المطالبات وإعادة التأمين. كما ساهمت شركات تكنولوجيا التأمين في تقديم منتجات وخدمات رقمية مبتكرة تستجيب لتطلعات العملاء، خاصة فئة الشباب، الأمر الذي أتاح العديد من المزايا والفوائد لشركات التأمين والمؤمن لهم على حد سواء، ومن أبرز هذه المزايا ما يلي²:

- تشير نتائج تقرير **World InsurTech 2019** إلى تزايد اهتمام شركات تكنولوجيا التأمين بالتعاون مع مختلف الفاعلين في قطاع التأمين، حيث أبدت نسبة كبيرة منها رغبة في إقامة شراكات استراتيجية مع شركات التأمين الأخرى. كما أوضحت دراسات حديثة أن عددا معتبرا من مسؤولي شركات التأمين يبدون اهتماما متزايدا بالتعاون مع شركات تكنولوجيا التأمين بهدف تطوير منتجات وخدمات جديدة تتلاءم مع متطلبات السوق المتغيرة. وتساهم

¹ مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين -عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية-، مجلة أرصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 05، العدد 01، 2022، ص: 66. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/195998>. تاريخ التحميل: 2026/05/21.

² يعقوبي رضوان، خليفة منية، الإبداع التكنولوجي ودوره في عصنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 18، العدد 01، 2024، ص: 07، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/237784>

هذه الشراكات في تحسين الكفاءة التشغيلية، والإرتقاء بتجربة العملاء، وتعزيز القدرات المتعلقة بجمع البيانات وتحليلها.

- ومن جهة أخرى، أسهمت تطبيقات تكنولوجيا التأمين المعتمدة على التحليلات التنبؤية في إحداث تحول ملحوظ في العديد من الوظائف التأمينية، مثل الإكتتاب، وتقييم المخاطر، وتسوية المطالبات، والتسعير، والتسويق. وتعتمد هذه التطبيقات على استخدام النماذج التنبؤية وتقنيات التنقيب المتقدمة في البيانات من أجل تقدير احتمالية وقوع المخاطر والأحداث المستقبلية. كما تتيح التحليلات التنبؤية إمكانية مقارنة نتائج النماذج بالبيانات الفعلية المستمدة من الواقع، مما يسمح بتحديث النماذج وتصحيحها بشكل مستمر، وبالتالي تحسين دقة التوقعات وتعزيز عملية التعلم واتخاذ القرارات داخل شركات التأمين.

- تسهم تحليلات التأمين المعتمدة على البيانات في تعزيز قدرة شركات التأمين على الإحتفاظ بعملائها، وذلك من خلال التعرف المبكر على العملاء الذين يُحتمل أن يتوقفوا عن التعامل مع الشركة أو إلغاء عقودهم التأمينية. وتعتمد هذه العملية على استخدام التحليلات التنبؤية لتطوير أنظمة إنذار مبكر قادرة على الكشف عن مؤشرات عدم رضا العملاء عن الخدمات أو التغطيات المقدمة لهم. وبناء على هذه المؤشرات، تستطيع شركات التأمين اتخاذ إجراءات استباقية وتقديم اهتمام شخصي وحلول مناسبة لمعالجة المشكلات المطروحة، مما يساهم في تحسين مستوى رضا العملاء وتقليل احتمالية إلغاء العقود التأمينية.

الفرع الرابع: تقنيات تكنولوجيا التأمين وأهميتها في تطوير قطاع التأمين

أولا/ تقنيات تكنولوجيا التأمين:

تعتمد الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين على مجموعة من التقنيات والتكنولوجيات الجديدة، لإدخال عنصر الابتكار في تصميم منتج التأمين وفي عملية التأمين ككل، وهو ما من شأنه التطوير من قطاع التأمين التقليدي وترقية أدائه بشكل أفضل، ومن أهم هذه التقنيات ما يلي:

1. التأمين الرقمي Digital Insurance: يتيح هذا التطبيق لشركات التأمين إدارة الوثائق بالكامل عبر البيئة الرقمية (الإنترنت)، مما يسهل على العملاء عمليات إصدار الوثائق ومتابعتها بشكل فعال. وتمتد أهمية التكنولوجيا هنا لتشمل تحسين وتسريع منظومة تقديم المطالبات وتطوير تجربة المستخدم بشكل عام؛ فمن خلال الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتحليل البيانات الضخمة، تتمكن الشركات من فحص المطالبات بدقة،

والتحقق من صحتها، ومعالجتها في وقت قياسي. علاوة على ذلك، تُسهم هذه الأدوات الرقمية في فهم احتياجات المستهلكين بدقة أكبر، مما يضمن تقديم تجربة مستخدم سلسلة ومخصصة عند تقديم المطالبات¹.

2. **إنترنت الأشياء:** تعد من التقنيات الحديثة التي غيرت العالم، تماما مثلما فعلت شبكة الأنترنت منذ ظهورها في بداية التسعينات، حيث يصعب على الأجيال التي ولدت بعد عام 2000 تخيل العالم بدون الأنترنت. واليوم يمكن أن تكون أنترنت الأشياء هي الموجة الجديدة التي سوف تحدث تحولا كبيرا في العالم مرة أخرى. وذلك من خلال بناء ما يشبه نظاما عصبيا افتراضيا للأرض والذي تمر به كميات هائلة من البيانات التي يمكن الاستفادة منها من مختلف الفاعلين مثل صانعو وصانعات القرار، الأفراد، القطاع الخاص، والمجتمع الأهلي وغيرهم. وتعتبر أنترنت الأشياء شبكة واسعة يرتبط عبرها ملايين، بل مليارات الأجهزة، مما يسمح بتبادل وجمع البيانات بين الأجهزة والمجسات وغيرها من أدوات توليد البيانات وتخزينها. وتقوم هذه المجسات بتوفير بيانات مستمرة حول أداء الأجهزة، والمناطق المحيطة بها وحتى السلوك البشري والطبيعي حولها. كما يوفر هذا النظام منصة مشتركة لربط هذه الأجهزة وإدارتها. ولذلك تعد أنترنت الأشياء أساسا لظهور العديد من الأفكار والحلول المبتكرة، وتساعد الإدارات العامة مثل شركات التأمين على تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة وتعزيز كفاءتها².

3. **البيانات الضخمة:** هي كمية كبيرة من البيانات ذات الأنماط المتنوعة، تنشأ من مصادر متعددة، وتتراكم بسرعة عالية وبشكل فوري، مما يتطلب تقنيات متقدمة لتحليلها واستخراج قيمتها، وتشمل هذه البيانات معلومات العملاء، وبيانات وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك المعاملات الإلكترونية ومحركات البحث³. وفي قطاع التأمين تعتبر البيانات الضخمة عنصرا أساسيا، حيث تمثل كميات كبيرة من المعلومات الناتجة عن مختلف التفاعلات الرقمية. كما أن هذه البيانات تُستخدم لفهم سلوك العملاء، وتصميم وتسعير المنتجات التأمينية، بالإضافة إلى التنبؤ بالمخاطر. كما يمكن تحليلها باستخدام تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي واستخراج معلومات مفيدة بسرعة وبتكلفة أقل، رغم ما قد يسببه ذلك من تقليل في شفافية العلاقة بين سلوك العميل وقيمة القسط⁴.

¹ جميل صالح عيسى، علي عبد الحميد يوسف، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي لدى شركات التأمين (دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية)، مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 45، العدد 04، 2023، ص: 107. على الرابط: <https://political-encyclopedia.org/library/5921/download>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.

² الأمم المتحدة، نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية، آفاق عالمية وتوجهات إقليمية. بيروت، 2019، ص: 31. على الرابط: <https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/technology-development-bulletin-arab-region-2019-arabic.pdf>

³ المرجع نفسه، ص: 24.

⁴ World Bank Group, how Technology can make insurance more inclusive, Finance competitiveness & innovation global practice, Fintech Note, No (2), 2018, p: 25. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/583381531209953337/pdf/128157-9-7-2018-11-49-10-FintechNotesTechnologyInsuranceInclusiveFinalLowRes.pdf>.

4. **الذكاء الاصطناعي والخوارزميات:** يعد الذكاء الاصطناعي من أهم التقنيات الحديثة التي تهدف إلى تمكين الآلات والبرامج من محاكاة القدرات العقلية للإنسان، مثل التعلم والإستنتاج واتخاذ القرارات والتفاعل مع مختلف المواقف. كما يعرف بأنه مجال علمي يهتم بتطوير أنظمة حاسوبية قادرة على أداء مهام تتطلب مستوى من الذكاء يشبه الذكاء البشري. أما التعلم الآلي فإنه يعد من أحد أبرز فروع الذكاء الاصطناعي، ويعتمد على استخدام خوارزميات وأساليب متطورة لتحليل البيانات واستخراج الأنماط منها بشكل آلي، مما يسمح للأنظمة بالتعلم من التجارب السابقة وتحسين أدائها دون الحاجة إلى برمجة كل حالة بشكل مباشر¹.

5. **العقود الذكية (Smart Contracts):** تمثل العقود الذكية جيلا متطورا يتجاوز العقود الإلكترونية التقليدية، حيث تصاغ شروط الاتفاقية مباشرة في صورة شفرات برمجية رقمية ومخزنة على شبكة "البلوكتشين (Blockchain)" باستخدام المفاتيح الخاصة بالأطراف المعنية. وبمجرد توثيق العقد عبر عملية التعدين (Mining)، يصبح جاهزا للعمل بشكل آلي ومستقل ومقاوم للتغيير أو الرقابة. وتعتمد آلية تشغيله على التحقق التلقائي من بيانات الإدخال، فإذا استوفيت الشروط المبرمجة والمتفق عليها مسبقا، ينفذ العقد ذاتيا وتُسجل المعاملات الجديدة في الشبكة، مما يضع مسؤولية دقة ومطابقة هذا الاتفاق على عاتق مبرمج العقد².

6. **تكنولوجيا البلوكتشين (سلسلة الكتل):** عرّف تقنية البلوكتشين Blockchain في بيئة التأمين بأنها نظام رقمي لامركزي وقائم على سجلات موظفة ومشتركة، تُقيد فيها كافة المعاملات والعمليات التأمينية بصورة مشفرة، شفافة، وغير قابلة للتعديل أو التزوير. وتكمن الأهمية الجوهرية لهذه التقنية في تعزيز موثوقية البيانات، وخفض التكاليف التشغيلية، والحد من محاولات الاحتيال التأميني. وتستند هذه التكنولوجيا بشكل أساسي على العقود الذكية والتطبيقات اللامركزية لإدارة الوثائق والمطالبات التأمينية بكفاءة ودقة عالية. ومن خلال تبسيط الهياكل الإجرائية، تتيح البلوكتشين لشركات التأمين والهيئات التنظيمية إمكانية الإشراف المشترك على الاتفاقيات، ومكنة (أتمتة)

¹ وهيبية عبد الرحيم، تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019، ص: 468، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/72410>. تاريخ التحميل: 2026/06/22.

² هدايجي عبد الجليل، جعفري عبد القادر، العقود الذكية وصناعة التأمين -تقنية Blockchain أنموذجا، مداخلة مقدمة في يوم دراسي بعنوان: التأمينات بالجزائر بين الواقع والتحديات، يوم 26 ماي 2022، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، ص: 03، على الرابط:

https://www.researchgate.net/publication/362279824_alqwd_aldhkyl_wsnt_altamyn-

https://www.researchgate.net/publication/362279824_alqwd_aldhkyl_wsnt_altamyn-tqnyt_Blockchain_anmwdhjaaa_Smart_contracts_and_the_insurance_industry. تاريخ التحميل: 2026/06/24.

عمليات السداد والتعويض؛ مما يسهم بشكل مباشر في تسريع معالجة المطالبات وحماية بيانات العملاء وتحسينها ضد الهجمات السيبرانية¹.

7. **تقنية الند للند peer to peer:** وهو نموذج تأميني لامركزي، والذي يقوم على تجميع مجموعة من الأفراد مواردهم معا لتقاسم المخاطر بينهم دون الاعتماد الكامل على شركة تأمين تقليدية كوسيط مركزي، ويتميز هذا النموذج بالشفافية وتقليل التكاليف مقارنة بالنظام التقليدي، ويهدف إلى تعزيز الثقة بين الأطراف وتقليل التباين في المعلومات بين المؤمن لهم وشركات التأمين².

ثانيا /أهمية تكنولوجيا التأمين في تطوير قطاع التأمين:

تتمتع ابتكارات تكنولوجيا التأمين بالقدرة على تقديم فرص ومزايا عديدة لصناعة التأمين أهمها³:

- يُساهم استخدام تكنولوجيا التأمين في تحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث يسمح لشركات التأمين بالتركيز على كفاءاتها الأساسية، مع إمكانية إسناد بعض المهام الأخرى إلى أطراف متخصصة. كما يتيح هذا التوجه للشركات تعزيز قدرتها على الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة تتماشى مع احتياجات العملاء.
- كما يساهم في تخفيض تكاليف السوق، من خلال الاعتماد على قنوات البيع الرقمية دون الحاجة إلى وسطاء، مما يساعد شركات التأمين على تقليل نفقاتها التشغيلية. وتشير بعض الدراسات إلى أن تكاليف التوزيع في بعض شركات التأمين العالمية تتراوح ما بين 6% و 15% من إجمالي مداخيل الأقساط.
- بالإضافة إلى ذلك، يساهم في تحسين عملية التوزيع، حيث تستفيد شركات التأمين من التفاعل المباشر عبر الإنترنت مع العملاء في مختلف مراحل العملية التأمينية، بداية من اكتتاب العقود إلى غاية تسوية المطالبات، وهو ما ينعكس إيجابا على تحسين الصورة الذهنية للشركة وتعزيز ولاء العملاء.
- يساهم استخدام تكنولوجيا التأمين في تحسين عملية الإكتتاب وتقييم المخاطر بشكل أفضل، من خلال الاعتماد على البيانات التي يتم جمعها عبر أجهزة الاستشعار وإنترنت الأشياء، بالإضافة إلى توظيف البيانات الضخمة وتحليلها. حيث تُمكن هذه التقنيات شركات التأمين من اتخاذ قرارات اكتتاب أكثر دقة، وتقييم وتسعير المخاطر في الوقت الفعلي، مما يسمح بتقديم تغطيات تأمينية أكثر ملاءمة وفعالية.

¹ أمّنة عراس، دور تكنولوجيا البلوكشين في تحسين صناعة التأمين دراسة تجارب بعض شركات التأمين الرائدة في المجال، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، مجلد 09، العدد 01، 2026، ص: 509، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/290849>. تاريخ التحميل: 2026/06/23.

² World Bank Group, **op.cit**, p: 9.

³ صيد مريم، مرجع سابق، ص ص: 71-72.

- كما يؤدي تبني تكنولوجيا التأمين إلى تحول تدريجي نحو نماذج تأمينية أكثر تطوراً تعتمد على الوقاية والتحليل المعمق للمخاطر، مع تقديم عروض مخصصة تتناسب مع احتياجات كل عميل.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن توفر كميات كبيرة من البيانات في وقت قياسي يسهل عملية تبادل المعلومات داخل شركات التأمين، مما يعزز القدرة على الإحاطة بالمخاطر وتقييمها وتسعيرها بدقة أعلى.
- يساهم اعتماد تكنولوجيا التأمين في تحسين كفاءة إدارة مطالبات التأمين، من خلال استخدام تقنيات البلوكشين للحد من فرص الإحتيال، إلى جانب الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في معالجة المطالبات بشكل آلي. ويهدف ذلك إلى تسريع الإجراءات وتبسيطها بشكل كبير.
- كما تساهم تكنولوجيا التأمين في تقديم منتجات وخدمات تأمينية جديدة، حيث تسعى الشركات الناشئة إلى إعادة تشكيل النماذج التقليدية عبر توظيف التقنيات الحديثة بما يتماشى مع احتياجات العملاء. ويشمل ذلك تطوير عروض مبتكرة مثل التأمين حسب الاستخدام والتأمين عند الطلب، بهدف التخفيف من المخاطر المرتبطة بالبيئة الرقمية.
- بالإضافة إلى ذلك، تساعد هذه الحلول على دعم شركات التأمين التقليدية في تحسين علاقتها مع العملاء، وتعزيز مستوى التفاعل معهم، مما يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم وفتح فرص للولوج إلى أسواق جديدة ومتنامية بسرعة أكبر.

المطلب الثاني: أداء شركات التأمين

سننتقل في هذا المطلب إلى مفهوم شركات التأمين، خصائصها، أنواعها ووظائفها، ومفهوم الأداء وأبعاده وأهميته، وكذلك مفهوم أداء شركات التأمين أهميته، وأبعاد شركات التأمين.

الفرع الأول: مفهوم شركات التأمين

أولاً/ تعريف شركات التأمين:

يمكن تعريف شركات التأمين على أنها: "مؤسسات تجارية هدفها الأساسي تحقيق الربح، حيث تقوم هذه الشركات بجمع الأقساط من المؤمن لهم، ثم إعادة استثمارها في مجالات استثمارية آمنة. ويكون الهدف من ذلك توفير

السيولة المالية اللازمة لتسديد التعويضات للمؤمن لهم أو للمستفيدين عند تحقق الأخطار المؤمن منها، بالإضافة إلى تغطية مختلف نفقات ممارسة النشاط التأميني¹.

كذلك شركات التأمين هي: "هيئات ومؤسسات متخصصة تأخذ على عاتقها مسؤولية إدارة المخاطر وتقديم التغطية التأمينية للأفراد والمنشآت على حد سواء، حيث تلتزم بموجب هذه التغطية بدفع مبالغ التعويض المستحقة للمؤمن لهم فور تحقق الخطر المؤمن منه. وتتعدد أنواع شركات التأمين وتتباين تبعاً لعدة اعتبارات، فمنها ما يختلف بحسب شروط وطبيعة تأسيسها القانوني، ومنها ما يتنوع وفقاً لطريقة تنظيمها وهيكلتها والأهداف الاقتصادية أو الاجتماعية التي تسعى إلى تحقيقها"².

أيضاً شركات التأمين هي: "مؤسسات مالية تتمثل وظيفتها الأساسية في تقديم خدمات تأمينية للمؤمن لهم، سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو معنويين، وذلك من خلال تعويضهم عن الخسائر التي قد تلحق بهم نتيجة تحقق الأخطار المؤمن منها، مقابل أقساط مالية محددة يتم دفعها في آجال متفق عليها"³.

وتعرف شركات التأمين أيضاً على أنها: "مؤسسات مالية وسيطة تقوم بتقديم خدمات التأمين المباشر أو إعادة التأمين، بهدف توفير الحماية المالية والأمان الاقتصادي ضد المخاطر المحتملة. وتتجسد هذه العلاقة بموجب عقد قانوني يعرف بـ وثيقة التأمين، حيث تلتزم الشركة بمقتضاه بتعويض حامل الوثيقة عن الأضرار والخسائر المالية الناجمة عن تحقق خطر مؤمن منه ومحدد مسبقاً، وذلك في مقابل التزام العميل بدفع مقابل مالي يطلق عليه قسط التأمين"⁴.

مما سبق يمكن القول أن شركات التأمين هي مؤسسات مالية وتجارية وسيطة، ومستندة إلى أطر قانونية وتنظيمية متباينة، تضطلع بوظيفة أساسية تتمثل في إدارة المخاطر وتوفير الحماية المالية والأمان الاقتصادي للمؤمن لهم (سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو معنويين). وتتجسد هذه العلاقة بموجب عقد قانوني يعرف بـ "وثيقة التأمين"،

¹ طالب دليّة، حلّمي وهبيّة، مساهمة شركات التأمين في تنمية الإقتصاد الوطني (دراسة حالة الإقتصاد الجزائري خلال الفترة 2014-2019)، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 05، العدد 02، 2022، ص: 247. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/206724>. تاريخ التحميل: 2026/06/1.

