

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
العلوم الاقتصادية

قسم : علوم تجارية

تخصص : مالية و تجارة دولية

بـعـنـوان :

أثر التوجه الرقمي للإدارة على جودة خدمات التأمين للجزائر

تحت إشراف الأستاذ :

بن سكران بودالي

من إعداد الطالبتين :

بومدين بشرى

عدادي سماح نهاد

مذكرة مقدمة لنيل شهادة مقدمة شهادة ماستر

أعضاء لجنة المناقشة :

الصفة	أعضاء اللجنة
مشرفا	بن سكران البودالي
	بومدين أمين

السنة الجامعية : 2026/2025

ملخص

تهدف الدراسة بيان اثر رقمنة عمليات التامين على جودة الخدمات، حيث تُحسن الكفاءة التشغيلية، تقلل التكاليف، وتسرع معالجة ملفات الحوادث، كما تتيح للعملاء تجربة الاكتتاب عن بُعد، والتسوية الفورية للمطالبات، ومن نتائجها تحسين تجربة العملاء والوصول السريع، من تقديم الخدمات على مدار الساعة عبر تطبيقات الهواتف الذكية والمواقع الإلكترونية والشفافية والسرعة، والإبلاغ عن الحوادث، وتتبع مراحل التعويض إلكترونياً دون الحاجة للتنقل، والتخصيص ورفع الكفاءة التشغيلية وتخفيض التكاليف، والمؤسسة الجزائرية معنية أكثر وأكثر رغم المستوى المتوسط لها حول الاشكالية وابعادها المهمة حالياً ومستقبلاً

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، التامين، جودة الخدمة، المؤسسة الجزائرية

Abstract :

This study aims to demonstrate the impact of digitizing insurance processes on service quality. It improves operational efficiency, reduces costs, and expedites the processing of claims. It also provides customers with a seamless experience, including remote underwriting and immediate claims settlement. The results include enhanced customer experience and rapid access, 24/7 service delivery via smartphone applications and websites, increased transparency and speed, electronic accident reporting, and compensation tracking without the need for physical visits. Furthermore, it leads to increased personalization, improved operational efficiency, and reduced costs. The Algerian insurance company is increasingly concerned with this issue and its significant current and future implications, despite its relatively moderate level of understanding.

Keywords: Digitization, Insurance, Service Quality, Algerian Insurance Company

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَمَّنْ هُوَ قَانِثٌ آَنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ

الْأُخْرَى وَيَرْجُو رَحْمَةً رَبِّهِ ۖ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ

يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۖ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو

الْأَلْبَابِ (9)

[. القرآن الكريم ، سورة الزمر ، الآية : 9]

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله أولاً وأخيراً

نتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير الى استاذنا المشرف بن
سكران بوولي على اشرافه لنا والذي لم يخل علينا بنصائح القيمة
وتوجيهاته وصبره.

كما نتقدم أيضاً بوافر الشكر الى كل من وفر لنا وقتاً وساعدنا من

أساتذتنا

والشكر موصول الى لجنة المناقشة على تكرمها بقبول مناقشة هذه المذكرة.

الأهراء

لی أعز ما أملك أبي وأمي الغالبین

لی اخوتي وأخواتي الأعزاء

لی زوجي قرۃ عینی ورفیق دینی

لی کل أفراد العائلة کبیرا وصغیرا

لی کل أساتنتي وزملائي

سماع

الأهداء

إلى من علمني أن النجاح لا يُحْدَى بل يُنتَزَع بالصبر والاجتهاد.

إلى من كان دعاؤهم سرّ توفيقِي، ووجودهم سندي في كل خطوة

من حياتي.

إلى والديّ الكريمين، رمز العطاء والتضحية، وإلى أخواتي بسمة و

فدوى ولينا كل من آمن بي ووقف لي جانبي دون انتظار

مقابل.

إلى أساتنتي الأفاضل الذين لم يخلوا عليّ بالعلم والتوجيه.