² فرحات جميلة غزلان، أماني عزوزة، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH، مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 07، العدد 01، جوان 2024، ص: 75. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/247639>. تاريخ التحميل: 2026/06/23.

³ برواين شهرزاد، لعلمي فاطمة، واقع إدارة الخطر في شركات التأمين الجزائرية: دراسة عينة من شركات التأمين في الجزائر، مجلة المالية والأسواق، المجلد 07، العدد 01، 2020، ص: 326، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/112552>. تاريخ التحميل: 2026/06/15.

⁴ European Central Bank, Insurance corporation statistics. on the link; https://www.ecb.europa.eu/stats/financial_corporations/insurance_corporations/html/index.en.html.

حيث تلتزم الشركة بمقتضاه بتعويض الأطراف المتضررة أو المستفيدين عن الخسائر الناجمة عن تحقق أخطار محددة مسبقا، مقابل دفع أقساط مالية في آجال متفق عليها. وتقوم الشركات بجمع هذه الأقساط وإعادة استثمارها في مجالات آمنة لضمان توفير السيولة اللازمة لتسديد التعويضات وتغطية نفقات نشاطها، ممتدة خدماتها لتشمل مجالات التأمين المباشر وإعادة التأمين.

ثانيا/ خصائص شركات التأمين:

تتميز شركات التأمين بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تختلف عن باقي المؤسسات الاقتصادية الأخرى، ويرجع ذلك إلى طبيعة الخدمة التأمينية التي تقدمها، فهي خدمة ترتبط بالمستقبل و باحتمال وقوع الخطر. ومن أهم هذه الخصائص ما يلي¹:

1. **التمتع بالثقة المالية والشخصية:** تعد الثقة من أهم المقومات التي تقوم عليها شركات التأمين، سواء كانت ثقة مالية أو شخصية. فالمؤمن له يلتزم بدفع أقساط التأمين لفترات قد تكون طويلة، وقد يسدها دفعة واحدة أو على أقساط متتالية، مقابل تعهد شركة التأمين بتعويضه عند تحقق الخطر المؤمن منه. وبما أن المؤمن له لا يملك ضمانا مباشرا لاسترداد حقوقه سوى الملاءة المالية للشركة، فإن هذا النشاط يعتمد بدرجة كبيرة على الثقة. ولهذا السبب تفرض السلطات المختصة على شركات التأمين الإلتزام بحد أدنى من رأس المال وتكوين احتياطات مالية كافية، بهدف حماية حقوق المؤمن لهم وتعزيز استقرار القطاع. كما أن استمرار الشركة في ممارسة نشاطها طوال مدة سريان عقود التأمين يعد عاملا أساسيا في ترسيخ هذه الثقة.
2. **تقديم خدمة ذات طابع مستقبلي:** تتميز شركات التأمين بأنها تقدم خدمة مستقبلية، حيث يقوم المؤمن له بدفع أقساط التأمين في الوقت الحاضر مقابل الحصول على التعويض عند وقوع الخطر المؤمن منه في المستقبل. لذلك فإن أهمية هذه الخدمة لا تظهر بشكل فعلي إلا عند تحقق ذلك الخطر، وهو ما يجعلها تختلف عن باقي الخدمات والمنتجات الأخرى. وتؤثر هذه الخاصية في مختلف أنشطة شركة التأمين، سواء من حيث تسويق الخدمة أو تسعيرها أو حتى تقييم أدائها الإداري والتشغيلي، وذلك لأن المنتج التأميني غير ملموس ولا يمكن للمؤمن له الاستفادة منه مباشرة عند التعاقد. ولهذا تعتمد شركات التأمين على وسائل الدعاية والإعلان والترويج لإبراز أهمية الخدمة التأمينية، كما تحتاج إلى موظفين ووكلاء يتمتعون بالكفاءة والخبرة لإقناع العملاء بمزاياها.

¹ مصطفى بناي، واقع وأفاق شركات التأمين الجزائرية في ظل الإصلاحات الاقتصادية والمتغيرات الدولية 2005-2011، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013-2014، ص

ص: 81-82. على الرابط: <https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/2186>

ومن جهة أخرى، فإن تسعير الخدمة التأمينية لا يعتمد فقط على قوى العرض والطلب كما هو الحال بالنسبة للسلع العادية، بل يستند إلى دراسات إحصائية وتحليلات فنية تعتمد على البيانات السابقة المتعلقة بالأخطار، مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الحالية والتوقعات المستقبلية.

3. تعد شركات التأمين من أهم الأوعية الإذخارية في المجتمعات المختلفة: تكتسب شركات التأمين أهمية اقتصادية كبيرة لكونها من أبرز المؤسسات الإذخارية، إذ أنها تجمع أقساط التأمين من عدد كبير من المؤمن لهم وتتراكم هذه الأقساط بمرور الوقت، مما يوفر لها موارد مالية ضخمة. وتقوم هذه الشركات باستثمار الأموال المتحصلة من الأقساط والإحتياطات الفنية في مختلف المجالات الإستثمارية، مع الحرص على تحقيق التوازن بين المحافظة على أموال المؤمن لهم وتحقيق عائد مناسب، بالإضافة إلى توفير قدر كاف من السيولة لمواجهة التعويضات والمطالبات عند استحقاقها. وبفضل هذا الدور، تسهم شركات التأمين في دعم الإقتصاد الوطني من خلال تمويل المشاريع الإستثمارية والمساهمة في تنشيط الحركة الإقتصادية، إلى جانب دورها الأساسي في حماية حقوق حملة وثائق التأمين وضمان الوفاء بالتزاماتها تجاههم.

4. اعتماد شركات التأمين على خبرات متميزة: تتميز شركات التأمين باعتمادها على كفاءات وخبرات فنية متخصصة في مختلف مراحل العملية التأمينية، بداية من الترويج للخدمة التأمينية ووصولاً إلى تسوية التعويضات. ويعود ذلك إلى خصوصية النشاط التأميني، باعتباره يقدم خدمة غير ملموسة ترتبط بمخاطر مستقبلية، الأمر الذي يتطلب وجود موظفين ذوي مهارات عالية وخبرة كافية. ففي مجال التسويق، تحتاج شركات التأمين إلى وسطاء ومندوبين يمتلكون القدرة على الإقناع وبناء علاقات جيدة مع العملاء، حتى يتمكنوا من توضيح أهمية التأمين وفوائده. كما تعتمد مرحلة دراسة وقبول الأخطار على خبراء مختصين يقومون بتقييم المخاطر واتخاذ القرار المناسب بشأن قبولها أو رفضها أو فرض قسط إضافي عليها، لما لذلك من تأثير مباشر على نتائج الشركة وأدائها.

أما في مجال التسعير، فتستعين شركات التأمين بالخبراء الإكتواريين الذين يعتمدون على الأساليب الرياضية والإحصائية لتحديد القسط المناسب لكل خطر، وذلك بالاعتماد على البيانات والخبرات السابقة والتوقعات المستقبلية. وفي مرحلة تسوية الخسائر، تعتمد الشركة على مختصين ذوي خبرة في تقدير حجم الأضرار وتحديد قيمة التعويضات المستحقة، خاصة في تأمينات الممتلكات والمسؤولية، مع مراعاة تطبيق القواعد الفنية والقانونية الخاصة بهذا المجال. وبذلك، فإن نجاح شركات التأمين واستمرارها في أداء دورها بكفاءة يرتبط إلى حد كبير بمدى توفر الموارد البشرية المؤهلة والخبرات الفنية المتخصصة¹.

5. ارتباط نشاط شركات التأمين بالوثائق التأمينية وليس بالسنة المالية: تختلف شركات التأمين عن غيرها من المؤسسات الإقتصادية في طريقة تحديد نتائج أعمالها، إذ أن نشاطها يرتبط أساساً بعقود أو وثائق التأمين التي قد

¹ مصطفى بناي، مرجع سابق، ص: 83.

تمتد لفترات زمنية طويلة، وليس بالسنة المالية فقط. لذلك قد يصعب تحديد الأرباح أو الخسائر الحقيقية في نهاية كل سنة مالية، لأن بعض الوثائق تكون ما تزال سارية ولم تنته بعد، سواء بانقضاء مدتها أو بتسوية التعويضات المترتبة عنها. كما أن تحديد التكاليف والمصاريف المرتبطة بهذه الوثائق لا يكون دقيقاً إلا بعد انتهائها، وهو ما يجعل النظام المحاسبي في شركات التأمين يختلف عن الأنظمة المحاسبية المعتمدة في المؤسسات التجارية أو الصناعية الأخرى، نظراً لخصوصية النشاط التأميني وطبيعته المستقبلية.

6. اختلاف شركات التأمين من حيث الحجم والشكل التنظيمي: تتباين شركات التأمين في ما بينها من حيث الحجم والتنظيم الإداري، ويرجع ذلك إلى تنوع أشكالها القانونية وطبيعة نشاطها. فهناك شركات تأمين تجارية، وشركات تعاونية أو تبادلية، بالإضافة إلى مؤسسات التأمين الإجتماعي وشركات التأمين التابعة للدولة. كما يختلف الهيكل التنظيمي لكل شركة حسب حجمها وطبيعة الخدمات التي تقدمها والبيئة التي تعمل فيها، الأمر الذي ينعكس على أساليب الإدارة واتخاذ القرار داخلها. ويعد هذا التنوع من الخصائص المهمة التي تميز قطاع التأمين عن غيره من القطاعات الاقتصادية¹.

ثالثاً/ أنواع شركات التأمين:

تتنوع شركات التأمين وفق عدة معايير، من أهمها الشكل القانوني والشكل الفني، ويمكن توضيح ذلك كما يأتي²:

1. الأشكال القانونية لشركات التأمين:

أ. **شركات المساهمة:** تُعد شركات المساهمة من أكثر الأشكال القانونية انتشاراً في قطاع التأمين، حيث يكون رأس مالها مقسماً إلى أسهم يمتلكها عدد من المساهمين. ويتولى هؤلاء انتخاب مجلس إدارة يتكفل بتسيير الشركة ووضع سياساتها التأمينية والاستثمارية والإشراف على تنفيذها. كما يستفيد المساهمون من الأرباح التي تحققها الشركة بحسب عدد الأسهم التي يمتلكونها. ويتميز هذا النوع من الشركات بقدرته على تجميع رؤوس أموال كبيرة بفضل تعدد المساهمين.

ب. **شركات الصناديق:** تشبه شركات الصناديق إلى حد كبير شركات الإستثمار، غير أنها لا تعتمد على إصدار الأسهم، بل تستند في نشاطها إلى وثائق التأمين المكتتب فيها. وتتولى إدارتها كفاءات وخبراء متخصصون في مجال التأمين، كما تلعب عوائد استثماراتها دوراً مهماً في دعم مواردها المالية والمساهمة في تغطية تكاليف التأمين.

¹ المرجع نفسه، ص: 84.

² طالب دليلة، حليمي وهيبة، مرجع سابق، ص ص: 248-249.

- ج. **الجمعيات التعاونية:** هي مؤسسات تأمينية تقوم على مبدأ التعاون بين مجموعة من الأفراد تجمعهم مصالح أو مهن مشتركة. ويشترك الأعضاء في تحمل المخاطر وتقاسم المنافع، حيث تتحدد مسؤولية كل عضو وفق قيمة اشتراكه في الجمعية، ويكون الهدف الأساسي منها تحقيق الحماية المتبادلة بين الأعضاء.
- د. **الحكومة كمؤمن:** قد تتدخل الدولة في بعض الحالات للقيام بدور المؤمن، خاصة فيما يتعلق بالمخاطر الكبرى مثل الكوارث الطبيعية والحروب. ويتم ذلك إما بشكل مباشر أو عن طريق هيئات تأمينية متخصصة، بهدف تحقيق الاستقرار الاجتماعي، وضمان الحماية الاقتصادية للأفراد، والمساهمة في الحد من آثار العجز والفقر.

2. الأشكال الفنية لشركات التأمين: تنقسم شركات التأمين من الناحية الفنية إلى نوعين رئيسيين هما:

- أ. **شركات التأمين على الحياة:** تختص هذه الشركات بتوفير الحماية ضد المخاطر المرتبطة بحياة الإنسان، مثل الوفاة والعجز والشيخوخة. وتقوم بتحصيل أقساط التأمين من المؤمن لهم مقابل تقديم التعويضات أو المنافع المتفق عليها عند تحقق الخطر المؤمن ضده. كما تستثمر الأموال المتجمعة لديها في مختلف المجالات الاقتصادية بما يساهم في تحقيق عوائد مالية.
- ب. **شركات التأمين العام (تأمينات الأضرار):** يشمل هذا النوع جميع فروع التأمين التي لا تندرج ضمن تأمينات الحياة، ومن أبرزها تأمين الممتلكات، وتأمين السيارات، وتأمين النقل، والتأمين ضد الحريق والحوادث المختلفة. ويهدف هذا النوع من التأمين إلى تعويض المؤمن لهم عن الخسائر المادية التي قد تلحق بممتلكاتهم أو تغطية المسؤولية المدنية تجاه الغير.

رابعاً/ وظائف شركات التأمين:

تتمثل هذه الوظائف في مايلي¹:

1. **وظيفة التسعير التأميني:** تعد وظيفة التسعير التأميني من أهم الوظائف الفنية في شركة التأمين، حيث تهدف إلى تحديد قيمة الأقساط التي يدفعها المؤمن لهم مقابل الحصول على التغطية التأمينية. وتعتمد هذه العملية على دراسة وتحليل درجة الخطر المؤمن عليه، بالإضافة إلى تقدير حجم التعويضات المتوقعة والمصاريف الإدارية والتشغيلية للشركة. ويساهم التسعير السليم في تحقيق التوازن بين قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها وتحقيق الربحية من جهة، وتقديم أسعار مناسبة للعملاء من جهة أخرى.

¹ George E. Rejda, Michael J. McNamara, **Principles of Risk Management and Insurance**, 12th Edition, Pearson Education, USA, 2014, pp: 104-105. https://business.ucdenver.edu/sites/default/files/attached-files/rejda_12th_edition_textbook_principles_of_risk_management_and_insurance.pdf.

2. **وظيفة الإكتتاب:** تتمثل وظيفة الإكتتاب في دراسة الأخطار التي يرغب الأفراد أو المؤسسات في التأمين ضدها، وتقييم مدى إمكانية قبولها أو رفضها. ويقوم المكتب بجمع المعلومات المتعلقة بالخطر وتحليلها لتحديد مستوى الخطورة والشروط الواجب تطبيقها عند إصدار وثيقة التأمين. وتساهم هذه الوظيفة في حماية شركة التأمين من الأخطار المرتفعة التي قد تؤثر سلباً على نتائجها المالية.
3. **وظيفة الإنتاج (التسويق والمبيعات):** تُعد وظيفة الإنتاج في شركات التأمين من الوظائف الأساسية التي ترتبط بمختلف الأنشطة البيعية والتسويقية الهادفة إلى تسويق الخدمات التأمينية واستقطاب العملاء. وتمثل عملية بيع المنتجات التأمينية المصدر الرئيسي للإيرادات التي تعتمد عليها الشركة في تمويل أنشطتها وتحقيق أهدافها. ولضمان فعالية هذه الوظيفة، تحرص شركات التأمين على تكوين وتطوير كفاءات العاملين في مجال المبيعات، إضافة إلى تبني استراتيجيات وخطط تسويقية متنوعة تشمل تحديد الأهداف الإنتاجية على المدى القصير والطويل، والعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة بما يساهم في زيادة الحصة السوقية وتعزيز القدرة التنافسية للشركة¹.
4. **وظيفة تسوية المطالبات:** تعد وظيفة "تسوية المطالبات" بمثابة الوجه الحقيقي والتطبيقي لشركات التأمين، وتتمحور حول تحقيق توازن دقيق بين ثلاثة أهداف أساسية: أولاً، التحقق القانوني من أن الخسارة وقعت بالفعل ومغطاة بموجب وثيقة التأمين، ثانياً، الالتزام الأخلاقي والتعاقدية بدفع التعويضات للمؤمن لهم بنزاهة وسرعة دون مبالغة، مع التصدي في الوقت نفسه للمطالبات المبالغ فيها أو الاحتمالية لحماية أموال الشركة وأقساط العملاء؛ وثالثاً، تقديم الدعم الإنساني والشخصي للمتضررين لتخفيف توترهم وتوجيههم بخبرة المعايين بعد الحوادث. وبذلك، لا تقتصر هذه الوظيفة على الجانب المالي فقط، بل تلعب دوراً حاسماً في حماية سمعة الشركة وبناء الثقة والالتزام بالقوانين التي تحظر الممارسات غير العادلة².
5. **وظيفة إعادة التأمين:** تعمل وظيفة إعادة التأمين على منح شركات التأمين مظلة حماية مالية متكاملة، مما يساهم في رفع قدرتها الاستيعابية على قبول أخطار أكبر وأكثر تعقيداً. كما تلعب دوراً جوهرياً في تعزيز استقرارها المالي من خلال تزويدها بضمانات وتدفقات مالية ضخمة تعجز عن تأمينها بمفردها لتغطية الأخطار الجسيمة والمطالبات الكبرى، وهو ما يحصن المراكز المالية للشركات ويحميها من تكبد خسائر فادحة الناتجة عن تحقق الأخطار المختلفة³.

¹ سارة عجمي، مرجع سابق، ص: 1144.

² Rejda, G. E., & McNamara, M., Principles of Risk Management and Insurance, 14th ed Pearson, 2021, p. 139. On the link: https://perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id/assets/file/ebook/George_Rejda_Michael_McNamara_-_Principles_of_Risk_Management_and_Insurance_Global_Edito.

³ ياسين كاظم حسن، إعادة التأمين، مجلة جامعة بابل/ العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016، ص: 1842، على الرابط: <https://fr.scribd.com/document/541840664/%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A7%D9%85%D9%8A%D9%86>. تاريخ التحميل: 2026/06/22.

6. **وظيفة الإستثمار والتمويل:** تكتسب وظيفة الإستثمار والتمويل أهمية كبيرة داخل شركات التأمين، خاصة في مجال تأمينات الحياة، حيث تعتمد هذه الشركات على استثمار الأموال المتجمعة من الأقساط التأمينية بهدف تحقيق عوائد مالية مناسبة. ويساهم حسن إدارة الاستثمارات في تعزيز القدرة المالية للشركة وضمان الوفاء بالتزاماتها تجاه حملة وثائق التأمين، بالإضافة إلى المحافظة على مستويات كافية من السيولة وتوفير الضمانات اللازمة التي تكفل استمرارية نشاطها واستقرارها المالي¹.

الفرع الثاني: مفهوم الأداء

أولا/ تعريف الأداء:

يعود الأصل اللغوي لمصطلح الأداء إلى الفعل الإنجليزي **To Perform** الذي يعني إنجاز عمل أو تنفيذ مهمة، وهو مشتق بدوره من المصطلح الفرنسي القديم **Performer** وقد حظي مفهوم الأداء باهتمام واسع من طرف العديد من الباحثين والمفكرين، من بينهم **Drucker** و **Lorino**، الذين سعوا إلى توضيح أبعاده وتحديد مضمونه. ورغم كثرة الدراسات التي تناولت هذا المفهوم، إلا أنه لم يتم التوصل إلى تعريف موحد يحظى بإجماع الباحثين، وذلك بسبب اختلاف توجهاتهم الفكرية وتباين الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها من خلال دراساتهم. فبعض الباحثين يركزون على الجانب الكمي للأداء ويعتمدون على المؤشرات والأدوات التقنية في تحليله، في حين يهتم آخرون بالجانب التنظيمي والإداري، معتبرين أن الأداء لا يمكن اختزاله في مجموعة من الأرقام والنسب فقط، بل يشمل مختلف الجوانب المرتبطة بنشاط المؤسسة ونتائجها².

يرى كل من **Miller** و **Bromily** أن الأداء هو قدرة المؤسسة على توظيف مواردها المالية والبشرية واستغلالها بأفضل صورة ممكنة لتحقيق أهدافها. ويبرز هذا التعريف أن الأداء لا يقتصر على تحقيق النتائج فقط، بل يشمل أيضا

¹ سارة عجمي، مرجع سابق، ص: 1145.

² منير مهدي، الكفاءة الإنتاجية ودورها في إختيار الإستراتيجية التنافسية للمؤسسة الصناعية (دراسة حالة مؤسسة صناعية الكوابل بسكرة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012/2011، ص: 03. على الرابط: <http://thesis.univ-biskra.dz/2015/1/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B0%D9%83%D8%B1%D8%A9.pdf>. تاريخ التحميل:

كيفية استخدام الموارد بكفاءة وفعالية، حيث تعبر الكفاءة عن حسن استغلال الموارد، بينما تعكس الفعالية مستوى تحقيق الأهداف المنشودة¹.

كما يرتبط الأداء بمفهومي الكفاءة والفعالية؛ حيث تشير الكفاءة إلى حسن استغلال الموارد المتاحة بأقل التكاليف الممكنة، بينما تعبر الفعالية عن مدى تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة. وعليه فإن الأداء يعكس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وضمان استمراريته من خلال الإستغلال الأمثل لمواردها البشرية والمادية والمالية².

أيضا ينظر إلى الأداء على أنه المرآة التي تعكس كفاءة المؤسسة في توظيف واستغلال مواردها المالية والبشرية، وتوجيهها بالشكل الأمثل الذي يضمن صياغة وبلوغ غاياتها الإستراتيجية³.

ويعرف الأداء أيضا على أنه الأداة الأساسية لبلوغ الأهداف بكفاءة وذلك من خلال إنجاز المهام بالمنهجية الصحيحة، وأقل تكلفة ممكنة، وفي المدى الزمني المحدد، مع المتابعة المستمرة لسير العمل لضمان جودة المخرجات في كافة المراحل⁴.

ثانيا/ أبعاد الأداء:

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أنّ الأداء يعبر عن قدرة المؤسسة على استغلال مواردها المتاحة بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهدافها وضمان استمراريته. ونظرا لكون الأداء مفهوما شاملا ومعقدا، فإنه لا يقتصر على

¹ زوانتية عبد القادر، دور النظام المحاسبي المالي في تحسين الأداء المحاسبي لشركات التأمين في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2017، ص: 34، على الرابط: <https://dspace.univ-chlef.dz/server/api/core/bitstreams/c8bdb591-156b-4a26-a4cd-7fd44522eaad/content>. تاريخ التحميل: 2026/06/24.

² حمادي نسيم، ملياني فتية، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستخدام النسب المالية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 07، العدد 01، 2022، ص: 260. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/198625>

³ خليل بوداود، أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين -دراسة حالة-، مجلة الإقتصاد والتنمية المستدامة، مجلد 04، العدد 02، 2021، ص: 12. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/165708>. تاريخ التحميل: 2026/06/22.

⁴ عمار براهيمية، صاطوري الجودي، إعادة هندسة الأعمال كمدخل لتحسين الأداء الاقتصادي الكلي، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، مجلد 6، العدد 02، 2013، ص: 33. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/59044>. تاريخ التحميل: 2026/06/23.

النتائج الإقتصادية فقط، بل يمتد ليشمل جوانب تنظيمية واجتماعية تسهم في تحديد مستوى نجاح المؤسسة. لذلك تم تقسيم الأداء إلى مجموعة من الأبعاد التي تساعد على فهمه وقياسه بصورة أكثر دقة، تتمثل في ما يلي¹:

1. البعد التنظيمي للأداء: يقصد بالبعد التنظيمي للأداء مختلف الأساليب والإجراءات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ويهتم هذا البعد بتقييم مدى فعالية الهيكل التنظيمي وطرق العمل المعتمدة داخل المؤسسة، من خلال الإعتماد على مجموعة من المعايير التي تساعد الإدارة على قياس الأداء التنظيمي واكتشاف الإختلالات والصعوبات التنظيمية في مراحلها الأولى قبل أن تتعكس سلبا على النتائج الإقتصادية للمؤسسة.

2. البعد الإجتماعي للأداء: يشير البعد الإجتماعي للأداء إلى مدى قدرة المؤسسة على تحقيق رضا العاملين وتوفير بيئة عمل مناسبة تعزز ولائهم وانتماءهم للمؤسسة. ويُعد هذا البعد عنصرا أساسيا في تحسين الأداء الكلي، لأن نجاح المؤسسة لا يرتبط فقط بتحقيق النتائج الإقتصادية، بل يتطلب أيضا الإهتمام بالعلاقات الإجتماعية داخل المؤسسة وتحسين المناخ التنظيمي والحد من الصراعات والمشكلات التي قد تؤثر على كفاءة العاملين وإنتاجيتهم.

ثالثا/ خصائص الأداء:

يتميز الأداء بمجموعة من الخصائص التي تبرز أهميته وطبيعته داخل المؤسسات، ومن أبرزها ما يلي²:

1. الأداء مفهوم واسع: يعد الأداء من المفاهيم التي تتباين دلالاتها باختلاف الأطراف المعنية به، إذ يختلف فهمه وتقييمه من شخص إلى آخر وفقا لموقعه واهتماماته، سواء كان مالكا للمؤسسة أو عاملا فيها أو زبونا يتعامل معها.

2. الأداء مفهوم ديناميكي ومتطور: لا يبقى الأداء ثابتا مع مرور الزمن، بل يتأثر بالتغيرات التي تطرأ على البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، مما يؤدي إلى تطور المعايير والمؤشرات المعتمدة في تقييمه بصورة مستمرة.

3. الأداء مفهوم شامل: يعكس الأداء مختلف جوانب نشاط المؤسسة، لذلك فإن دراسته تتطلب الإعتماد على مجموعة متكاملة من المؤشرات المالية وغير المالية من أجل الحصول على تقييم شامل ودقيق لمستوى الأداء.

¹ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، جوان 2010، ص: 219. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/766>. تاريخ التحميل: 2026/06/21.

² زوانتية عبد القادر، مرجع سابق، ص: 35.

4. الأداء مفهوم متعدد الأبعاد: يرتبط الأداء بعدة عوامل ومصالح قد تكون متكاملة في بعض الأحيان ومتعارضة في أحيان أخرى، وذلك نتيجة اختلاف أهداف وتوقعات مختلف الأطراف ذات العلاقة بالمؤسسة كالإدارة والعاملين والزبائن والمساهمين.

5. الأداء ذو تأثير ارتدادي على المؤسسة: يسهم تقييم الأداء في تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة، كما يساعد على مراجعة الخطط والبرامج المعتمدة وتصحيح الانحرافات بهدف الوصول إلى مستويات الأداء المستهدفة وتحسين نتائج المؤسسة.

الفرع الثالث: أبعاد أداء شركات التأمين

انطلاقاً من مفهومي الأداء وشركات التأمين، يمكن تعريف أداء شركات التأمين بأنه مدى قدرة شركة التأمين على استغلال مواردها المالية والبشرية بكفاءة وفعالية لتحقيق أهدافها التأمينية والمالية. ويظهر هذا الأداء من خلال قدرتها على إدارة المخاطر، وتقديم الخدمات التأمينية للمؤمن لهم، والوفاء بالتزاماتها المتعلقة بتعويض الأضرار الناجمة عن الأخطار المؤمن منها، إضافة إلى تحقيق الربحية وضمان استمرارية نشاطها من خلال الاستثمار الأمثل للأقساط المحصلة. ويمكن قياس أداء شركات التأمين من خلال مجموعة من الأبعاد أهمها:

1. الأداء المالي والنمو: يعد الأداء المالي لشركات التأمين أحد أبرز المؤشرات والمعايير الجوهرية في تقييم هذا القطاع، كونه يعكس صورة دقيقة وشاملة للمركز المالي لشركة التأمين، ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها المختلفة تجاه المؤمن لهم. وفي هذا السياق، يشير الخبراء إلى أن الأداء المالي يمثل المقياس الحقيقي لـ "الصحة المالية" لشركة التأمين، والتي تتمثل في قدرتها على خلق القيمة الاستثمارية ومواجهة التحديات والمخاطر المتغيرة، مع الأخذ في الحسبان الظروف الاقتصادية السائدة وطبيعة قطاع التأمين الذي تنشط فيه¹.

2. الأداء التشغيلي: يعد الأداء التشغيلي في شركات التأمين انعكاساً لمدى كفاءة وفعالية العمليات الداخلية التي تقوم بها الشركة في مختلف مراحل نشاطها، بدءاً من الإكتتاب وتصميم المنتجات التأمينية، مروراً بإدارة الوثائق والمطالبات، وصولاً إلى إدارة الموارد والمعلومات. ويهدف هذا الأداء إلى ضمان الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بما يحقق الإستمرارية والربحية والقدرة على الوفاء بالالتزامات تجاه حملة الوثائق. وفي هذا السياق، ترتبط كفاءة الأداء التشغيلي بمدى قدرة شركة التأمين على تحقيق أفضل مخرجات ممكنة بأقل استخدام للموارد، حيث تُقاس من خلال العلاقة بين المدخلات والمخرجات، وتنقسم إلى كفاءة تقنية تعكس مدى القدرة على تقديم الخدمات بأقل تكلفة ممكنة، وكفاءة تخصيصية تعبر عن حسن توزيع الموارد بين الأنشطة التأمينية المختلفة. كما يتم تقييم هذا الأداء

¹ فرحات جميلة غزلان، أمانى عزوزة، مرجع سابق، ص: 77.

باستخدام مجموعة من الأدوات مثل النسب المالية، ونماذج قياس الكفاءة، ونظام CAMELS، بما يسمح بتحديد مستوى الأداء التشغيلي وتحسينه بشكل مستمر¹.

3. أداء الموارد البشرية: يعد أداء الموارد البشرية في شركات التأمين من المفاهيم الأساسية التي تعكس مدى كفاءة وفعالية العاملين في إنجاز مهامهم وتحقيق أهداف المؤسسة. ويتميز هذا الأداء بأنه مفهوم متعدد الأبعاد، حيث يشمل عدة جوانب رئيسية مثل فعالية المبيعات، وجودة خدمة العملاء، ومستوى الإنتاجية، إضافة إلى الرضا الوظيفي للعاملين. ويؤدي موظفو شركات التأمين دورًا محوريًا في تقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية، وبناء علاقات ثقة مع الزبائن، وضمان رضاهم عن الخدمات المقدمة، مما يساهم في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز مكانتها في السوق. كما يعتمد تقييم أداء الموارد البشرية في شركات التأمين على مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل تحقيق أهداف المبيعات، وقياس درجات رضا العملاء، ومستويات الإنتاجية داخل المؤسسة. وتستخدم هذه المؤشرات كأداة أساسية لقياس كفاءة الموظفين وتحديد مدى قدرتهم على أداء مهامهم بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين أداء الموارد البشرية يرتبط بمدى قدرة المؤسسة على تطوير مهارات موظفيها وتوفير بيئة عمل مناسبة تساعد على رفع الإنتاجية وتحقيق نتائج أفضل، مما ينعكس إيجابًا على أداء شركة التأمين ككل².

المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين

من خلال هذا المطلب سنوضح أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء المالي والنمو في شركات التأمين، وكذلك أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء التشغيلي في شركات التأمين، وأيضا سننتقل إلى أثر تكنولوجيا التأمين على الموارد البشرية في شركات التأمين.

الفرع الأول: أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء المالي والنمو في شركات التأمين

تؤثر تكنولوجيا التأمين في الأداء المالي لشركات التأمين من خلال دعم التحول الرقمي للعمليات التأمينية وتحسين كفاءتها. فاعتماد التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة والأتمتة، يساعد الشركات على تحسين إدارة المخاطر وتسريع معالجة المطالبات وتخفيض التكاليف التشغيلية. كما تساهم هذه التقنيات

¹ محمد اصميدة أحمد محمد بوعظمت، هيكل رأس المال المصارف التجارية الليبية وأثرها على تقييم كفاءة الأداء التشغيلي (دراسة تطبيقية عن مصرف الجمهورية بليبيا للفترة المالية (2010 - 2023))، مجلة الإدارة العامة والقانون والتنمية، المجلد 06، العدد 01، 2025، ص: 53، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/264622>. تاريخ التحميل 2026 / 06 / 27. (بتصرف).

² Nilam Khadgi, **Factors Affecting Employee Performance of Insurance Companies**, A Dissertation submitted to the Office of the Dean, Faculty of Management in partial fulfillment of the requirements for the Master's Degree, Kathmandu Nepal, 2024, p; 15- 16. the link: <https://elibrary.tucl.edu.np/JQ99OgQIizUxyjI9nB0on9OyLkqsGif4/api/core/bitstreams/bb43eaa9-0f03-404c-9c3b-f2eaac603d01/content?utm>.

في تطوير الخدمات والمنتجات التأمينية وتحسين تجربة العملاء، مما ينعكس إيجاباً على الإيرادات والربحية. غير أن تحقيق هذه المنافع المالية لا يعتمد على تبني التكنولوجيا فقط، بل يرتبط بمدى قدرة شركات التأمين على دمج الأدوات الرقمية بفعالية في مختلف أنشطتها وعملياتها، الأمر الذي يعزز كفاءتها التشغيلية ويحسن أداءها المالي على المدى الطويل¹.

تسهم تكنولوجيا التأمين في تعزيز نمو شركات التأمين من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير المنتجات والخدمات التأمينية، وتوسيع قاعدة العملاء عبر القنوات الرقمية، فضلاً عن تحسين تجربة المؤمن لهم. كما ساعدت تطبيقات تكنولوجيا التأمين في مختلف العمليات التأمينية، مثل التسعير والإكتتاب والتوزيع وتسوية المطالبات، على رفع القدرة التنافسية للشركات وتحقيق معدلات نمو أفضل².

الفرع الثاني: أثر تكنولوجيا التأمين على الأداء التشغيلي لشركات التأمين

أصبحت تكنولوجيا التأمين من أهم الأدوات التي تعتمد عليها شركات التأمين لتحسين أدائها التشغيلي، حيث تسمح بأتمة العمليات التأمينية المختلفة وتسريع إنجازها، بداية من الإكتتاب وتقييم المخاطر وصولاً إلى معالجة المطالبات وتسوية التعويضات. كما تساهم في تحسين دقة القرارات وتقليل الأخطاء البشرية، الأمر الذي يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات التشغيلية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء³.

الفرع الثالث: أثر تكنولوجيا التأمين على الموارد البشرية في شركات التأمين

ساهمت تكنولوجيا التأمين في إحداث تغيرات جوهرية على مستوى الموارد البشرية داخل شركات التأمين، حيث فرضت الحاجة إلى تطوير مهارات العاملين وتعزيز قدراتهم الرقمية لمواكبة التحول التكنولوجي. كما ساعدت الأنظمة الرقمية في تحسين الإتصال وتبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، ورفع إنتاجية العاملين وتقليل الوقت والجهد المبذول في أداء المهام، مما انعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي وفعالية الموارد البشرية داخل المؤسسة⁴.

¹ Behlul Ersoy, Hasan Meral, Selim Yazici, **Measuring the Financial Impact of Insurtech: A Cross- Country Analysis of OECD Insurance Markets**, 2026, p. 19. the link: https://assets-eu.researchsquare.com/files/rs-9130274/v1_covered_2e8828d7-2aee-46ef-915f-96c9f4dfab25.pdf?c=1773991589.

² KPMG & Zhong, **InsurTech: Infrastructure for New Insurance**, July 2019, p; 04. the link: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/cn/pdf/en/2019/07/insurance-technology.pdf>.

³ OECD, **op.cit**, p: 21.

⁴ سناء العايب، أمانة سلايمية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء شركات التأمين (دراسة حالة أم البواقي)، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 09، العدد 01، مارس 2022، ص: 382. على الرابط:

<https://asjp.cerist.dz/en/article/185250>

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

تكتسب الدراسات السابقة أهمية كبيرة، وذلك لما تشتمل عليه من رصيد معرفي، وإفادات مرجعية حول الموضوع محل الدراسة. ولهذا سنحاول من خلال هذا المبحث التركيز على أهم الدراسات التي تناولت موضوع دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين، وسنعمل على تحديد أهم نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية وتوضيح القيمة المضافة لدراستنا مقارنة بالدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

سوف نعرض في هذا المبحث الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات العربية

- دراسة جميل صالح، علي عبد الحميد (2023): بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي لدى شركات التأمين (دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية)"، وهي عبارة عن مقال¹. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين أبعاد التكنولوجيا المالية (الذكاء العقلائي، مستودع البيانات، الرقابة التكنولوجية، المعالجة التحليلية المباشرة، تنقيب البيانات) من جهة كمتغير مستقل، والأداء المالي لشركات التأمين العاملة في مدينة اللاذقية من جهة أخرى، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج عام للدراسة، واعتمدت على الإستبانة كأداة لجمع البيانات، كما اعتمدت على أسلوب العينة العشوائية الميسرة، أين تم توزيع 89 استبانة جاهزة للتحليل، وتم استخدام برنامج الـ spss بالإصدار رقم 20 لتحليل البيانات باستخدام الارتباط الخطي البسيط، والإنحدار المتعدد، واختبار الفروق لعينة واحدة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ عدم توفر أبعاد التكنولوجيا المالية في شركات التأمين العاملة في مدينة اللاذقية، توجد علاقة طردية متوسطة القوة بين توفر مستودع بيانات والأداء المالي للشركات المدروسة، توجد علاقة طردية قوية بين كل من تنقيب البيانات، الرقابة التكنولوجية، الذكاء العقلائي، المعالجة التحليلية المباشرة والأداء المالي لشركات التأمين المدروسة.

- دراسة العايب، سلايمية (2022): بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين (دراسة حالة أم بواقي)". وهي عبارة عن مقال². هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين في الجزائر، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري عند التطرق للعناصر المرتبطة بالموضوع، والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل

¹ جميل صالح عيسى، علي عبد الحميد يوسف، مرجع سابق.

² سناء العايب، أمينة سلايمية، مرجع سابق.

وأداء شركات التأمين كمتغير تابع. ولجمع البيانات تم إعداد استبانة وتوجيهها إلى وكالات التأمين العاملة بولاية أم البواقي. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة، يعكس أهمية التكنولوجيا في تسير عمليات التأمين، كما توصلت الدراسة إلى وجود ضعف كبير لدى الموظفين في توظيف هذه التكنولوجيا راجع إلى نقص الدورات التكوينية المعتمدة على المستوى الوطني ككل. كما توصلت الدراسة إلى تقديم مجموعة من الإقتراحات التي تسقطها على شركات التأمين في ولاية أم بواقي خاصة، ومن بين هذه الإقتراحات تحديث البرامج والتطبيقات المستخدمة في شركات التأمين بما يتناسب ومتطلبات المؤمنين مثل؛ الإعتماد على تطبيقات خاصة تذكر المؤمنين بتاريخ انتهاء سريان عقدتهم أو بانتهاء عملية دراسة ملفاتهم في حالة التعويض، وكذلك العمل على القيام بعمليات تدريبية وتكوينية لموظفي شركات التأمين على أعلى مستوى، لمواكبة التطورات التي يشهدها قطاع التأمين في الدول المتقدمة... وغيرها من المقترحات.