إلّهم جميعاً أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

بشرى

الفهرس

1	مقدمة عامة:
1	أولاً: إشكالية الدراسة
2	ثانياً: الفرضيات
2	الرقمنة ترفع من جودة خدمات التأمين
2	المؤسسة الجزائرية للتأمين تعتمد الرقمنة في الإدارة
2	ثالثاً . أهمية الدراسة
2	رابعاً : أهداف الدراسة
3	خامساً : المنهج المتبع
3	سادساً : الدراسات السابقة
4	سابعاً . هيكل الدراسة

الفصل الأول

الإطار النظري لرقمنة خدمات التأمين

6	المبحث الأول : مفاهيم حول التأمين
6	المطلب الأول : مفهوم التأمين، تطوره وأنواعه
12	المطلب الثاني : الخصائص، الأركان والأهمية
15	المطلب الثالث : البرامج والسياسات التأمينية في الجزائر

39	
42	المبحث الثاني: مفاهيم حول الرقمنة.....
42	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وتعريف حولها.....
42	أولاً: نشأة مصطلح الرقمنة وتطوره.....
43	ثانياً: تعريفات الرقمنة.....
44	المطلب الثاني: الخصائص، الأبعاد، الأهداف والمقومات.....
47	المطلب الثالث: السياسات والبرامج الرقمية الدولية والجزائرية.....
48	المبحث الثالث: جودة خدمات التأمين والتحول الرقمي.....
48	المطلب الأول: جودة خدمات التأمين وآليات قياسها.....
50	المطلب الثاني: العلاقة بين التوجه الرقمي وجودة الخدمات التأمينية.....
52	المطلب الثالث: تحديات الرقمنة في قطاع التأمين الجزائري.....
53	المبحث الثاني: مفاهيم حول الرقمنة.....
53	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وتعريف حولها.....
54	المطلب الثاني: الخصائص، الأبعاد، الأهداف والمقومات.....
56	المطلب الثالث: السياسات والبرامج المتاحة والمنتجة.....
57	المبحث الثالث: جودة خدمات التأمين وعملية الرقمية.....
57	المطلب الأول: جودة خدمات التأمين وآليات قياسها.....
59	المطلب الثاني: الرقمنة وجودة خدمات التأمين.....
60	المطلب الثالث: تجارب وواقع التأمين والرقمنة دولياً ومحلياً.....

المطلب الرابع: الإطار التحليلي المقترح لدراسة الرقمنة وجودة خدمات التأمين	62
الخاتمة العامة	117
أهم الاستنتاجات العامة.....	118
رابعاً: التوصيات والتطلعات المستقبلية	119

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
20	مخطط شركات التأمين الناشطة بالجزائر	الشكل رقم 01
26	(تطور صناعة التأمين التكافلي (2014-2030	الشكل رقم 03
32	Cat-Nat (2014-2024) تطور التأمين ضد الكوارث الطبيعية	الشكل رقم 04
36	(تطور إنتاج الوسيط من قبل شركات التأمين (2023-2024	الشكل رقم 05
39	(تطور إنتاج التأمين المصرفي (2014-2024	الشكل رقم 06
43	توزيع التعويضات حسب الفروع	الشكل رقم 06
44	GDP % / معدلات انتشار التأمين (2014-2024	الشكل رقم 07
44	(معدلات انتشار التأمين حسب الاختصاص القضائي (2024	الشكل رقم 08
46	(معدل النمو الاسمي لأسعار وثائق التأمين (2024	الشكل رقم 09
94	توزيع العينة حسب الجنس	الشكل رقم 10

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
22	إنتاج سوق التأمين (ملايين DA)	جدول رقم 01
23	الإنتاج حسب شركة التأمين التقليدية	جدول رقم 02
25	إنتاج شركة تأمين تكافل	جدول رقم 03
28	إنتاج سوق خدمات التأمين حسب قطاعات المخاطر	جدول رقم 04
33	التأمين الشخصي	جدول رقم 05
37	بيانات التأمين المصرفي حسب الشركة	جدول رقم 06
91	معامل الثبات	جدول رقم 07
93	توزيع العينة حسب العمر	جدول رقم 08
96	حسب المسؤولية الاجتماعية	جدول رقم 09
100	حسب المسؤولية الاجتماعية (تكرار/متغير آخر)	جدول رقم 10
102	نتائج خلاصة الدراسة	جدول رقم 11