- دراسة بوداود (2021): بعنوان "أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين -دراسة حالة-"، وهي عبارة عن مقال¹. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين، وذلك لما تلعبه من دور هام في تحديد الخطر الذي يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ورصدها على نحو مهيكّل، حيث وجب على شركات التأمين التنبؤ بالمخاطر التي تتعرض لها والمحيط بها والتعرف على مخلفاتها، نظرا للبيئة المتقلبة التي تنشط فيها المتضمنة لمجموعة من المعوقات، ما يجعلها تواجه مخاطر قد تكون سببا في فشلها وضعف أدائها. وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، ومنهج دراسة حالة بالنسبة للجانب التطبيقي من خلال إجراء مقابلات شخصية، وإعداد إستبيان بإستخدام بعض الأساليب الإحصائية في جمع البيانات وتفريغها، كما إعتد في تحليل أهم النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS). كما توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: عدم وجود تطابق وتناسق مع ما تم التطرق إليه في الجانب النظري مع ما هو معمول به في الشركة، فرغم ضخامتها في سوق التأمين الجزائرية، إلا أنها لا تولي اهتماما كبيرا لتأسيس برنامج أو خلية لإدارة المخاطر التي تتعرض لها، قلة ثقافة إدارة المخاطر لدى معظم موظفيها ومعرفتهم بها هي مجرد اعتقادات أو تفسيرات للمشاكل التي تواجهها. ومن أهم توصيات هذه الدراسة استحداث قسم لإدارة المخاطر في الهيكل التنظيمي للشركة، ضرورة إعتماد شركات التأمين على تقنيات إدارة المخاطر في التنبؤ بالأخطار باعتبارها كنظام إنذار مبكر للأزمات، ضرورة بناء مخط عملي مسبق يضم مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة وكذا المراحل العملية لمعالجتها أي أن يكون هناك دليل ترجع إليه الشركة حين تعرضها لأي خطر.

¹ خليل بوداود، أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين -دراسة حالة-، مجلة الإقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 04،

العدد 02، 2021، على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/165708>

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

- دراسة (Shakil, Rejaul et al) (2025): بعنوان:

"nInsurtech: Digital Transformation of the Insurance Industry".

وهي عبارة عن فصل في كتاب¹.

هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة الوضع الحالي والمستقبلي المحتمل لصناعة التأمين في ظل ظهور تكنولوجيا التأمين (InsurTech)، مع التركيز على استكشاف بروز التقنيات الحديثة في هذا القطاع والتحديات التي تواجه تطبيقها. تشهد صناعة التأمين تحولاً مستمراً لمواكبة متطلبات العملاء الذين يتمتعون بوعي رقمي متزايد، حيث يشير مفهوم تكنولوجيا التأمين إلى استخدام الابتكارات التكنولوجية داخل هذا القطاع من أجل تعزيز المنافسة، وتطوير منتجات جديدة، وتحسين رضا العملاء، إضافة إلى رفع كفاءة العمليات التشغيلية. وتمتد تطبيقات هذه التكنولوجيا لتشمل مختلف مراحل دورة حياة المنتج التأميني، بدءاً من البحث والتطوير، وصولاً إلى إدارة العقود، والعمليات الخلفية، وإدارة المخاطر. واعتمدت الدراسة على منهجية قائمة على مراجعة أدبية شاملة، إلى جانب تحليل مقالات إخبارية حديثة، وذلك بهدف دراسة التحول الرقمي في صناعة التأمين من خلال تكنولوجيا التأمين. حيث شملت المراجعة الأدبية المجالات العلمية والتقارير الصناعية والكتب ذات الصلة، لتوفير إطار نظري وسياق تاريخي، في حين تم تحليل الأخبار من مصادر موثوقة لرصد التطورات الراهنة والتطبيقات العملية والاتجاهات الناشئة. وقد سمح هذا النهج المزدوج بتقييم دور الابتكارات الرقمية في قطاع التأمين.

وتوصلت الدراسة إلى أن البيانات الضخمة والمستمرة تلعب دوراً مهماً في تحسين العمليات التشغيلية وأسواق التأمين، من خلال تمكين فهم أفضل لسلوك المؤمن لهم وتسريع معالجة التعويضات. كما أبرزت الدراسة دور الذكاء الاصطناعي في تطوير العمليات التأمينية التقليدية، بداية من أول نقطة اتصال مع العميل إلى غاية تسوية المطالبات، بالإضافة إلى التغيرات المحتملة التي قد تحدثها تكنولوجيا البلوكتشين في هذا المجال.

- دراسة Abongo (2025): بعنوان

"Adoption of Artificial Intelligence Technology and Its Impact on Insurance Company Performance in Kenya"

وهي عبارة عن مقال²:

¹ Shakil Ahmad, Rejaul karim, Nargis Sultana and Reshma pervin Lima, **Insurtech: Digital Transformation of the Insurance Industry**, Chapter 16 In book: Financial Landscape Transformation: Technological Disruptions, Edition 1, Emerald Publishing Limited, 2025. On the link:

https://www.researchgate.net/publication/389220671_InsurTech_Digital_Transformation_of_Insurance_Industry#read

² Benjamin Abongo, **Adoption of Artificial Intelligence Technology and Its Impact on Insurance Company Performance in Kenya**, Stratford Peer Reviewed Journals and Book Publishing, Journal of Marketing and Communication, Volume 8, Issue 2, 2025. <https://stratfordjournalpublishers.org/journals/index.php/journal-of-marketing/article/view/2714/3383>.

بحثت هذه الدراسة في اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) وتأثيرها على أداء شركات التأمين في كينيا. وعلى الرغم من الإعراف الواسع بدور الذكاء الاصطناعي في تحسين الكفاءة التشغيلية، وإدارة المخاطر، والإمتهال التنظيمي، إلا أن الأدلة التجريبية المحدودة ما تزال قائمة في ما يتعلق بتأثيره القابل للقياس داخل قطاع التأمين. تم استخدام تصميم بحث وصفي، حيث شملت الدراسة 71 شركة تأمين مسجلة لدى هيئة تنظيم التأمين (IRA) وتم جمع بيانات نوعية وكمية لتقييم العلاقة بين اعتماد الذكاء الاصطناعي والأداء التنظيمي.

أشارت النتائج إلى أن اعتماد الذكاء الاصطناعي له تأثير إيجابي كبير على الأداء، حيث يفسر 57.9% من التباين الملحوظ. وقد تبين أن تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي التوليدي، والتعلم الآلي والتعلم العميق، وتقنية البلوكشين، ومعالجة اللغة الطبيعية (NLP)، والرؤية الحاسوبية، وإنترنت الأشياء (IoT)، تسهم بشكل كبير في تحسين العمليات وتقديم خدمات العملاء.

لقد سلطت النتائج الضوء على الأهمية الإستراتيجية لدمج الذكاء الاصطناعي في تعزيز القدرة التنافسية والكفاءة داخل صناعة التأمين في كينيا. وأوصت بتوسيع نطاق اعتماد هذه التقنيات لتعزيز نتائج الأداء عبر القطاع. كما قدمت هذه الدراسة أدلة تجريبية حول أهمية اعتماد الذكاء الاصطناعي في قطاع التأمين الكيني، مما يسد فجوة مهمة في الأدبيات الحالية ويقدم رؤى مفيدة للممارسين وصناع السياسات.

المطلب الثاني: القيمة المضافة للدراسة الحالية

سنحاول في هذا المطلب التعليق ومقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية منها والأجنبية.

الفرع الأول: التعليق على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، يتضح أن موضوع تكنولوجيا التأمين وأثرها على شركات التأمين حظي باهتمام متزايد من قبل الباحثين، وذلك نظراً للدور المتنامي الذي تلعبه التكنولوجيا في تطوير القطاع التأميني وتحسين كفاءته. وقد ركزت الدراسات العربية على إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتأمين الإلكتروني، والذكاء الاصطناعي، ووسائل التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء شركات التأمين وتعزيز قدرتها التنافسية ورفع مستوى رضا العملاء. كما أكدت أغلب نتائجها وجود علاقة إيجابية بين تبني التكنولوجيا وتحسين مؤشرات الأداء داخل شركات التأمين.

أما الدراسات الأجنبية فقد اتجهت نحو تناول مفهوم تكنولوجيا التأمين (InsurTech) بصورة أوسع، مع التركيز على التحول الرقمي، والذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، وتقنية البلوك تشين، ودورها في تطوير نماذج الأعمال التأمينية وتحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما أظهرت نتائجها أن تبني التقنيات الحديثة أصبح عاملاً أساسياً لتعزيز تنافسية شركات التأمين وتحقيق مستويات أعلى من الأداء.

وبصفة عامة، ساهمت هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري والتطبيقي للموضوع، وأكدت أهمية التكنولوجيا باعتبارها أداة فعالة لتطوير قطاع التأمين وتحسين أداء مؤسساته.

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

سنعرض في هذا الفرع أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة العربية منها والأجنبية:

أولا/ أوجه التشابه:

تتشابه دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

- اهتمامها بدراسة التكنولوجيا باعتبارها عاملا مؤثرا في تطوير وتحسين أداء شركات التأمين.
- اتفاقها مع دراسة سناء العايب وأمينة ساليمة (2022)، ودراسة بهية تسوري بن تسوري (2020)، ودراسة Benjamin Abongo (2025) في التركيز على أثر التكنولوجيا في أداء شركات التأمين.
- تناولها لموضوع تكنولوجيا التأمين باعتباره من المواضيع الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي في القطاع التأميني.
- اعتمادها على تحليل العلاقة بين استخدام التكنولوجيا وتحسين نتائج وأداء شركات التأمين.

ثانيا /أوجه الاختلاف:

توجد بعض الاختلافات بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة العربية والأجنبية، تتمثل في:

- ركزت بعض الدراسات السابقة على جانب محدد من التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي أو التأمين الإلكتروني أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بينما تتناول الدراسة الحالية تكنولوجيا التأمين بمفهومها الشامل وما تتضمنه من تقنيات حديثة ومتنوعة.
- تحاول الدراسة الحالية الربط بين مختلف تطبيقات تكنولوجيا التأمين وأبعاد أداء شركات التأمين ضمن إطار تحليلي موحد.
- تستند الدراسة الحالية إلى تحليل مساهمة تكنولوجيا التأمين في تطوير أداء شركات التأمين بشكل شامل، وليس التركيز على تقنية أو وظيفة معينة فقط.

ما يميز دراستنا مقارنة بالدراسات السابقة، هو:

- تناولها لموضوع تكنولوجيا التأمين بصورة شاملة من خلال دراسة مفاهيمها، وتقنياتها، وأهميتها، ومجالات تطبيقها، وعلاقتها بأداء شركات التأمين.

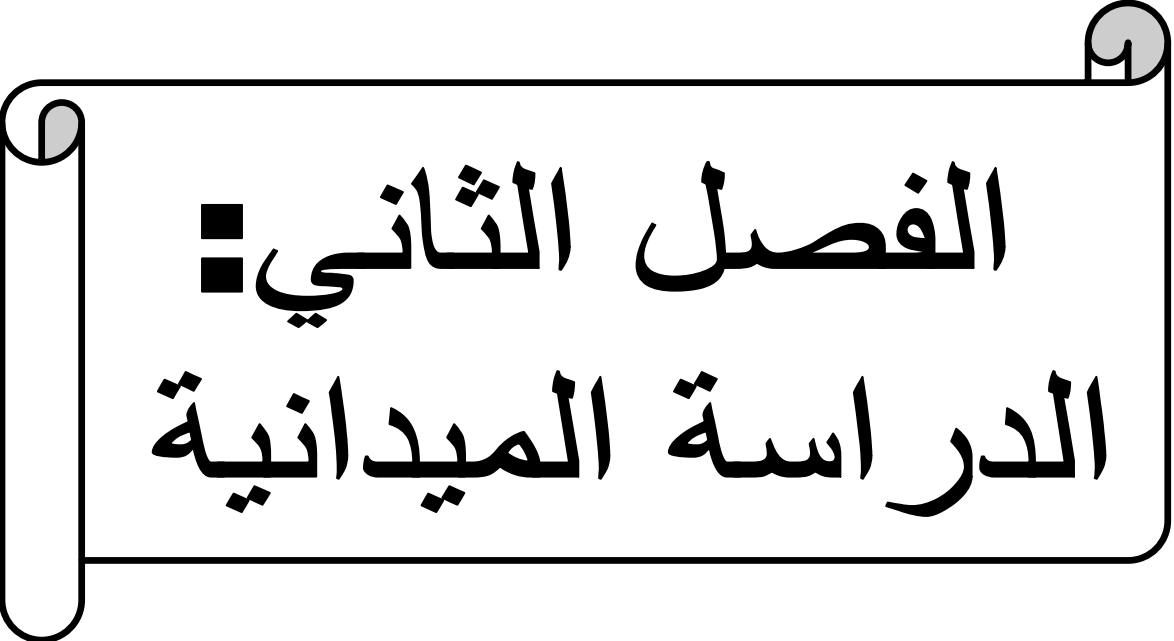
- الجمع بين الجانبين النظري والتطبيقي من أجل تقديم رؤية متكاملة حول أثر تكنولوجيا التأمين على أداء شركات التأمين.
- إبراز مختلف التقنيات الحديثة المستخدمة في قطاع التأمين مثل الذكاء الاصطناعي، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء، والبلوك تشين، وتحليل انعكاساتها على الأداء.
- محاولة تقديم إطار تحليلي يوضح كيفية مساهمة تكنولوجيا التأمين في تحسين الكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمات، والقدرة التنافسية لشركات التأمين.
- حداثة الموضوع وأهميته في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده قطاع التأمين على المستوى العالمي.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الأدبيات النظرية والتطبيقية المتعلقة بموضوع دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين، حيث تم في المبحث الأول التطرق إلى المفاهيم الأساسية للتأمين ووظائفه، ثم عرض مفهوم تكنولوجيا التأمين وعوامل ظهورها وأهم التقنيات الحديثة المرتبطة بها، مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والبلوكتشين، مع إبراز أهميتها في تطوير القطاع التأميني وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن. كما تم التعريف بشركات التأمين وخصائصها وأهدافها ووظائفها، إضافة إلى توضيح مفهوم الأداء وأهميته وأبعاده، مع التركيز على أبعاد أداء شركات التأمين المتمثلة في الأداء المالي والنمو، الأداء التشغيلي، وأداء الموارد البشرية.

كما تم توضيح طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين، حيث تبين أن الاعتماد على التقنيات الحديثة يساهم في تحسين الأداء المالي من خلال تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات، وتحسين الأداء التشغيلي عبر أتمتة العمليات ورفع كفاءتها، إضافة إلى تطوير أداء الموارد البشرية من خلال تنمية المهارات الرقمية وتحسين الإنتاجية.

أما المبحث الثاني فقد خُصص للدراسات السابقة العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث تم استعراض أهم نتائجها وتحليلها، وقد أظهرت معظم الدراسات وجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا التأمين على أداء شركات التأمين وتحسين قدرتها التنافسية وجودة خدماتها. ومن خلال ذلك تم تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، مما وفر أساساً نظرياً ومنهجياً للانتقال إلى الدراسة الميدانية واختبار فرضيات البحث.



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الجوانب النظرية المتعلقة بتكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين، من خلال عرض المفاهيم الأساسية والأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، يأتي هذا الفصل لتجسيد الجانب التطبيقي للدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات المطروحة ميدانياً.

يهدف هذا الفصل إلى تحليل أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، حيث تمت معالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS، باعتباره من أكثر البرامج استخداماً في البحوث العلمية لإجراء التحليلات الإحصائية واختبار الفرضيات.

ويتضمن هذا الفصل عرضاً لمنهجية الدراسة الميدانية، ووصفاً لعينة الدراسة وأداة جمع البيانات، ثم تحليل البيانات واستخراج النتائج الإحصائية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وصولاً إلى اختبار الفرضيات وتفسير النتائج المتوصل إليها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، بما يسمح بتحديد دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين واستخلاص أهم النتائج والتوصيات.

من أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة
- المبحث الثاني: مجتمع ومتغيرات الدراسة

المبحث الأول: طريقة الدراسة والأدوات المستخدمة

في هذا المبحث سوف نتعرف على المؤسسات التي أجرينا فيها الدراسة الميدانية ألا وهي: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، شركة تأمينات CASH، الشركة الجزائرية للتكافل العام، الشركة الوطنية للتأمين SAA، شركة TRUST ASSURANCE Skikda، شركة التأمين GAM، كما سنتعرف على متغيرات الدراسة، وبيان الأدوات التي استخدمت في الدراسة من أجل الوصول إلى النتائج والوقوف على صحة الفرضيات المقترحة.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسات محل الدراسة

أولاً/ الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR:

تعد الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) من أقدم شركات التأمين في الجزائر، حيث تأسست سنة 1963 عقب الإستقلال. تمارس نشاطها في مجال التأمين على الأضرار وإعادة التأمين، وتوفر مجموعة متنوعة من المنتجات التأمينية الموجهة للأفراد والمؤسسات، كما تسهم في تغطية مختلف المخاطر الاقتصادية والتجارية على المستوى الوطني¹.

ثانياً/ الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT):

تأسست الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) سنة 1985 كشركة عمومية اقتصادية، وكانت متخصصة في البداية في تأمينات النقل قبل أن توسع نشاطها ليشمل مختلف فروع التأمين على الأضرار. وتُعد من أبرز المؤسسات الفاعلة في سوق التأمين الجزائري، خاصة في مجال التأمينات الصناعية وتأمينات النقل².

ثالثاً/ شركة التأمينات CASH:

تعتبر شركة CASH Assurances إحدى الشركات الرائدة في مجال التأمين على المخاطر الصناعية ومخاطر الطاقة والمحروقات في الجزائر. أنشئت سنة 2000 بهدف توفير تغطية تأمينية متخصصة للمشاريع الكبرى، ثم وسعت خدماتها لتشمل عدة أنواع من التأمينات الموجهة للمؤسسات والأفراد³.

¹ CAAR, **Présentation de la compagnie**, disponible sur : <https://www.caar.dz> (تم الاطلاع عليه في: 2026/06/21).

² CAAT, **Présentation de la société**, disponible sur : <https://www.caat.dz> (تم الاطلاع عليه في: 2026/06/21).

³ CASH Assurances, **Présentation de la compagnie**, disponible sur : <https://www.cash-assurances.dz> (تم الاطلاع عليه في: 2026/06/21).

رابعاً/ الشركة الجزائرية للتكافل العام:

تعد الشركة الجزائرية للتكافل العام من المؤسسات الحديثة في قطاع التأمين الجزائري، حيث تقدم خدمات التأمين التكافلي وفق مبادئ الشريعة الإسلامية. ويقوم نشاطها على مبدأ التعاون والتضامن بين المشتركين بهدف تغطية المخاطر بصورة تتوافق مع الضوابط الشرعية¹.

خامساً/ الشركة الوطنية للتأمين (SAA):

تأسست الشركة الوطنية للتأمين (SAA) سنة 1963، وتعد من أكبر شركات التأمين في الجزائر. تنشط في مختلف فروع التأمين على الأضرار والأشخاص، وتتميز بامتلاكها شبكة واسعة من الوكالات عبر مختلف ولايات الوطن، مما جعلها من أهم الفاعلين في سوق التأمين الجزائري².

سادساً/ شركة TRUST ASSURANCE Skikda:

تعتبر Trust Assurance من شركات التأمين الخاصة الناشطة في الجزائر، حيث تقدم مجموعة متنوعة من المنتجات التأمينية تشمل التأمين على السيارات والممتلكات والحوادث والمخاطر المختلفة. وتسعى الشركة إلى تطوير خدماتها من خلال اعتماد حلول تأمينية حديثة تستجيب لاحتياجات الزبائن³.

سابعاً/ شركة التأمين GAM:

تعد GAM Assurances من أوائل شركات التأمين الخاصة التي دخلت السوق الجزائرية بعد تحرير قطاع التأمين. تقدم الشركة مجموعة واسعة من خدمات التأمين للأفراد والمؤسسات، كما تعتمد على الرقمنة وتطوير قنوات التوزيع لتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن⁴.

المطلب الثاني: مجتمع ومتغيرات الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

شمل مجتمع الدراسة كل وكالات التأمين الموجودة في بلدية سكيكدة، استجاب منهم 7 وكالات فقط، أين تم توزيع 55 استبيان على موظفي هذه الوكالات، استبعد منها 5 استبيانات لم تكن صالحة للدراسة، وتبقى 50 استبيان فقط صالح للدراسة والتحليل.

¹ (تم الاطلاع عليه في: 2026/06/21) <https://www.atakaful.dz>, Algérienne Takaful, **Présentation de la société**, disponible sur :

² (تم الاطلاع عليه في: 2026/06/21) <https://www.saa.dz>, SAA, **Présentation de la compagnie**, disponible sur :

³ (الموقع الرسمي للشركة (تم الاطلاع عليه في: 2026/06/21) <https://www.gam.dz>, Trust Assurance, **Présentation de la compagnie**, disponible sur :

⁴ (تم الاطلاع عليه في: 2026/06/21) <https://www.gam.dz>, GAM Assurances, **Présentation de la compagnie**, disponible sur :

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: تكنولوجيا التأمين
- المتغير التابع: أداء شركات التأمين
- المتغيرات الشخصية: وتشمل المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، نوع الشركة)

المطلب الثالث: طرق جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة

من خلال هذا المطلب سنتعرف على الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة في معالجتها.

الفرع الأول: طرق جمع البيانات

لغرض جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام الإستبيان كأداة للدراسة، حيث الإستبيان (الإستمارة): هو مجموعة من الأسئلة والعبارات المطروحة بطريقة موجهة، التي يقوم الباحث بإعدادها للحصول على البيانات المطلوبة والتي يحتاجها من أجل الوصول إلى نتائج صحيحة ودقيقة، فهو أكثر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات، وقد صمم إستبيان الدراسة كمايلي:

- المحور الأول: ضم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وهي (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، نوع الشركة).
- المحور الثاني: ضم العبارات المتعلقة بتكنولوجيا التأمين، من 01 إلى 17.
- المحور الثالث: ضم العبارات المتعلقة بأداء شركات التأمين من 18 إلى 40. والتي قسمت للأبعاد التالية:
- ✓ الأداء المالي والنمو: تضمنت العبارات من 18 إلى 26.
- ✓ الأداء التشغيلي: تضمنت العبارات من 27 إلى 34.
- ✓ الموارد البشرية: تضمنت العبارات من 35 إلى 40.

وقد تم الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة، حيث تم إعطاء الأوزان التالية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بعد توزيع الاستبيان على موظفين شركات التأمين وجمعها، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS27، أين تمت المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط بيرسون: لقياس الصدق البنائي لأداة الدراسة.
- معامل الارتباط ألفا كرونباخ: للتأكد كم درجة ثبات الاستبيان كأداة للدراسة.
- الانحراف المعياري: لتحديد درجة تشتت لإستجابات المبحوثين عن المتوسط الحسابي.
- المتوسط الحسابي: لتحديد توجهات إجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان حسب درجة الموافقة، ولتحديد درجة المتوسط الحسابي في أي فئة.

الجدول رقم (02): درجة توزيع قيم المتوسط الحسابي

قيم المتوسط الحسابي	مقياس ليكارت الخماسي	درجة التقدير
[1.80-1.00]	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
[2.60-1.80]	غير موافق	ضعيف
[3.40-2.60]	محايد	متوسط
[4.20-3.40]	موافق	مرتفع
[5.00-4.20]	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة

- تحليل الإنحدار البسيط: لمعرفة أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين
- اختبار T-test و One way Anova: لإختبار الفروقات في اجابات أفراد عينة الدراسة إزاء أثر تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، نوع الشركة).

المطلب الرابع: ثبات وصدق أداة الدراسة

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الإستبيان أن يعطي هذا الأخير نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أي بمعنى الإستقرار في نتائجه وعدم تفسيرها بشكل كبير في ما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات. وقد تم التحقق من ثبات الإستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ كما مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): معامل ألفا كرونباخ لكل محور

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
تكنولوجيا التأمين (InsurTech)	17	0,733
الأداء المالي والنمو	09	0,851
الأداء التشغيلي	08	0,796
الموارد البشرية	06	0,859
أداء شركات التأمين		0,920
المجموع	40	0,901

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27)

يشير هذا الجدول بالاعتماد على النتائج المحصل عليها، إلى أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمختلف المحاور تجاوزت 70% وهي تتراوح بين 0,733 و 0,920 وهي قيمة مرتفعة، في حين أن القيمة الإجمالية لمعامل ألفا كرونباخ هي 0,901 وهي قيمة مرتفعة كذلك، وهذا يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات التي تضمنها الإستبيان.

هذا يعني أن أداة الدراسة تتميز بالثبات والدقة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الإستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على كافة تساؤلات الدراسة، واختبار الفرضيات.

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق الإستبيان مدى صلاحية عباراته لقياس المحاور التي تم وضعها. وقد تم إختبار صدق الإستبيان من خلال الصدق الظاهري وصدق الإتساق الداخلي كمايلي:

أ. **الصدق الظاهري:** لقد تم عرض الإستبيان على الأستاذة المشرفة من أجل إختبار مدى ملائمته لجمع البيانات، ثم عرضه على أساتذة بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (أنظر الملحق رقم 01)، حيث قاموا بتحكيم الإستبيان وتقديم الملاحظات لتعديل وحذف ما يجب، وذلك بهدف التأكد من مصداقية أسئلته ومدى توافقه مع موضوع الدراسة، وفي ضوء الإقتراحات التي أدلى بها الأساتذة تم إجراء التعديلات النهائية للحصول على الإستبيان بشكله النهائي كما هو موضح في (الملحق رقم 02).

ب. **صدق الإتساق الداخلي:** لقد تم حساب صدق الإتساق الداخلي لكل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون، ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم (04): قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات تكنولوجيا التأمين

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
01	تتوفر شركتكم على بنية تحتية تقنية متطورة (شبكات، خوادم...)	0,324	0,000
02	تمتلك شركتكم نظاما معلوماتيا متكاملًا	0,510	0,000
03	تخصص شركتكم ميزانية سنوية كافية لتطوير وتحديث تقنيات التأمين	0,484	0,000
04	تعتمد شركتكم بشكل أساسي على الأنظمة السحابية (cloud Computing) لتخزين ومعالجة البيانات	0,501	0,000
05	تعتمد شركتكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) في تقييم المخاطر وتحديد الأسعار	0,228	0,041
06	توظف شركتكم تقنيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لفهم سلوك العملاء وتقديم عروض تأمينية مخصصة لكل عميل على حدة	0,690	0,000
07	تعتمد شركتكم تقنية البلوك تشين (Blockchain) لزيادة شفافية المطالبات	0,571	0,000
08	تعتمد شركتكم العقود الذكية (Smart Contracts) لتنفيذ الدفعات التلقائية عند تحقق شروط معينة	0,642	0,000

09	تتعتمد شركتكم أجهزة استشعار (مثل أجهزة تتبع السيارات) لتقديم تأمين قائم على الاستخدام (Usage-based Insurance) كالتأمين بالمسافة أو حسب سلوك القيادة	0,316	0,025
10	تستخدم شركتكم تطبيقات الهاتف المحمول لبيع وثائق التأمين	0,324	0,022
11	تستخدم شركتكم "الدردشة الآلية (Chatbots)" للرد على استفسارات العملاء على مدار الساعة	0,565	0,000
12	تتعتمد شركتكم على أتمتة العمليات في معالجة وتسوية المطالبات	0,542	0,000
13	توجد آليات تقنية متطورة لدى الشركة للكشف عن محاولات الاحتيال التأميني	0,289	0,042
14	تتعتمد شركتكم بروتوكولات حماية متقدمة لتأمين بيانات العملاء من الاختراقات	0,380	0,006
15	توجد رؤية استراتيجية واضحة من الإدارة العليا للتحويل نحو التأمين الرقمي الكامل	0,438	0,001
16	تواكب شركتكم التحديثات القانونية المتعلقة بالرقمنة والتوقيع الإلكتروني في الجزائر	0,217	0,049
17	تتوفر لدى موظفي الشركة المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع الأنظمة الحديثة	0,386	0,006

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27)

من خلال الجدول يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لعبارات تكنولوجيا التأمين تراوحت ما بين 0,217 و 0,690 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (05): قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات الأداء المالي والنمو

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
18	تحقق شركتكم عوائد استثمارية تتماشى مع أهدافها الإستراتيجية	0,635	0,000

19	تتمتع شركتكم بملاءة مالية قوية تمكنها من مواجهة المخاطر السوقية المفاجئة	0,681	0,000
20	تعرف شركتكم في السنوات الأخيرة نموا مستمرا في الحصة السوقية مقارنة بالشركات المنافسة	0,672	0,000
21	تتميز شركتكم بالقدرة على التحكم في تكاليفها التشغيلية وخفضها سنويا	0,615	0,000
22	تعتمد شركتكم استراتيجية استثمارية توازن بين العائد والمخاطر المحسوبة	0,666	0,000
23	تتمتع شركتكم بسيولة نقدية كافية لتمويل عملياتها اليومية دون صعوبات	0,549	0,000
24	تمتلك شركتكم محفظة منتجات متنوعة (تأمين صحي، سيارات، حياة... إلخ) لتوزيع المخاطر	0,451	0,001
25	تنجح شركتكم باستمرار في تجديد العقود مع العملاء	0,613	0,000
26	تقدم شركتكم أسعار أقساط تأمينية مناسبة مقارنة بجودة التغطية المقدمة	0,497	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لعبارات الأداء المالي والنمو تراوحت ما بين 0,451 و 0,681 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (06): قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات الأداء التشغيلي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
27	تمتلك شركتكم منظومة متطورة لإدارة المخاطر المالية والفنية	0,480	0,000
28	تعمل شركتكم على تسوية المطالبات بسرعة وكفاءة	0,713	0,000
29	تقوم شركتكم بطرح منتجات تأمينية مبتكرة وجديدة بشكل مستمر	0,661	0,000

		في السوق	
0,002	0,435	تقوم شركتكم بتحديث الإجراءات والعمليات الداخلية دوريا لضمان مرونة العمل وسرعة اتخاذ القرار	30
0,000	0,583	تعتمد شركتكم استراتيجيات تسويقية فعالة تصل للشرائح المستهدفة بدقة	31
0,015	0,343	تتمتع العلامة التجارية لشركتكم بسمعة طيبة وموثوقية في السوق	32
0,005	0,393	تتميز شركتكم بقلّة الأخطاء والدقة في العمل	33
0,000	0,698	يتم تحديث سياسات إدارة المخاطر في شركتكم دوريا لمواكبة تغيرات السوق	34

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لعبارات الأداء التشغيلي تراوحت ما بين 0,343 و 0,713 وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ عبارات الموارد البشرية:

الجدول رقم (07): قياس صدق الإتساق الداخلي لعبارات الموارد البشرية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
35	تمتلك شركتكم كفاءات بشرية متخصصة في إدارة المخاطر	0,595	0,000
36	تتوفر في شركتكم بيئة عمل محفزة تساعد على استبقاء الكوادر والمواهب المتميزة وبالتالي خفض تكاليف "دوران العمالة" (استقالة الموظفين)	0,814	0,000
37	توجد في شركتكم خطة واضحة لإحلال وتطوير القيادات الشابة تضمن استقرار الشركة في حال مغادرة أحدهم	0,783	0,000
38	توجد في شركتكم قنوات تواصل واضحة وفعالة بين الموظفين وإدارة الموارد البشرية	0,729	0,000

0,000	0,792	يستفيد الموظفون في شركتكم باستمرار من برامج تدريبية متخصصة في كيفية استخدام أنظمة وتقنيات التأمين الحديثة	39
0,002	0,420	تساهم برامج التدريب في شركتكم بشكل ملموس في تحسين جودة خدمة العملاء	40

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل الارتباط بيرسون لعبارات الموارد البشرية تراوحت ما بين 0,420 و 0,814 وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، وبالتالي فإن العبارات صادقة لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

تم التطرق من خلال هذا المبحث إلى وصف خصائص عينة الدراسة، تحليل إتجاهات أفراد العينة نحو محاور الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

في هذا المطلب تم تناول خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس، السن، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، نوع الشركة.

الفرع الأول: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	31	62%
أنثى	19	38%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يبين الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي فئة الذكور بنسبة 62%، في حين بلغت نسبة الإناث 38%، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المنتمون إلى فئة الذكور، بحكم إقبال أكبر من قبل هذه الفئة على العمل في مجال التأمين مقارنة بفئة الإناث.

الفرع الثاني: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر (السن)

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	1	2%
من 25 إلى أقل من 35 سنة	17	34%

من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	22	44%
من 45 سنة فأكثر	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يتضح من خلال الجدول أن الفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45 سنة هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 22 فرداً بنسبة قدرت بـ (44%)، تليها الفئة العمرية من 25 إلى أقل من 35 سنة بتكرار بلغ 17 فرداً وبنسبة (34%)، ثم فئة أكثر من 45 سنة بتكرار بلغ 10 أفراد بنسبة (20%)، أما فئة أقل من 25 سنة فقد سجلت أدنى نسبة تمثيل بتكرار بلغ 1 فرد بنسبة (2%). وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المنتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة، وبالأخص فئة من 35 إلى 44 سنة وهي فئة شابة تستطيع مواكبة التغيرات التكنولوجية وتقبلها.

الفرع الثالث: توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

الجدول التالي يوضح عينة الدراسة حسب متغير المؤهل التعليمي

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
48%	24	ليسانس
26%	13	ماستر
0%	0	دكتوراه
26%	13	أخرى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يتضح من خلال الجدول أعلاه؛ أن فئة الليسانس هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 24 فرداً بنسبة قدرت بـ (48%)، تليها فئتا الماستر وأخرى بتكرار متساو بلغ 13 فرداً وبنسبة (26%) لكل منهما، أما فئة دكتوراه فلم تسجل أي تكرار بنسبة (0%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المنتمون إلى حملة شهادة الليسانس.

الفرع الرابع: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

الجدول التالي يوضح عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	7	14%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	17	34%
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	13	26%
من 15 سنة فأكثر	13	26%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يتضح من خلال الجدول أعلاه؛ أن الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 17 فرداً بنسبة قدرت بـ (34%)، تليها الفئتان من 10 إلى أقل من 15 سنة ومن 15 سنة فأكثر بتكرار متساو بلغ 13 فرداً وبنسبة (26%) لكل منهما، أما فئة أقل من 5 سنوات فقد سجلت أدنى نسبة تمثيل بتكرار بلغ 7 أفراد بنسبة (14%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المنتمون إلى فئات الخبرة المهنية المتوسطة والطويلة، وبالأخص فئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات.

الفرع الخامس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الجدول التالي يوضح عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب عدد المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
مدير	6	12%
مكلف بالدراسات	18	36%
موظف إداري	11	22%
رئيس مصلحة	7	14%
تقني/ مهندس أنظمة معلومات	2	4%
أخرى	6	12%

المجموع	50	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن فئة مكلف بالدراسات هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 18 فرداً بنسبة قدرت بـ (36%)، تليها فئة موظف إداري بتكرار بلغ 11 فرداً بنسبة (22%)، ثم فئة رئيس مصلحة بتكرار بلغ 7 أفراد بنسبة (14%)، تليها فئتا مدير وأخرى بتكرار متساو بلغ 6 أفراد بنسبة (12%) لكل منهما، أما فئة تقني/ مهندس أنظمة معلومات فقد سجلت أدنى نسبة تمثيل بتكرار بلغ 2 أفراد بنسبة (4%)، وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المنتمون إلى فئة المكلفين بالدراسات والوظائف الإدارية.

الفرع السادس: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوع الشركة

الجدول التالي يوضح عينة الدراسة حسب متغير نوع الشركة

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع الشركة

نوع الشركة	التكرار	النسبة
شركة تأمين عمومية	35	%70
شركة تأمين خاصة	13	%26
شركة تكافل	2	%4
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يتضح من خلال الجدول أن فئة شركة تأمين عمومية هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 35 فرداً بنسبة قدرت بـ (70%)، تليها فئة شركة تأمين خاصة بتكرار بلغ 13 فرداً بنسبة (26%)، أما فئة شركة تكافل فقد سجلت أدنى نسبة تمثيل بتكرار بلغ 2 أفراد بنسبة (4%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المنتمون إلى شركات التأمين العمومية.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول محاور الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو محور تكنولوجيا التأمين، ومحور أداء شركات التأمين بأبعاده الثلاث (الأداء المالي والنمو، الأداء التشغيلي، الموارد البشرية)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

الفرع الأول: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول محور تكنولوجيا التأمين

الجدول رقم (14): الوسط الحسابي لعبارات تكنولوجيا التأمين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	تتوفر شركتكم على بنية تحتية تقنية متطورة (شبكات، خوادم...)	4,48	0,544	مرتفعة جدا	موافق بشدة
02	تمتلك شركتكم نظاما معلوماتيا متكاملًا	4,44	0,577	مرتفعة جدا	موافق بشدة
03	تخصص شركتكم ميزانية سنوية كافية لتطوير وتحديث تقنيات التأمين	4,38	0,602	مرتفعة جدا	موافق بشدة
04	تعتمد شركتكم بشكل أساسي على الأنظمة السحابية (Cloud Computing) لتخزين ومعالجة البيانات	4,10	0,839	مرتفعة	موافق
05	تعتمد شركتكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) في تقييم المخاطر وتحديد الأسعار	3,54	1,034	مرتفعة	موافق
06	توظف شركتكم تقنيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لفهم سلوك العملاء وتقديم عروض تأمينية مخصصة لكل عميل على حدة	3,68	0,999	مرتفعة	موافق
07	تعتمد شركتكم تقنية البلوك تشين (Blockchain) لزيادة شفافية المطالبات	3,08	0,804	متوسطة	محايد
08	تعتمد شركتكم العقود الذكية (Smart Contracts) لتنفيذ الدفعات التلقائية عند تحقق شروط معينة	3,08	0,966	متوسطة	محايد

09	تعتمد شركتكم أجهزة استشعار (مثل أجهزة تتبع السيارات) لتقديم تأمين قائم على الاستخدام (Usage-based Insurance) كالتأمين بالمسافة أو حسب سلوك القيادة	2,70	0,814	متوسطة	محايد
10	تستخدم شركتكم تطبيقات الهاتف المحمول لبيع وثائق التأمين	3,00	1,010	متوسطة	محايد
11	تستخدم شركتكم "الدردشة الآلية (Chatbots)" للرد على استفسارات العملاء على مدار الساعة	3,36	0,827	متوسطة	محايد
12	تعتمد شركتكم على أتمتة العمليات في معالجة وتسوية المطالبات	3,42	0,950	مرتفعة	موافق
13	توجد آليات تقنية متطورة لدى الشركة للكشف عن محاولات الإحتيال التأميني	3,96	0,807	مرتفعة	موافق
14	تعتمد شركتكم بروتوكولات حماية متقدمة لتأمين بيانات العملاء من الإختراقات	4,48	0,505	مرتفعة جدا	موافق بشدة
15	توجد رؤية استراتيجية واضحة من الإدارة العليا للتحول نحو التأمين الرقمي الكامل	4,48	0,544	مرتفعة جدا	موافق بشدة
16	تواكب شركتكم التحديثات القانونية المتعلقة بالرقمنة والتوقيع الإلكتروني في الجزائر	4,44	0,611	مرتفعة جدا	موافق بشدة
17	تتوفر لدى موظفي الشركة المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع الأنظمة الحديثة	4,48	0,544	مرتفعة جدا	موافق بشدة
الإجمالي	تكنولوجيا التأمين	3,829	0,342	مرتفعة	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يبين الجدول أعلاه اجابات أفراد العينة على فقرات تكنولوجيا التأمين، حيث جاءت بمتوسط حسابي إجمالي 3,829 وانحراف معياري 0,342، وهي درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة اتجاه محور تكنولوجيا التأمين وهو ما يؤكد أن هذا المحور يحظى بتقييم إيجابي عام من قبل المستجوبين، حيث كانت مختلف عباراتها كالتالي:

- أعلى العبارات (المرتبة الأولى)؛ فقد حققت العبارات (1) و(14) و(15) و(17) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,48) بانحراف معياري قدره (0,544) للعبارات (1) و(15) و(17)، وقدره (0,505) للعبارة (14)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا اتجاه هذه العبارات، وهذا يدل على أن شركات التأمين محل الدراسة تمتلك

المقومات التقنية والبشرية والتنظيمية اللازمة لتبني تكنولوجيا التأمين بفعالية. كما يعكس ذلك اهتمام الإدارة بتطوير الخدمات الرقمية وتعزيز أمن المعلومات، وهو ما يساهم في دعم عملية التحول الرقمي وتحسين أداء الشركة.