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

تُعَدُّ صناعة التأمين من أبرز القطاعات الاقتصادية التي تواجه تحولات هيكلية عميقة في ظل الثورة الرقمية التي تعرفها الاقتصادات المعاصرة؛ إذ لم تعد الخدمات التأمينية تقتصر على نماذجها التقليدية المبنية على التفاعل الورقي والشبكات الوكالية التقليدية، بل باتت تتجه نحو منظومات رقمية متكاملة تشمل تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، وتطبيقات الهاتف الذكي، وتقنية سلسلة الكتل. وفي هذا السياق، تبرز مسألة جوهرية تتعلق بمدى قدرة شركات التأمين على توظيف الأدوات الرقمية الحديثة لتحسين جودة خدماتها وتعزيز رضا عملائها.

على الصعيد الجزائري، يمثل قطاع التأمين أحد المكونات الأساسية للمنظومة المالية الوطنية، غير أنه يعاني من تحديات بنيوية متعددة ترتبط بمحدودية الانتشار وضعف ثقافة التأمين لدى فئات واسعة من المجتمع، فضلاً عن البيروقراطية الإجرائية التي تُثقل كاهل المتعاملين. وفي مسعى لمعالجة هذه الاختلالات، أطلقت السلطات العمومية جملَةً من المبادرات الرامية إلى رقمنة المنظومة التأمينية ضمن رؤية إصلاحية شاملة تنبثق من استراتيجية الجزائر الرقمية 2025.

ومن هذا المنطلق، جاء هذا البحث لاستيعاب أبعاد هذه الإشكالية واستجلاء معالمها النظرية والتطبيقية، انطلاقاً من تساؤل رئيسي مفاده: ما مدى إسهام التوجه الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين في الجزائر؟

أولاً: إشكالية الدراسة

يمكن صياغة إشكالية هذا البحث على النحو الآتي :

ما مدى إسهام التوجه الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين في الجزائر؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية جملةً من التساؤلات الفرعية:

- ما هي المفاهيم الأساسية المؤطرة لقطاع التأمين ومنظومة الرقمنة؟
- ما العلاقة الوظيفية بين الرقمنة وجودة الخدمات التأمينية؟
- ما هو واقع التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري مقارنةً بالتجارب الدولية؟

ثانياً: الفرضيات

- الرقمنة ترفع من جودة خدمات التأمين
- المؤسسة الجزائرية للتأمين تعتمد الرقمنة في الإدارة

ثالثاً . أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من منطلقين متكاملين؛ أما المنطلق النظري فيتمثل في إسهامها في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بعلاقة التحول الرقمي بجودة الخدمات في القطاعات المالية، وهو مجال لا يزال شحيح الدراسة على المستوى المحلي .وأما المنطلق التطبيقي فيتجلى في انعكاسات نتائج هذه الدراسة على صانعي القرار في شركات التأمين الجزائرية، إذ توفر لهم إطاراً تحليلياً لفهم متطلبات التحول الرقمي ومتغيراته.

رابعاً :أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، أبرزها :بناء إطار نظري متكامل حول مفاهيم التأمين والرقمنة، وتحديد طبيعة العلاقة بين التوجه الرقمي وجودة الخدمات التأمينية، والاطلاع على التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال، وصولاً إلى تقديم توصيات عملية مدروسة لتطوير قطاع التأمين الجزائري.

خامسا :المنهج المتبع

اعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل مكوناتها، مستعيناً بأدوات الاستقراء النظري من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة في حقلَي التأمين والرقمنة، ومن ثمَّ استنتاج هذه المعطيات في ضوء السياق الجزائري.

سادسا : الدراسات السابقة

اهتم عدد من الباحثين بدراسة العلاقة بين التحول الرقمي وجودة الخدمات في القطاعات المالية والتأمينية، ويمكن استعراض أبرز هذه الدراسات على النحو الآتي:

على الصعيد العربي والجزائري:

تناولت دراسة **بن عيسى ومحمدي (2021)** (واقع رقمنة قطاع التأمين في الجزائر، وخلصت إلى أن المؤسسات التأمينية الجزائرية لا تزال في مراحلها الأولى من التحول الرقمي، وأن الفجوة بينها وبين نظيراتها في الدول المتقدمة واسعة، مع الإشارة إلى أن مستوى رضا العملاء يرتبط ارتباطاً طردياً بجودة الخدمات الإلكترونية المقدّمة. وتلتقي الدراسة الحالية مع هذه النتيجة وتسعى إلى تعمّقها من خلال استحضار التجارب المقارنة.