- أدنى عبارة (المرتبة الأخيرة)؛ فكانت العبارة (9) بمتوسط حسابي بلغ (2,70) بانحراف معياري قدره (0,814)، وهو ما يشير إلى درجة موافقة متوسطة اتجاه هذه العبارة، وهذا يدل على محدودية استخدام هذا النوع من التقنيات الحديثة داخل شركات التأمين محل الدراسة. وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع تكاليف تطبيقها، أو ضعف البنية التكنولوجية الداعمة لها، أو حداثة هذا النمط التأميني وعدم انتشاره بشكل واسع في السوق الجزائرية، مما يجعل الاعتماد عليه لا يزال في مراحله الأولى مقارنة بباقي تطبيقات تكنولوجيا التأمين.

الفرع الثاني: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول الأداء المالي والنمو

الجدول رقم (15): الوسط الحسابي لعبارات الأداء المالي والنمو

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
18	تحقق شركتكم عوائد استثمارية تتماشى مع أهدافها الإستراتيجية	4,42	0,575	مرتفعة جدا	موافق بشدة
19	تتمتع شركتكم بملاءة مالية قوية تمكنها من مواجهة المخاطر السوقية المفاجئة	4,38	0,667	مرتفعة جدا	موافق بشدة
20	تعرف شركتكم في السنوات الأخيرة نمو مستمرا في الحصة السوقية مقارنة بالشركات المنافسة	4,40	0,670	مرتفعة جدا	موافق بشدة
21	تتميز شركتكم بالقدرة على التحكم في تكاليفها التشغيلية وخفضها سنويا	4,30	0,505	مرتفعة جدا	موافق بشدة
22	تعتمد شركتكم استراتيجية استثمارية توازن بين العائد والمخاطر المحسوبة	4,14	0,606	مرتفعة	موافق
23	تتمتع شركتكم بسيولة نقدية كافية لتمويل عملياتها اليومية دون صعوبات	4,28	0,497	مرتفعة جدا	موافق بشدة
24	تمتلك شركتكم محفظة منتجات متنوعة (تأمين صحي، سيارات، حياة... إلخ) لتوزيع المخاطر	4,18	0,825	مرتفعة	موافق
25	تنجح شركتكم باستمرار في تجديد العقود مع العملاء	4,46	0,579	مرتفعة جدا	موافق بشدة

26	تقدم شركتكم أسعار أقساط تأمينية مناسبة مقارنة بجودة التغطية المقدمة	4,16	0,618	مرتفعة	موافق
الإجمالي	الأداء المالي والنمو	4,302	0,421	مرتفعة جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يبين الجدول أعلاه اجابات أفراد العينة على فقرات الأداء المالي والنمو، حيث جاءت بمتوسط حسابي إجمالي 4,302 وانحراف معياري 0,421، وهي درجة موافقة مرتفعة جدا لدى أفراد العينة تجاه بعد الأداء المالي والنمو، وهو ما يؤكد أن هذا البعد يحظى بتقييم إيجابي عام من قبل المستجوبين. وقد كانت مختلف العبارات كالتالي:

- أعلى عبارة (المرتبة الأولى): فقد حققت العبارة (25) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,46) بانحراف معياري قدره (0,579)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا اتجاه هذه العبارة، مما يدل على أن شركات التأمين محل الدراسة لديها القدرة على الحفاظ على عملائها وكسب ثقتهم من خلال تقديم خدمات تأمينية تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم. كما يشير ذلك إلى ارتفاع مستوى رضا العملاء وولائهم لهذه الشركات، الأمر الذي يساهم في استقرار الإيرادات وتعزيز النمو وتحسين الأداء المالي لها على المدى الطويل.
- أما أدنى عبارة (المرتبة الأخيرة)؛ فكانت العبارة (22) حيث حققت أدنى متوسط حسابي بلغ (4,14) بانحراف معياري قدره (0,606)، وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة اتجاه هذه العبارة، مما يدل على أن شركات التأمين محل الدراسة تسعى إلى تبني سياسات استثمارية تضمن تحقيق عوائد مالية مع التحكم في مستوى المخاطر. غير أن حصول هذه العبارة على أدنى متوسط مقارنة ببقية عبارات محور الأداء المالي والنمو قد يعكس تفاوتاً في آراء الباحثين حول فعالية هذه الإستراتيجيات أو درجة تطبيقها داخل الشركات، رغم إدراكهم لأهميتها في دعم الاستقرار المالي وتحقيق النمو المستدام.

الفرع الثالث: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول الأداء التشغيلي

الجدول رقم (16): الوسط الحسابي لعبارات الأداء التشغيلي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
27	تمتلك شركتكم منظومة متطورة لإدارة المخاطر المالية والفنية	4,44	0,541	مرتفعة جدا	موافق بشدة

28	تعمل شركتكم على تسوية المطالبات بسرعة وكفاءة	4,48	0,544	مرتفعة جدا	موافق بشدة
29	تقوم شركتكم بطرح منتجات تأمينية مبتكرة وجديدة بشكل مستمر في السوق	4,28	0,671	مرتفعة جدا	موافق بشدة
30	تقوم شركتكم بتحديث الإجراءات والعمليات الداخلية دوريا لضمان مرونة العمل وسرعة اتخاذ القرار	4,38	0,602	مرتفعة جدا	موافق بشدة
31	تعتمد شركتكم استراتيجيات تسويقية فعالة تصل للشرائح المستهدفة بدقة	4,28	0,640	مرتفعة جدا	موافق بشدة
32	تتمتع العلامة التجارية لشركتكم بسمعة طيبة وموثوقية في السوق	4,58	0,499	مرتفعة جدا	موافق بشدة
33	تتميز شركتكم بقلّة الأخطاء والدقة في العمل	4,46	0,542	مرتفعة جدا	موافق بشدة
34	يتم تحديث سياسات إدارة المخاطر في شركتكم دوريا لمواكبة تغيرات السوق	4,26	0,723	مرتفعة جدا	موافق بشدة
الإجمالي	الأداء التشغيلي	4,398	0,385	مرتفعة جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يبين الجدول أعلاه اجابات أفراد العينة على عبارات الأداء التشغيلي، حيث جاءت بمتوسط حسابي إجمالي 4,398 وانحراف معياري 0,385، وهي درجة موافقة مرتفعة جدا لدى أفراد العينة تجاه بعد الأداء التشغيلي، وهو ما يؤكد أن هذا البعد يحظى بتقييم إيجابي عام من قبل المستجوبين. وقد كانت مختلف العبارات كالتالي:

- كانت أعلى عبارة (المرتبة الأولى)؛ العبارة (32) حيث حققت أعلى متوسط حسابي بلغ (4,58) بانحراف معياري قدره (0,499)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا اتجاه هذه العبارة، مما يدل على أن شركات التأمين محل الدراسة تتمتع بسمعة جيدة ومكانة موثوقة في السوق، الأمر الذي يعزز ثقة العملاء في خدماتها ويساهم في استقطاب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين. كما تعكس هذه النتيجة نجاح الشركات في بناء صورة ذهنية إيجابية لدى المتعاملين، وهو ما ينعكس إيجابا على أدائها التشغيلي وقدرتها التنافسية في سوق التأمين.

- أما أدنى عبارة (المرتبة الأخيرة)؛ فقد كانت العبارة (34) حيث حصلت على أدنى متوسط حسابي بلغ (4,26) بانحراف معياري قدره (0,723)، وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة جدا اتجاه هذه العبارة

أيضا، وهذا يدل على أن شركات التأمين محل الدراسة تولي اهتماما بتحديث سياسات إدارة المخاطر بشكل دوري لمواكبة التغيرات التي يشهدها السوق. غير أن حصول هذه العبارة على أدنى متوسط ضمن محور الأداء التشغيلي قد يعكس وجود تفاوت في آراء المبحوثين حول مدى انتظام أو فعالية هذه التحديثات بين الشركات، رغم إدراكهم لأهميتها في تعزيز القدرة على مواجهة المخاطر وتحسين كفاءة العمليات التشغيلية واستمرارية الأداء.

الفرع الرابع: تحليل إتجاهات أفراد العينة حول الموارد البشرية

الجدول رقم (17): الوسط الحسابي لعبارات الموارد البشرية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
35	تمتلك شركتكم كفاءات بشرية متخصصة في إدارة المخاطر	4,28	0,701	مرتفعة جدا	موافق بشدة
36	تتوفر في شركتكم بيئة عمل محفزة تساعد على استبقاء الكوادر والمواهب المتميزة وبالتالي خفض تكاليف "دوران العمالة" (استقالة الموظفين)	4,08	0,778	مرتفعة	موافق
37	توجد في شركتكم خطة واضحة لإحلال وتطوير القيادات الشابة تضمن استقرار الشركة في حال مغادرة أحدهم	3,98	0,769	مرتفعة	موافق
38	توجد في شركتكم قنوات تواصل واضحة وفعالة بين الموظفين وإدارة الموارد البشرية	4,06	0,620	مرتفعة	موافق
39	يستفيد الموظفون في شركتكم باستمرار من برامج تدريبية متخصصة في كيفية استخدام أنظمة وتقنيات التأمين الحديثة	3,98	0,685	مرتفعة	موافق
40	تساهم برامج التدريب في شركتكم بشكل ملموس في تحسين جودة خدمة العملاء	4,06	0,620	مرتفعة	موافق
الإجمالي	الموارد البشرية	4,073	0,535	مرتفعة	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

يبين الجدول أعلاه اجابات أفراد العينة على فقرات بعد الموارد البشرية، حيث جاءت بمتوسط حسابي إجمالي 4,073 وانحراف معياري 0,535، وهي درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة اتجاه بعد الموارد البشرية، وهو ما يؤكد أن هذا البعد يحظى بتقييم إيجابي عام من قبل المستجوبين. وقد كانت مختلف العبارات كالتالي:

- أعلى عبارة (المرتبة الأولى)؛ حققتها العبارة (35) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,28) بانحراف معياري قدره (0,701)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا اتجاه هذه العبارة، مما يدل على أن شركات التأمين محل الدراسة تحرص على استقطاب وتطوير كفاءات بشرية متخصصة في إدارة المخاطر، باعتبارها من العناصر الأساسية لنجاح النشاط التأميني. كما يعكس ذلك إدراك الشركات لأهمية الموارد البشرية المؤهلة في تحديد المخاطر وتقييمها والتعامل معها بكفاءة، الأمر الذي يساهم في تحسين الأداء وتعزيز القدرة على تحقيق أهداف الشركة بكفاءة وفعالية.
- أما أدنى عبارة (المرتبة الأخيرة)؛ فقد حصلت العبارتان (37) و (39) على أدنى متوسط حسابي بلغ (3,98) بانحراف معياري قدره (0,769) و (0,685) على التوالي، وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة اتجاههما أيضا، مما يدل على أن شركات التأمين محل الدراسة تهتم بإعداد القيادات المستقبلية وتوفير برامج تدريبية للموظفين في مجال تقنيات التأمين الحديثة. غير أن حصول هاتين العبارتين على أدنى متوسط مقارنة ببقية عبارات محور الموارد البشرية قد يعكس وجود تفاوت في مستوى تطبيق خطط الإحلال الوظيفي وبرامج التدريب المتخصصة بين الشركات، أو الحاجة إلى تعزيز هذه الجوانب بشكل أكبر لضمان استمرارية الكفاءات البشرية ومواكبة التطورات التكنولوجية في قطاع التأمين.
- تظهر النتيجة الإجمالية الخاصة بمحور أداء شركات التأمين ككل أن المتوسط الحسابي العام لهذا المحور قد بلغ (4,275) بانحراف معياري قدره (0,383)، مما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا لدى أفراد العينة تجاه هذا المحور بكافة أبعاده، وهو ما يؤكد أنه يحظى بتقييم إيجابي عام وموافقة قوية جدا من قبل المستجوبين.

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

للتأكد من صحة وثبوت الفرضية الرئيسية للدراسة ألا وهي:

- الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين أداء شركات التأمين.
- الفرضية البديلة (H1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين أداء شركات التأمين.

لابد من اختبار الفرضيات الفرعية كما يلي:

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

أولاً/ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين.
- الفرضية البديلة (H1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين.

الجدول رقم (18): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F
الفرضية الفرعية الأولى	2,197	3,591	0,001	0,446	0,199	11,930

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

حسب الجدول أعلاه؛ فإن نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين، قد أظهر أنه يوجد فعلا لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين، حيث أظهر الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0,446) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة القوة بين تكنولوجيا التأمين وتحسين الأداء المالي والنمو، مما يعني أن زيادة مستوى تحسين الأداء المالي والنمو يرتبط بالزيادة في مستوى تكنولوجيا التأمين، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0,199) وهو ما يدل على أن ما نسبته (19,9%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى تحسين الأداء المالي والنمو يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى تكنولوجيا التأمين، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (11,930) بمستوى دلالة (0,001) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائيا، ومنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل تكنولوجيا التأمين على تحسين الأداء المالي والنمو عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما يؤكد رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: لتكنولوجيا التأمين دورا إيجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) في تحسين الأداء المالي والنمو لشركات التأمين.

ثانيا/ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين.
- الفرضية البديلة (H1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

الجدول رقم (19): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F
الفرضية الفرعية الثانية	3,019	5,099	0,024	0,32	0,102	5,459

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

حسب الجدول أعلاه؛ فإن نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين، قد أظهر أنه يوجد فعلا لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين، حيث أظهر الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0,32) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة القوة بين تكنولوجيا التأمين ورفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين، مما يعني أن زيادة مستوى رفع كفاءة الأداء التشغيلي يرتبط بالزيادة في مستوى تكنولوجيا التأمين. كما بلغت قيمة معامل التحديد (0,102) وهو ما يدل على أن ما نسبته (10,2%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى تكنولوجيا التأمين، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (5,459) بمستوى دلالة (0,024) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائيا، ومنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ تكنولوجيا التأمين على رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما ينفي الفرضية الصفرية ويؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الأداء التشغيلي لشركات التأمين.

ثالثاً/ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين.
- الفرضية البديلة (H1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين.

الجدول رقم (20): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين

المحور	قيمة B	قيمة T	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F
الفرضية الفرعية الثالثة	0,949	1,281	0,000	0,522	0,272	17,937

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

حسب الجدول أعلاه؛ فإن نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار الدور الإيجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين، قد أظهر أنه يوجد فعلا لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين.

حيث أظهر الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0,522) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة القوة بين تكنولوجيا التأمين ورفع كفاءة الموارد البشرية، مما يعني أن زيادة مستوى رفع كفاءة الموارد البشرية يرتبط بالزيادة في مستوى تكنولوجيا التأمين، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0,272) وهو ما يدل على أن ما نسبته (27,2%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى رفع كفاءة الموارد البشرية يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى تكنولوجيا التأمين، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة. كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (17,937) بمستوى دلالة (0,000) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائيا، ومنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ تكنولوجيا التأمين على رفع كفاءة الموارد البشرية عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما ينفي الفرضية الصفرية ويؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في رفع كفاءة الموارد البشرية لشركات التأمين.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا التأمين عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين أداء شركات التأمين.
- الفرضية البديلة (H_1): لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين أداء شركات التأمين.

الجدول رقم (21): نتيجة تحليل الانحدار البسيط لإختبار أثر تكنولوجيا التأمين على تحسين أداء شركات التأمين

المحور	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F
الفرضية الرئيسية	0,000	0,496	0,246	15,641

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

أظهر الجدول أعلاه؛ أن قيمة معامل الارتباط (R) التي بلغت (0,496) تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة القوة بين تكنولوجيا التأمين وتحسين أداء شركات التأمين، مما يعني أن زيادة مستوى تحسين أداء شركات التأمين يرتبط بزيادة مستوى تكنولوجيا التأمين، كما بلغت قيمة معامل التحديد (0,246) وهو ما يدل على أن ما نسبته (24,6%) من التغيرات التي تطرأ على مستوى تحسين أداء شركات التأمين يمكن تفسيرها بالتغيرات في مستوى تكنولوجيا التأمين، أما النسبة الباقية فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج هذه الدراسة، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (15,641) بمستوى دلالة (0,000) وهي أصغر من (0,05)، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، ومنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ تكنولوجيا التأمين على تحسين أداء شركات التأمين عند مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، وهذا ما ينفي الفرضية الصفرية ويؤكد قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: لتكنولوجيا التأمين دورا ايجابيا ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تحسين أداء شركات التأمين.

الفرع الثالث: اختبار فرضية الفروق

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة).
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة).

1. اختبار الفروق لمتغير الجنس:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لمتغير الجنس.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم (22): نتائج اختبار T لدور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى المعنوية
ذكر	31	4,092	0,298	0,103	0,919
أنثى	19	4,083	0,358		

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (0,103) عند مستوى دلالة (0,919)، وهي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0,05)، مما يدل على عدم وجود فروق في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة (0,05). وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لمتغير الجنس.

2. اختبار الفروق لباقي المتغيرات (السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة):

- الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لباقي المتغيرات الشخصية (السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة).
- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لباقي المتغيرات الشخصية (السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة).