كذلك تطرّقت دراسة **قاسمي وزيتوني (2020)** (إلى أثر التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات شركات التأمين بالجزائر، ومدى استعداد هذه الشركات لمواكبة المستجدات الرقمية، وخلصت إلى أن التحديث التقني يظل مشروطاً بإصلاح البيئة التنظيمية والقانونية المحيطة بالقطاع.

على الصعيد الدولي:

أثبتت دراسة **Eling & Lehmann (2018)** المنشورة في دورية *The Geneva Papers on Risk and Insurance* أن تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في صناعة التأمين يُحسّن بصورة جوهرية من دقة تسعير المخاطر وسرعة تسوية المطالبات، مما ينعكس إيجاباً على تجربة العميل ومؤشرات الجودة الكلية.

وفي السياق ذاته، كشفت دراسة (Naujoks et al. (2019 الصادرة عن مؤسسة McKinsey & Company أن شركات التأمين التي استثمرت في قنوات التفاعل الرقمي المتعددة حققت زيادة ملموسة في معدلات الاحتفاظ بالعملاء وتراجعاً في تكاليف التشغيل، مما يُعزز الحجة القائلة بأن الرقمنة ليست خياراً ثانوياً بل ضرورة استراتيجية.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تستفيد هذه الدراسة من المنجز المعرفي للبحوث السابقة وتُكمّله، غير أنها تتميز عنها بتركيزها المزدوج على السياق الجزائري الخاص واستحضار التجارب الدولية المقارنة معاً، فضلاً عن اعتمادها منهجاً وصفيّاً تحليلياً يجمع بين البعدين النظري والتطبيقي في معالجة متكاملة للعلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات التأمينية.

سابعاً. هيكل الدراسة

تمّ تقسيم هذه الدراسة إلى فصل نظري رئيسي حول الإطار النظري لرقمنة خدمات التأمين، يتضمن ثلاثة مباحث: يتناول المبحث الأول مفاهيم التأمين من حيث تعريفه وأنواعه وخصائصه وأهميته . ويعالج المبحث الثاني منظومة الرقمنة ومكوناتها الأساسية . فيما يُكرّس المبحث الثالث للعلاقة بين جودة الخدمات التأمينية والتحول الرقمي مع استحضار تجارب دولية ومحلية.

الفصل الأول

الإطار النظري لرقمنة خدمات التأمين

تمهيد:

يُعدّ هذا الفصل النظري الركيزة المعرفية التي تنهض عليها سائر التحليلات اللاحقة؛ إذ يستهدف بناء إطار مرجعي متكامل يجمع بين مفاهيم التأمين ومفاهيم الرقمنة في بُعديهما المنفصل والمترايط. ذلك أن استيعاب طبيعة قطاع التأمين وفهم منطق التحول الرقمي، ثم تأمل العلاقة الجدلية التي تنشأ بينهما، يُشكّل الأساس الأمتن لأي دراسة ميدانية تروم تقييم هذا التحول وقياس أثره على الجودة.

المبحث الأول: مفاهيم حول التأمين

المطلب الأول: مفهوم التأمين، تطوره وأنواعه

أولاً: تعريف التأمين

تعددت التعاريف التي أُسبغت على مفهوم التأمين بتعدد الزوايا التي تناوله منها الباحثون، سواء في علم الاقتصاد أو القانون أو علم الاجتماع. ويمكن تصنيف هذه التعاريف في ثلاثة مداخل رئيسية:

أ. التعريف القانوني:

يُعرّف التأمين وفق المادة الثانية من الأمر رقم 95-07 المتعلق بالتأمينات في الجزائر بأنه: "عقد بمقتضاه يلتزم المؤمن بأداء عملية للمؤمن له في حالة وقوع الخطر المؤمن منه، وذلك مقابل دفع قسط أو أي اشتراك مالي آخر". ويبرز هذا التعريف العلاقة التعاقدية التي تجمع طرفي العقد ويحدد الالتزامات المتبادلة بينهما¹.

ب. التعريف الاقتصادي:

من الزاوية الاقتصادية، يُنظر إلى التأمين باعتباره آلية لتوزيع الأخطار وتشتيتها على مجموعة من الأفراد المعرضين لأخطار متماثلة، بما يُخفف العبء عن كل فرد منهم على حدة. وفي هذا السياق، يعرفه أبو بكر بأنه: "نظام يمكن الأفراد والمنظمات من نقل الأعباء المالية الناجمة عن الأخطار إلى جهة تتحمل هذه الأعباء نيابةً عنهم مقابل مبلغ مالي محدد يُسمى القسط"².

ج. التعريف الإحصائي الرياضي:

¹ الجريدة الرسمية الجزائرية، الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالتأمينات، العدد 13، الجزائر، 1995، المادة الثانية.

² عيد أحمد أبو بكر، إدارة الخطر والتأمين، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2012، ص. 23.

يستند هذا المدخل إلى تطبيق قانون الأعداد الكبيرة وحساب الاحتمالات لتحديد القسط التأميني اللازم للتغطية. فالتأمين من هذه الزاوية ليس سوى تطبيق للإحصاء الاكتواري الذي يُمكن من التنبؤ بتوزيع الخسائر ودرجة تكرارها، مما يجعله أداة علمية دقيقة لإدارة المخاطر¹.

ومن خلال هذه المداخل الثلاثة، يمكن الخلوصل إلى أن التأمين هو : عقد قانوني ذو طابع اقتصادي يرتكز على أسس إحصائية ورياضية، يقوم بموجبه المؤمن له بدفع أقساط دورية للمؤمن الذي يتعهد بالتعويض عند وقوع الخطر المُتفق عليه، ضمن آلية جماعية لتوزيع الأخطار وتحقيق التوازن المالي.

ثانيا: تطور التأمين في الجزائر

نشأة وتطور سوق التأمين في الجزائر على ضوء القوانين المحورية

لقد ارتبطت نشأة سوق التأمين في الجزائر بالفترة الاستعمارية التي مر بها هذا البلد، غير أن تطوره ووصوله إلى ما هو عليه اليوم ارتبط بفترة الاستقلال وفترة ما بعد الاستقلال، متأثراً بالأنظمة الاقتصادية المتبعة، والنصوص التشريعية والتنظيمية التي عكست إرادة وتوجه الدولة في كل فترة. ويمكن عرض أهم التحولات التي شهدتها سوق التأمين بصفة عامة ونشاط القطاع الخاص بصفة خاصة خلال فترة ما بعد الاستقلال، وفق المراحل الآتية:

1.1.2 مرحلة فرض الرقابة على سوق التأمين (1962-1966)

تبدأ هذه المرحلة بصدور القانون رقم 157/62 بتاريخ 31 ديسمبر 1962 والرامي إلى التمديد حتى إشعار آخر لمفعول التشريع الفرنسي الساري قبل الاستقلال، إلا ما كان منه مخالفاً للسيادة الوطنية أو يكتسي طابعاً تمييزياً، وذلك بهدف الحفاظ على المصالح الوطنية وعدم إدخال البلاد في فترة فراغ قانوني إلى حين صدور القوانين والتشريعات المنظمة لكل قطاع بما في ذلك سوق التأمينات، والذي بقي أصلاً مستغلاً من قبل المؤسسات الأجنبية عادة الاستقلال، حيث بلغ عددها أكثر من 160 مؤسسة في تلك الفترة، (2015) KPMG، وقد تمكنت هذه الأخيرة من خلال نشاط إعادة التأمين

¹D. Mayers & C. W. Smith, On the Corporate Demand for Insurance, Journal of Business, Vol. 55, No. 2, 1982, p. 283.