الجدول رقم (23): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي One way Anova لدور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لباقي المتغيرات

المتغير	عنوان المحور	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
السن	تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين	بين المجموعات	0,495	3	0,165	1,697	0,181
		داخل المجموعات	4,475	46	0,097		
		المجموع	4,970	49	/		
المؤهل التعليمي	تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين	بين المجموعات	0,036	2	0,018	0,173	0,841
		داخل المجموعات	4,934	47	0,105		
		المجموع	4,970	49	/		
عدد سنوات الخبرة	تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين	بين المجموعات	1,027	3	0,342	3,993	0,013
		داخل المجموعات	3,943	46	0,086		
		المجموع	4,970	49	/		
المسمى الوظيفي	تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين	بين المجموعات	0,620	5	0,124	1,253	0,301
		داخل المجموعات	4,351	44	0,099		
		المجموع	4,970	49	/		
نوع الشركة	تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين	بين المجموعات	0,425	2	0,212	2,197	0,122
		داخل المجموعات	4,545	47	0,097		
		المجموع	4,970	49	/		

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات (Spss V27)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة الإحصائية لمتوسطات رتب المبحوثين بالنسبة لمتغيرات (السن، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة) غير دالة إحصائياً لأنها أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة في الدراسة (0.05)، وبالتالي لا توجد فروق حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لباقي المتغيرات. ومنه يتم نفي الفرضية البديلة وتأكيد قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين تعزى لباقي المتغيرات الشخصية (السن، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، ونوع الشركة).

خلاصة الفصل الثاني:

بعد ما تعرفنا على مفهوم تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين والعلاقة بينهما في الجانب النظري، قمنا من خلال هذا الفصل بإجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي شركات التأمين البالغ عددهم 50 موظفاً، حيث مكنتنا هذه الدراسة من التعرف على دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين، وذلك من خلال توزيع استبيان على العينة المختارة من مختلف شركات التأمين، وبينت النتائج المتحصل عليها عن طريق SPSS أن مستوى تطبيق تكنولوجيا التأمين مرتفعة وأنها تساهم في تحسين أداء شركات التأمين بنسبة 24,6%.



في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح قطاع التأمين من أكثر القطاعات تأثراً بالتطورات التكنولوجية الحديثة، حيث أفرزت هذه التحولات ما يعرف بتكنولوجيا التأمين (InsurTech) التي ساهمت في إحداث نقلة نوعية في مختلف العمليات والأنشطة التأمينية. وقد أتاحت هذه التكنولوجيا لشركات التأمين إمكانية تحسين جودة خدماتها، وتطوير عملياتها التشغيلية، وتعزيز قدرتها على الاستجابة لمتطلبات العملاء ومواجهة التحديات التنافسية التي تفرضها البيئة الرقمية الحديثة.

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة لقاء الضوء على دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين، وذلك من خلال التطرق في الجانب النظري إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين والعلاقة بينهما، ثم إجراء دراسة ميدانية على عينة من موظفي شركات التأمين، وتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وقد توصلنا لمجموعة من النتائج بناء عليها قدمنا جملة من المقترحات كمايلي:

أولاً/ نتائج الدراسة:

1. نتائج الجانب النظري: من خلال الوقوف على مفهوم تكنولوجيا التأمين ومفهوم أداء شركات التأمين توصلنا للنتائج التالية:

- ✓ تعتبر تكنولوجيا التأمين من أبرز الابتكارات الرقمية الحديثة التي ساهمت في تطوير قطاع التأمين وتحسين كفاءة عملياته؛
- ✓ تعتمد تكنولوجيا التأمين على مجموعة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البيانات الضخمة، الحوسبة السحابية، إنترنت الأشياء والبلوكشين؛
- ✓ تساعد تكنولوجيا التأمين على تحسين سرعة إنجاز العمليات التأمينية وتخفيض التكاليف التشغيلية وتحسين تجربة العملاء؛
- ✓ تساهم تكنولوجيا التأمين في تحسين إدارة المخاطر والكشف عن حالات الإحتيال التأميني ودعم عملية اتخاذ القرار.
- ✓ يمثل أداء شركات التأمين مؤشراً أساسياً لقياس مدى نجاح الشركة في تحقيق أهدافها المالية والتشغيلية والتنظيمية؛
- ✓ يتكون أداء شركات التأمين من عدة أبعاد أساسية تتمثل في الأداء المالي والنمو، الأداء التشغيلي، وأداء الموارد البشرية؛
- ✓ توجد علاقة وثيقة بين تكنولوجيا التأمين وأداء شركات التأمين، حيث ينعكس تبني التقنيات الرقمية الحديثة إيجاباً على مختلف أبعاد الأداء.

2. **نتائج الجانب التطبيقي:** من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من وكالات التأمين في سككدة، للتعرف على دور تكنولوجيا التأمين في تحسين أداء شركات التأمين، توصلنا للنتائج التالية:

✓ **تكنولوجيا التأمين:** أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق تكنولوجيا التأمين في شركات التأمين محل الدراسة جاء بدرجة موافقة **مرتفعة**، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور تكنولوجيا التأمين (3,829) وبانحراف معياري (0,342)، مما يدل على وجود توجه إيجابي نحو تبني التقنيات الرقمية الحديثة داخل شركات التأمين. كما يعكس ذلك اهتمام هذه الشركات بتطوير بنيتها التحتية التكنولوجية وتحديث أنظمتها المعلوماتية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات التأمينية ورفع كفاءة الأداء.

✓ **الأداء المالي والنمو:** أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء المالي والنمو جاء بدرجة موافقة **مرتفعة جداً**، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا البعد (4,302) وبانحراف معياري (0,421)، مما يدل على تمتع شركات التأمين محل الدراسة بمستوى جيد من الكفاءة المالية والنمو. كما أثبتت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين على الأداء المالي والنمو، حيث بلغت نسبة التفسير (19.9%).

✓ **الأداء التشغيلي:** بينت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء التشغيلي جاء بدرجة موافقة **مرتفعة جداً**، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (4,398) وبانحراف معياري (0,385)، مما يدل على وجود كفاءة عالية في العمليات التشغيلية لشركات التأمين محل الدراسة. كما أكدت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين على تحسين الأداء التشغيلي من خلال تسريع الإجراءات، تحسين إدارة العمليات، وتقليل الأخطاء التشغيلية.

✓ **الموارد البشرية:** أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى أداء الموارد البشرية جاء بدرجة موافقة **مرتفعة**، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا البعد (4,073) وبانحراف معياري (0,535)، مما يعكس توفر كفاءات بشرية قادرة على أداء المهام التأمينية بكفاءة. كما أثبتت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا التأمين على رفع كفاءة الموارد البشرية، حيث بلغت نسبة التفسير (27.2%).

✓ **أداء شركات التأمين ككل:** أظهرت النتائج أن مستوى أداء شركات التأمين بأبعاده المختلفة جاء بدرجة موافقة **مرتفعة جداً**، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4,275) والانحراف المعياري (0,383)، وهو ما يعكس وجود تقييم إيجابي مرتفع من طرف أفراد العينة لمستوى الأداء داخل شركات التأمين محل الدراسة.

ثانيا/ الإقتراحات: من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الإقتراحات التالية:

- ✓ العمل على توسيع نطاق استخدام تكنولوجيا التأمين في مختلف الأنشطة والعمليات التأمينية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- ✓ تخصيص استثمارات أكبر لتطوير البنية التحتية الرقمية وتحديث الأنظمة المعلوماتية المستخدمة داخل شركات التأمين.
- ✓ تعزيز الإعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في تحليل البيانات، تقييم المخاطر، والكشف عن حالات الاحتيال التأميني.
- ✓ تطوير المنصات والتطبيقات الإلكترونية التي تمكن العملاء من الإستفادة من الخدمات التأمينية عن بعد بكل سهولة وسرعة.
- ✓ تحسين نظم إدارة المطالبات والتعويضات من خلال استخدام الحلول الرقمية الحديثة بما يضمن السرعة والدقة في معالجة الملفات.
- ✓ تنظيم دورات تكوينية وبرامج تدريبية مستمرة للعاملين من أجل تنمية مهاراتهم الرقمية وتحسين قدرتهم على التعامل مع التقنيات الحديثة.
- ✓ تعزيز ثقافة الابتكار والتحول الرقمي داخل شركات التأمين وتشجيع الموظفين على تبني الحلول التكنولوجية الحديثة.
- ✓ دعم أمن المعلومات وحماية قواعد البيانات الخاصة بالشركة والعملاء من مختلف المخاطر والتهديدات السيبرانية.
- ✓ تشجيع التعاون والشراكة بين شركات التأمين وشركات التكنولوجيا المالية والتأمينية الناشئة للاستفادة من الخبرات والحلول المبتكرة.
- ✓ العمل على تحسين البيئة القانونية والتنظيمية المتعلقة بالمعاملات الرقمية بما يساهم في دعم التحول الرقمي في قطاع التأمين.
- ✓ تعزيز الوعي لدى العملاء بأهمية الخدمات التأمينية الرقمية وتشجيعهم على استخدام التطبيقات والمنصات الإلكترونية.
- ✓ إجراء تقييم دوري لمستوى تطبيق تكنولوجيا التأمين ومدى مساهمتها في تحسين الأداء المالي والتشغيلي وأداء الموارد البشرية داخل شركات التأمين.

ثالثاً/ آفاق الدراسة: من خلال هذه الدراسة يمكن اقتراح بعض المواضيع التي تشكل امتداداً لها كما يلي:

1. أثر الذكاء الاصطناعي على أداء شركات التأمين.
2. دور البيانات الضخمة في تحسين إدارة المخاطر بشركات التأمين.
3. أثر تقنية البلوكشين في تطوير الخدمات التأمينية والحد من الإحتيال التأميني.
4. دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات التأمينية؛
5. أثر تكنولوجيا التأمين على رضا العملاء وولائهم لشركات التأمين؛
6. مساهمة تكنولوجيا التأمين في تحقيق الميزة التنافسية لشركات التأمين الجزائرية؛
7. أثر إنترنت الأشياء على تطوير المنتجات والخدمات التأمينية؛
8. العلاقة بين الابتكار الرقمي والأداء المالي لشركات التأمين؛
9. دراسة مقارنة بين شركات التأمين التقليدية وشركات التأمين التي تعتمد تكنولوجيا التأمين.

المراجع

أولا/ المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

- القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية 125.
- القرآن الكريم، سورة قريش، الآية 3.

2. الأطروحات والمذكرات:

- عبد القادر زوانتية، دور النظام المحاسبي المالي في تحسين الأداء المحاسبي لشركات التأمين في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2017. على الرابط: <https://dspace.univ-chlef.dz/server/api/core/bitstreams/c8bdb591-156b-4a26-a4cd-7fd44522eaad/content>. تاريخ التحميل: 2026/06/24.
- مصطفى بناي، واقع وأفاق شركات التأمين الجزائرية في ظل الإصلاحات الاقتصادية والمتغيرات الدولية 2005-2011، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013-2014. على الرابط: <https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/2186>.
- منير مهدي، الكفاءة الإنتاجية ودورها في إختيار الإستراتيجية التنافسية للمؤسسة الصناعية (دراسة حالة مؤسسة صناعية الكوابل بسكرة)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2011/2012. على الرابط: <http://thesis.univ-biskra.dz/2015/1/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B0%D9%83%D8%B1%D8%A9.pdf>. تاريخ التحميل: 2026/06/22.

3. المقالات العلمية:

- أحمد ضوالبيت أحمد، بلعابد فايزة، مخلوفي عزوز، أثر شركات التأمين على النشاط الاقتصادي في السودان (دراسة حالة شركات التأمين العاملة بولاية النيل الأبيض)، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 01، 2022. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/194916>. تاريخ التحميل: 2026/06/23.
- أمينة عراس، دور تكنولوجيا البلوكتشين في تحسين صناعة التأمين دراسة تجارب بعض شركات التأمين الرائدة في المجال، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، مجلد 09، العدد 01، 2026. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/290849>. تاريخ التحميل: 2026/06/23.

- بهية تسوري بن تسوري، دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين في الجزائر خلال الفترة 2013-2017، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 11، العدد 03، 2020. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/143216>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.
- جميل صالح عيسى، علي عبد الحميد يوسف، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي لدى شركات التأمين (دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية)، مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية-، المجلد 45، العدد 04، 2023. على الرابط: <https://political-encyclopedia.org/library/5921/download>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.
- جميلة غزلان فرحات، أماني عزوزة، دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات CASH، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 01، جوان 2024. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/247639>، تاريخ التحميل: 2026/06/23.
- خليل بوداود، أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين -دراسة حالة-، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، مجلد 04، العدد 02، 2021. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/165708>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.
- دليلة طالب، وهيبة حلبي، مساهمة شركات التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني (دراسة حالة الاقتصاد الجزائري خلال الفترة 2014-2019-)، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 05، العدد 02، 2022. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/206724>، تاريخ التحميل: 2026/06/1.
- رضوان يعقوبي، منية خليفة، الإبداع التكنولوجي ودوره في عصنة قطاع التأمين (حالة شركات التأمين التكنولوجي)، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 18، العدد 01، 2024. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/237784>
- زهيرة بن خضرة، دور قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، المجلد 07، العدد 01، جوان 2018. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/107604>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.
- سارة عجمي، وظائف التأمين ودورها في إدارة علاقة الزبون (دراسة حالة مجموعة من شركات التأمين - ولاية عنابة)، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 09، العدد 01، جوان 2022. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/192566>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.
- سارة لبرش، رشيد إدريس، مساهمة التأمين في تحقيق التنمية المستدامة -دراسة حالة المجتمع أليانز-، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 02، 2021. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/177761>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.

- سناء العايب، أمينة سلايمية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين (دراسة حالة أم البواقي)، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 09، العدد 01، مارس 2022. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/185250>
- شهرزاد برواين، فاطمة لعلمي، واقع إدارة الخطر في شركات التأمين الجزائرية: دراسة عينة من شركات التأمين في الجزائر، مجلة المالية والأسواق، المجلد 07، العدد 01، 2020. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/112552>، تاريخ التحميل: 2026/06/15.
- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، جوان 2010. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/766>، تاريخ التحميل: 2026/06/21.
- عمار براهيمية، صاطوري الجودي، إعادة هندسة الأعمال كمدخل لتحسين الأداء الإقتصادي الكلي، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، مجلد 6، العدد 02، 2013. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/59044>، تاريخ التحميل: 2026/06/23.
- فارس ضيف، مساهمة شركات التأمين في دعم الاقتصاد الوطني في ظل ازمة وباء فيروس كورونا دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، مجلة الإقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، 2023. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/598/6/2/231953>
- محمد اصميدة أحمددي محمد بوعظمت، هيكل رأس المال المصارف التجارية الليبية وأثرها على تقييم كفاءة الأداء التشغيلي (دراسة تطبيقية عن مصرف الجمهورية بليبيا للفترة المالية (2010 - 2023))، مجلة الإدارة العامة والقانون والتنمية، المجلد 06، العدد 01، 2025. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/264622>، تاريخ التحميل 2026/06/27. (بتصرف).
- مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين -عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية-، مجلة أرصاد للدراسات الإقتصادية والإدارية، مجلد 05، العدد 01، 2022. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/195998>، تاريخ التحميل: 2026/05/21.
- نسيم حمادي، فتيحة ملياني، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستخدام النسب المالية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 07، العدد 01، 2022. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/198625>
- وهبة عبد الرحيم، تكنولوجيا التأمين كمستقبل لصناعة التأمين، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019. على الرابط: <https://asjp.cerist.dz/en/article/72410>، تاريخ التحميل: 2026/06/22.

- ياسين كاظم حسن، إعادة التأمين، مجلة جامعة بابل/ العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد 04، 2016. على الرابط: <https://fr.scribd.com/document/541840664/%D8%A7%D8%B9%D8%A7%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%A7%D9%85%D9%8A%D9%86>. تاريخ التحميل: 2026/06/22.

4. الملتقيات والأيام الدراسية:

- عبد الجليل هداجي، عبد القادر جعفري، العقود الذكية وصناعة التأمين -تقنية Blockchain أنموذجاً، مداخلة مقدمة في يوم دراسي بعنوان: التأمينات بالجزائر بين الواقع والتحديات، يوم 26 ماي 2022، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير. على الرابط: https://www.researchgate.net/publication/362279824_alqwd_aldhkyl_wsna_taltamyn-tqnyt_Blockchain_anmwdhjaa_Smart_contracts_and_the_insurance_industry. تاريخ التحميل: 2026/06/24.

5. مراجع أخرى:

- الأمم المتحدة، نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية، آفاق عالمية وتوجهات إقليمية. بيروت، 2019. على الرابط: <https://www.unescwa.org/sites/default/files/pubs/pdf/technology-development-bulletin-arab-region-2019-arabic.pdf>

ثانياً/ المراجع باللغة الأجنبية:

- Behlul Ersoy, Hasan Meral, Selim Yazici, **Measuring the Financial Impact of Insurtech: A Cross- Country Analysis of OECD Insurance Markets**, 2026. the link: https://assets-eu.researchsquare.com/files/rs-9130274/v1_covered_2e8828d7-2ace-46ef-915f-96c9f4dfab25.pdf?c=1773991589.
- Benjamin Abongo, **Adoption of Artificial Intelligence Technology and Its Impact on Insurance Company Performance in Kenya**, Stratford Peer Reviewed Journals and Book Publishing, Journal of Marketing and Communication, Volume 8, Issue 2, 2025. <https://stratfordjournalpublishers.org/journals/index.php/journal-of-marketing/article/view/2714/3383>.
- Eric Foulsham, **Insurtech**, Lyon Enterprises, article Publié le 13 avril 2023 à 13 h 36 min - Mis à jour le 13 avril 2023. on the link: https://www.lyon-entreprises.com/glossaire/insurtech?utm_source=chatgpt.com.
- George E. Rejda, Michael J. McNamara, **Principles of Risk Management and Insurance**, 12th Edition, Pearso Education, USA, 2014. https://business.ucdenver.edu/sites/default/files/attached-files/rejda_12th_edition_textbook_principles_of_risk_management_and_insurance.pdf.
- KPMG & Zhong, **InsurTech: Infrastructure for New Insurance**, July 2019. the link: <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/cn/pdf/en/2019/07/insurance-technology.pdf>.
- Nilam Khadgi, **Factors Affecting Employee Performance of Insurance Companies**, A Dissertation submitted to the Office of the Dean, Faculty of Management in partial fulfillment of the requirements for the Master's Degree, Kathmandu Nepal, 2024. the link:

- <https://elibrary.tucl.edu.np/JQ99OgQlIzUxyjI9nB0on9OyLkqsGI4/api/core/bitstreams/bb43eaa9-0f03-404c-9c3b-f2eaac603d01/content?utm>.
- OECD, **Technology and Innovation in the Insurance Sector**, OECD Publishing, Paris, 2017. On the link: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2017/12/technology-and-innovation-in-the-insurance-sector_0f8e3d13/ddf9df41-en.pdf.
 - Rejda, G. E., & McNamara, M., **Principles of Risk Management and Insurance**, 14th ed Pearson, 2021. On the link; https://perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id/assets/file/ebook/George_Rejda_Michael_McNamara_-_Principles_of_Risk_Management_and_Insurance_Global_Edito.
 - Shakil Ahmad, Rejaul karim, Nargis Sultana and Reshma pervin Lima, **Insurtech: Digital Transformation of the Insurance Industry**, Chapter 16 In book: Financial Landscape Transformation: Technological Disruptions, Edition 1, Emerald Publishing Limited, 2025. On the link: https://www.researchgate.net/publication/389220671_InsurTech_Digital_Transformation_of_Insurance_Industry#read
 - Swiss Re Institute, **Technology and Insurance: Themes and Challenges**, Switzerland, 2017. on the link: https://www.swissre.com/dam/jcr%3A85c4ccde-50b7-41cf-a2df-d365cc35a6f4/expertise_publication_technology_and_insurance_themes_and_challenges.pdf?utm_source=chatgpt.com.
 - World Bank Group, **how Technology can make insurance more inclusive**, Finance competitiveness & innovation global practice, Fintech Note, No (2), 2018. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/583381531209953337/pdf/128157-9-7-2018-11-49-10-FintechNotesTechnologyInsuranceInclusiveFinalLowRes.pdf>.