من التحويل وبصفة مستمرة لرؤوس الأموال نحو الخارج، وذلك في ظل غياب الرقابة عليها من قبل السلطات العمومية، والتي سرعان ما شعرت بالخطر الذي يهدد السياسة الاقتصادية والمالية للبلاد، (2015) (LEZOUL)، وإزاء هذه الوضعية قامت بإصدار بعض التشريعات القانونية التي تحد من هيمنة وتأثير المؤسسات الأجنبية مع الحفاظ على استقرار القطاع، منها:

- القانون رقم 197/63 المؤرخ في 08 جوان 1963 يتضمن تأسيس إعادة التأمين القانوني وإنشاء الصندوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين؛
- القانون رقم 201/63 المؤرخ في 08 جوان 1963 يتعلق بالالتزامات والضمانات المطلوبة من مؤسسات التأمين التي تمارس نشاطاً بالجزائر.

وبالنظر إلى محتوى ومضمون هذه القوانين، نجد أن السلطات سعت من خلالها إلى إعادة تنظيم السوق وضبطه بما يتناسب مع السيادة الوطنية في هذه الفترة، كما بدأت تدريجياً في إنشاء مؤسسات تأمين محلية. لكن في المقابل لذلك فقد توقفت أغلب المؤسسات الأجنبية العاملة في السوق الجزائري عن مزاوله نشاطها، وهذا دون مراعاة التصفية المعمول بها وبدون دفع التعويضات التي عليها، ولم يبقى في السوق الجزائري للتأمين آنذاك سوى بعض المؤسسات والتي قدر عددها بـ 17 مؤسسة.

2.1.1.2 مرحلة تأمين واحتكار سوق التأمين (1966-1988)

تبدأ هذه المرحلة بصدور أولى التشريعات الجزائرية في مجال التأمين، تواصل من خلالها تدخل الدولة في تسيير وممارسة السوق، حيث سعت السلطات على كافة مؤسسات التأمين القائمة آنذاك باتخاذ تدابير قضت بتأميمها، وقد شملت تلك التشريعات في الآتي:

- الأمر رقم 127/66 المؤرخ في 27 ماي 1966 المتضمن إنشاء الدولة لعمليات التأمين؛
- الأمر رقم 129/66 المؤرخ في 27 ماي 1966 المتضمن تأميم الشركة الجزائرية للتأمين؛

وفي سنة 1973، تم إلغاء الأمر 157/62 المؤرخ في 05 جويلية 1973 الذي قضى باستمرار تطبيق القوانين الفرنسية - السابق ذكره أعلاه - وذلك بموجب الأمر 29/73 المؤرخ في 05 جويلية 1973، ليحل هذا الأمر حيز التنفيذ ابتداء من 05 جويلية 1975، وبذلك أصبح سريان مفعول التشريعات الفرنسية في مجال التأمين، دون أن محلها قانون تأمينات جزائري متكامل.

2.2 الشركات المكونة لسوق التأمين بالجزائر لسنة 2022

وفقاً للإحصائيات الصادرة في نهاية سنة 2022، ضم سوق التأمين بالجزائر 25 شركة تأمين موزعة وفق الاعتبارات التي كرسها المشرع الجزائري إلى (Conseil National des Assurances, 2024) :

➤ وفقاً لتشكيله أنشطتها التأمينية:

- 13 شركة تأمين على الأضرار؛
- 09 شركات تأمين على الأشخاص؛
- 03 شركات تأمين متخصصة.

➤ وفقاً لطبيعة ملكيتها وهيكل رأس مالها:

- 09 شركات تأمين عمومية؛
- 08 شركات تأمين خاصة؛
- 04 شركات تأمين مختلطة؛
- 02 شركات تأمين تعاقدية؛
- 02 شركات تأمين تكافلي.
- إليك النص الموجود في الصورة مكتوباً كما هو تماماً:
- وفي سنة 1973، وبهدف تنمية السوق المحلية لإعادة التأمين والدفاع عن الاستقلالية الاقتصادية للدولة، صدر الأمر رقم 73/54 المؤرخ في 01/10/1973 متضمناً تأسيس الشركة المركزية لإعادة التأمين، وذلك كمؤسسة متخصصة في هذا النشاط، ليليه المرسوم رقم 74/50 المؤرخ في 31/01/1974 متضمناً إيقاف نشاط إعادة التأمين مع الخارج الممارس من الشركات الوطنية للتأمين وإحالة ذات الشركة، وبهذا استكملت الدولة احتكارها لمجمل عمليات التأمين.
- وفي سنة 1976، وبعد إعادة هيكلة قطاع التأمين بغرض مواكبة التحولات الاقتصادية، ظهر مبدأ التخصص، أي أن كل شركة تأمين تختص بالتأمين على فرع معين من فروع

التأمين، وهو الشيء الذي أخل بمبدأ المنافسة بين المؤسسات من جهة، وعزز من احتكار الدولة لقطاع التأمين من جهة أخرى.