ثالثا/ المواقع الالكترونية:

- Algérienne Takaful, **Presentation de la Société**, Disponible sur: <https://www.atakaful.dz> (تم 2026/06/21 :الاطلاع عليه في).
- CAAR, **Presentation de la compagnie**, Disponible sur: <https://www.caar.dz> (تم 2026/06/21 :الاطلاع عليه في).
- CAAT, **Presentation de la société**, Disponible sur: <https://www.caat.dz> (تم 2026/06/21 :الاطلاع عليه في).
- CASH Assurances, **Presentation de la compagnie**, Disponible sur: <https://www.cash-assurances.dz> (تم 2026/06/21 :الاطلاع عليه في).
- European Central Bank, **Insurance corporation statistics**. on the link; https://www.ecb.europa.eu/stats/financial_corporations/insurance_corporations/html/index.en.htm.
- GAM Assurances, **Presentation de la compagnie**, Disponible sur: <https://www.gam.dz> (تم 2026/06/21 :الاطلاع عليه في).
- SAA, **Presentation de la compagnie**, Disponible sur: <https://www.saa.dz> (تم 2026/06/21 :الاطلاع عليه في).
- The International Trade Administration, financial services, **Insurtech**. On the link: <https://www.trade.gov/insurtech>. The site was visited: 01/06/2026.
- Trust Assurance, **Presentation de la compagnie**, Disponible sur (تم 2026/06/21 :الاطلاع عليه في).

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة العلمية	الإسم واللقب
أستاذ محاضر أ	د. بلجبلية سمية
أستاذ محاضر ب	د. قرفي أسماء
أستاذ محاضر ب	د. فنازي فاطمة الزهراء

الملحق رقم (02): الإمتبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة مالية



استبيان حول موضوع:

دور تكنولوجيا التأمين (InsurTech) في تحسين أداء شركات التأمين

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، أما بعد:

يسعدنا في اطار التحضير لإعداد مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة مالية، والتي تحمل العنوان المذكور أعلاه، أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان لمعرفة آرائكم وجمع البيانات واستقراء المعلومات اللازمة في ما يتعلق بموضوع بحثنا وتحليلها للوصول للنتائج المطلوبة.

وعليه نلتمس منكم التفضل بملأ هذا الإستبيان وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة، مع العلم أن البيانات والمعلومات المتحصل عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

في الأخير نقبلوا منا فائق التقدير والإمتنان على تفاعلكم البناء لخدمة البحث العلمي.

تحت إشراف:

د. خديجة عرقوب

من إعداد الطالبة:

بويابة نهى

السنة الجامعية: 2025 / 2026

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس: ذكر () أنثى ()
- السن: أقل من 25 سنة () من 25 إلى أقل من 35 سنة ()
من 35 إلى أقل من 45 سنة () من 45 سنة فأكثر ()
- المؤهل التعليمي: ليسانيس () ماستر () دكتوراه () أخرى ()
- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ()
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة () من 15 سنة فأكثر ()
- المسمى الوظيفي: مدير () مكلف بالدراسات () موظف إداري () رئيس مصلحة ()
تقني-مهندس أنظمة معلومات () أخرى () يرجى التحديد:.....
- نوع الشركة: شركة تأمين عمومية () شركة تأمين خاصة () شركة تكافل ()

المحور الثاني: تكنولوجيا التأمين (InsurTech)

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تتوفر شركتكم على بنية تحتية تقنية متطورة (شبكات، خوادم...)					

					02	تمتلك شركتكم نظاما معلوماتيا متكاملًا
					03	تخصص شركتكم ميزانية سنوية كافية لتطوير وتحديث تقنيات التأمين
					04	تعتمد شركتكم بشكل أساسي على الأنظمة السحابية (Cloud Computing) لتخزين ومعالجة البيانات
					05	تعتمد شركتكم على تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) في تقييم المخاطر وتحديد الأسعار
					06	توظف شركتكم تقنيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data) لفهم سلوك العملاء وتقديم عروض تأمينية مخصصة لكل عميل على حدة
					07	تعتمد شركتكم تقنية البلوك تشين (Blockchain) لزيادة شفافية المطالبات
					08	تعتمد شركتكم العقود الذكية (Smart Contracts) لتنفيذ الدفعات التلقائية عند تحقق شروط معينة
					09	تعتمد شركتكم أجهزة استشعار (مثل أجهزة تتبع السيارات) لتقديم تأمين قائم على الاستخدام (Usage-based Insurance) كالتأمين بالمسافة أو حسب سلوك القيادة
					10	تستخدم شركتكم تطبيقات الهاتف المحمول لبيع وثائق التأمين
					11	تستخدم شركتكم "الدردشة الآلية (Chatbots)" للرد على استفسارات العملاء على مدار الساعة
					12	تعتمد شركتكم على أتمتة العمليات في معالجة وتسوية المطالبات
					13	توجد آليات تقنية متطورة لدى الشركة للكشف عن محاولات الاحتيال التأميني
					14	تعتمد شركتكم بروتوكولات حماية متقدمة لتأمين بيانات العملاء من الاختراقات
					15	توجد رؤية استراتيجية واضحة من الإدارة العليا للتحول نحو التأمين الرقمي الكامل

					16	تواكب شركتكم التحديثات القانونية المتعلقة بالرقمنة والتوقيع الإلكتروني في الجزائر
					17	تتوفر لدى موظفي الشركة المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع الأنظمة الحديثة

المحور الثالث: أداء شركات التأمين

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأداء المالي والنمو						
18	تحقق شركتكم عوائد استثمارية تتماشى مع أهدافها الإستراتيجية					
19	تتمتع شركتكم بملاءة مالية قوية تمكنها من مواجهة المخاطر السوقية المفاجئة					
20	تعرف شركتكم في السنوات الأخيرة نموًا مستمرًا في الحصة السوقية مقارنة بالشركات المنافسة					
21	تتميز شركتكم بالقدرة على التحكم في تكاليفها التشغيلية وخفضها سنويًا					
22	تعتمد شركتكم استراتيجية استثمارية توازن بين العائد والمخاطر المحسوبة					
23	تتمتع شركتكم بسيولة نقدية كافية لتمويل عملياتها اليومية دون صعوبات					
24	تمتلك شركتكم محفظة منتجات متنوعة (تأمين صحي، سيارات، حياة... إلخ) لتوزيع المخاطر					
25	تتجشع شركتكم باستمرار في تجديد العقود مع العملاء					
26	تقدم شركتكم أسعار أقساط تأمينية مناسبة مقارنة بجودة التغطية المقدمة					
الأداء التشغيلي						
27	تمتلك شركتكم منظومة متطورة لإدارة المخاطر المالية والفنية					

					28	تعمل شركتكم على تسوية المطالبات بسرعة وكفاءة
					29	تقوم شركتكم بطرح منتجات تأمينية مبتكرة وجديدة بشكل مستمر في السوق
					30	تقوم شركتكم بتحديث الإجراءات والعمليات الداخلية دوريا لضمان مرونة العمل وسرعة اتخاذ القرار
					31	تعتمد شركتكم استراتيجيات تسويقية فعالة تصل للشرائح المستهدفة بدقة
					32	تتمتع العلامة التجارية لشركتكم بسمعة طيبة وموثوقية في السوق
					33	تتميز شركتكم بقلّة الأخطاء والدقة في العمل
					34	يتم تحديث سياسات إدارة المخاطر في شركتكم دوريا لمواكبة تغيرات السوق
الموارد البشرية						
					35	تمتلك شركتكم كفاءات بشرية متخصصة في إدارة المخاطر
					36	تتوفر في شركتكم بيئة عمل محفزة تساعد على استبقاء الكوادر والمواهب المتميزة وبالتالي خفض تكاليف "دوران العمالة" (استقالة الموظفين)
					37	توجد في شركتكم خطة واضحة لإحلال وتطوير القيادات الشابة تضمن استقرار الشركة في حال مغادرة أحدهم
					38	توجد في شركتكم قنوات تواصل واضحة وفعالة بين الموظفين وإدارة الموارد البشرية
					39	يستفيد الموظفون في شركتكم باستمرار من برامج تدريبية متخصصة في كيفية استخدام أنظمة وتقنيات التأمين الحديثة
					40	تساهم برامج التدريب في شركتكم بشكل ملموس في تحسين جودة خدمة العملاء

الملحق رقم (03): مخرجات الـ SPSS

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d éléments
,733	17

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d éléments
,851	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d éléments
,796	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d éléments
,859	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d éléments
,920	23

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d éléments
,901	40

		Correlations																			
		متغير متعلوقه	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
متغير متعلوقه	المتغير	1	.477	.519	.484	.501	.228	.660	.571	.642	.316	.324	.665	.542	.289	.880	.436	.217	.388		
	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)		.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50		
1	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.477	1	.484	.366	.340	.364	.289	.237	.081	-.083	-.111	.198	.198	.045	.036	.192	-.034	.448	
	N		.001		.001	.006	.016	.008	.849	.847	.667	.572	.567	.441	.166	.176	.758	.865	.488	.813	.051
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
2	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.519	.484	1	.446	.413	.312	.364	.162	.1158	.064	-.175	.217	.282	-.101	.161	.224	.020	.481	
	N		<.001	<.001		.601	.003	.028	.005	.324	.282	.632	.224	.130	.078	.219	.486	.118	.796	.062	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
3	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.484	.366	.446	1	.606	.602	.274	.062	.082	-.096	-.168	.126	-.391	.222	.260	.368	.001	.428	
	N		<.001	.006	.001		.001	.012	.047	.847	.667	.572	.567	.441	.166	.176	.758	.865	.488	.813	.051
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
4	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.501	.340	.616	.413	.650	1	.477	.262	.048	.040	.165	-.199	.153	-.063	-.175	.222	.439	-.048	.346
	N		.001	.016	.003	.001		.001	.047	.738	.701	.476	.242	.388	.966	.225	.122	.892	.742	.016	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
5	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.228	.284	.312	.352	.427	1	.131	.274	-.162	.124	-.115	.126	-.111	-.438	-.077	-.895	.028	.193	
	N		.041	.058	.039	.012	.001		.264	.054	.247	.262	.134	.303	.443	.001	.657	.810	.045	.264	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
6	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.660	.289	.381	.237	.321	.131	1	.488	.660	.568	.121	.298	.165	-.016	.149	.211	.008	.258	
	N		<.001	.002	.005	.014	.047	.364		.001	.001	.281	.431	.641	.937	.911	.362	.137	.811	.078	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
7	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.571	.081	.237	.142	.062	.046	.274	.060	1	.544	-.056	.227	.253	.276	.251	.255	.144	.259	.144
	N		<.001	.087	.234	.067	.736	.054	.061		.001	.686	.221	.695	.652	.012	.673	.319	.068	.318	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
8	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.642	.316	.567	.312	.362	.167	.020	.544	1	.281	.189	.372	.564	.345	.687	.199	-.095	.462	
	N		.001	.017	.002	.048	.781	.247	.001	.001		.041	.199	.608	.901	.014	.647	.189	.010	.772	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
9	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.316	.324	.665	.542	.289	.880	.436	.217	.388	1	.447	.295	.281	.108	.124	-.805	-.171	.285	
	N		.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001		.002	.074	.012	.468	.169	.349	.006	.372	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
10	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.324	.324	.441	.166	.199	.153	.121	.337	.188	.248	1	.147	.426	.369	.640	.937	.086	-.260	
	N		.022	.044	.022	.244	.242	.140	.461	.281	.190	.082		.310	.382	.013	.747	.463	.020	.452	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
11	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.665	.198	.217	.129	.113	.126	.291	.263	.372	.254	.147	1	.505	.205	.115	-.874	-.037	.062	
	N		.001	.168	.139	.130	.128	.383	.041	.065	.008	.074	.319		.001	.152	.425	.687	.798	.576	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
12	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.542	.199	.252	.167	.183	.111	.263	.276	.504	.251	.426	.805	1	.225	.131	.083	-.184	.161	
	N		.001	.176	.078	.026	.066	.443	.037	.052	.001	.012	.092	-.601		.109	.364	.983	.200	.263	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
13	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.289	.045	.181	.032	-.176	-.438	-.016	.351	.345	.166	.359	.205	.235	1	.149	.945	.078	-.588	
	N		.042	.219	.018	.826	.325	.001	.811	.012	.014	.486	.013	.192	.142		.364	.798	.347	.59	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
14	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.880	.436	.217	.388	.020	.222	.077	.149	.255	.097	.189	.049	.115	-.131	1	.795	.658	.480	
	N		.006	.006	.488	.008	.122	.057	.362	.073	.547	.169	.793	.425	.364	.304		.891	.001	.003	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
15	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.436	.182	.224	.366	.430	.035	.214	.144	.198	.099	-.037	-.674	-.303	.045	.165	1	.334	.448	
	N		.001	.066	.118	.608	.002	.819	.137	.318	.169	.488	.799	.607	.983	.758	.661		.018	.001	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
16	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.217	-.034	.051	.036	-.088	-.329	.023	.395	-.095	-.386	.089	-.637	-.184	.078	.595	.334	1	.273	
	N		.048	.813	.789	.530	.742	.845	.811	.988	.210	.864	.933	.798	.206	.582	.661	.918		.001	
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	
17	متغير	Correlation of Pearson Sig. (bilateral)	.388	.008	.419	.429	.386	.193	.251	.148	.042	-.128	-.269	.662	-.161	-.095	.469	.449	.273	1	
	N		.006	.001	.092	.002	.016	.024	.079	.319	.772	.372	.098	.870	.283	.012	.663	.891	.068		
	N		50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	

[illegible]

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	31	62,0	62,0	62,0
	أنثى	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	1	2,0	2,0	2,0
	من 25 إلى 34 سنة	17	34,0	34,0	36,0
	من 35 إلى 44 سنة	22	44,0	44,0	80,0
	أكثر من 44 سنة	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ليسانس	24	48,0	48,0	48,0
	ماجستير	13	26,0	26,0	74,0
	أخرى	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الخبرة المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	7	14,0	14,0	14,0
	من 5 إلى 9 سنوات	17	34,0	34,0	48,0
	من 10 إلى 14 سنة	13	26,0	26,0	74,0
	أكثر من 14 سنة	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المسمى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدبر	6	12,0	12,0	12,0
	مكلف بالدراسات	18	36,0	36,0	48,0
	موظف إداري	11	22,0	22,0	70,0
	رئيس مصلحة	7	14,0	14,0	84,0
	تقني / مهندس أنظمة معلومات	2	4,0	4,0	88,0
	أخرى	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

نوع الشركة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	شركة تأمين عمومية	35	70,0	70,0	70,0
	شركة تأمين خاصة	13	26,0	26,0	96,0
	شركة تكافل	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
عبارة 1	50	4,48	,544
عبارة 2	50	4,44	,577
عبارة 3	50	4,38	,602
عبارة 4	50	4,10	,839
عبارة 5	50	3,54	1,034
عبارة 6	50	3,68	,999
عبارة 7	50	3,08	,804
عبارة 8	50	3,08	,966
عبارة 9	50	2,70	,814
عبارة 10	50	3,00	1,010
عبارة 11	50	3,36	,827
عبارة 12	50	3,42	,950
عبارة 13	50	3,96	,807
عبارة 14	50	4,48	,505
عبارة 15	50	4,48	,544
عبارة 16	50	4,44	,611
عبارة 17	50	4,48	,544
محور تكنولوجيا التأمين	50	3,8286	,34177
N valide (liste)	50		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
عبارة 18	50	4,42	,575
عبارة 19	50	4,38	,667
عبارة 20	50	4,40	,670
عبارة 21	50	4,30	,505
عبارة 22	50	4,14	,606
عبارة 23	50	4,28	,497
عبارة 24	50	4,18	,825
عبارة 25	50	4,46	,579
عبارة 26	50	4,16	,618
بعد الأداء المالي والعمو	50	4,3024	,42121
عبارة 27	50	4,44	,541
عبارة 28	50	4,48	,544
عبارة 29	50	4,28	,671
عبارة 30	50	4,38	,602
عبارة 31	50	4,28	,640
عبارة 32	50	4,58	,499
عبارة 33	50	4,46	,542
عبارة 34	50	4,26	,723
بعد الأداء التشغيلي	50	4,3978	,38501
عبارة 35	50	4,28	,701
عبارة 36	50	4,08	,778
عبارة 37	50	3,98	,769
عبارة 38	50	4,06	,620
عبارة 49	50	3,98	,685
عبارة 40	50	4,06	,620
بعد الموارد البشرية	50	4,0730	,53470
محور أداء شركات التأمين	50	4,2748	,38306
N valide (liste)	50		

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,446 ^a	,199	,182	,38087
a. Prédicteurs : (Constante), محور تكنولوجيا التأمين				
b. Variable dépendante : بعد الأداء المالي والنمو				

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,731	1	1,731	11,930	,001 ^b
	de Student	6,963	48	,145		
	Total	8,694	49			

- a. Variable dépendante : بعد الأداء المالي والنمو
- b. Prédicteurs : (Constante), محور تكنولوجيا التأمين

Coefficients ^a						
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,197	,612		3,591	<,001
	محور تكنولوجيا التأمين	,550	,159	,446	3,454	,001

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,320 ^a	,102	,083	,36860

- a. Prédicteurs : (Constante), محور تكنولوجيا التأمين
- b. Variable dépendante : بعد الأداء التشغيلي

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,742	1	,742	5,459	,024 ^b
	de Student	6,522	48	,136		
	Total	7,263	49			

- a. Variable dépendante : بعد الأداء التشغيلي
- b. Prédicteurs : (Constante), محور تكنولوجيا التأمين

Coefficients ^a						
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	3,019	,592		5,099	<,001
	محور تكنولوجيا التأمين	,360	,154	,320	2,337	,024

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,522 ^a	,272	,257	,46094

a. Prédicteurs : (Constante), محور تكنولوجيا التأمين

b. Variable dépendante : بعد الموارد البشرية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,811	1	3,811	17,937	<,001 ^b
	de Student	10,198	48	,212		
	Total	14,009	49			

a. Variable dépendante : بعد الموارد البشرية

b. Prédicteurs : (Constante), محور تكنولوجيا التأمين

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,949	,741		1,281	,206
	محور تكنولوجيا التأمين	,816	,193	,522	4,235	<,001

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,496 ^a	,246	,230	,33612

a. Prédicteurs : (Constante), محور تكنولوجيا التأمين

b. Variable dépendante : محور أداء شركات التأمين

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,767	1	1,767	15,641	<,001 ^b
	de Student	5,423	48	,113		
	Total	7,190	49			

a. Variable dépendante : محور أداء شركات التأمين

b. Prédicteurs : (Constante), محور تكنولوجيا التأمين

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,147	,540		3,977	<,001
	محور تكنولوجيا التأمين	,556	,140	,496	3,955	<,001