- وفي سنة 1980، ولغرض مسايرة التوجهات السياسية والاقتصادية للدولة آنذاك، صدر الأمر رقم 80/07 المؤرخ في 09 أوت 1980 والمتعلق بالتأمينات، وهو أول قانون جزائري متكامل في مجال التأمين، وُجد لإخضاع سوق التأمين للنظام الاشتراكي بصفة أكبر، وجعله يتوافق مع نشاط باقي القطاعات، باعتبار أن التأمين أداة من أدوات الدولة لتوجيه ومراقبة الاقتصاد.

• 3.1.2 مرحلة الانفتاح وتحرير سوق التأمين (1988- إلى اليوم)

- تبدأ هذه المرحلة بالإصلاحات التي شُرع في تطبيقها منذ سنة 1988 وإدراج مخطط لانتقال المؤسسات نحو الاستقلالية وتحضيرها إلى الدخول في اقتصاد السوق، إذ تم إصدار عدة نصوص قانونية تجسدت في الإجراء المذكور، منها إصدار القانون رقم 88/04 المعدل والمتمم للأمر رقم 59/75 المتضمن القانون التجاري، وكذا إصدار القانون رقم 88/01 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، المؤرخين في 12 جانفي 1988، وبتجسيد هذه القوانين تمكنت مؤسسات التأمين مثلها مثل باقي المؤسسات العمومية الاقتصادية من الحصول على استقلالية أكبر، وأتيحت لها الفرصة لمزاولة نشاطها في جميع فروع التأمين، مما نتج عنه التخلي عن احتكار النشاط والعمل وفق مبدأ اللاتخصص.
- وفي سنة 1995، وبهدف مسايرة التوجه نحو اقتصاد السوق صدر الأمر رقم 95/07 بتاريخ 25 جانفي 1995 والمتعلق بالتأمينات، وهو ثاني تشريع جزائري متكامل في مجال التأمين، عُرف من خلاله سوق التأمينات نظاماً واتجاهاً جديداً، إذ أُلغي سياسة الاحتكار بشكل نهائي، وفتح المجال لممارسة نشاط التأمين أمام المستثمرين الخواص جزائريين وأجانب، كما فتح المجال لممارسة الوساطة التأمينية من خلال الوكلاء العامون والسماسة، وبذلك تنوعت شبكة توزيع التأمينات ما بين المباشر وغير المباشر، وظهرت العديد من شركات التأمين الخاصة، مما أدى إلى خلق مناخ تنافسي بين القطاعين العام والخاص قوامه إرضاء المؤمن لهم.
- وفي سنة 2006، وبغية تدارك الثغرات القانونية التي شهدتها الأمر 95/07 السالف الذكر من جهة، والجوانب التي أغفلها من جهة أخرى، قامت السلطات بتعديل وتتميم هذا الأمر بموجب القانون 06/04 المؤرخ بتاريخ 20 فيفري 2006، والذي أقر جملة من التدابير لتطوير سوق التأمين في الجزائر، منها السماح لشركات التأمين الأجنبية بفتح فروع لها في الجزائر بهدف تسريع عملية تحرير السوق، إنشاء التأمين المصرفي لضمان التنوع في قنوات

التوزيع، فصل نشاط تأمينات الأضرار عن نشاط تأمينات الأشخاص بهدف تحفيز النشاط، كما تم إنشاء لجنة الإشراف على التأمينات لتتولى ممارسة رقابة الدولة على التأمين وإعادة التأمين.

- وفي سنة 2021، ساهم صدور المرسوم التنفيذي رقم 21/81 بتاريخ 23 فيفري 2021 المحدد لشروط وكيفيات ممارسة التأمين التكافلي، في فتح المجال أمام المستثمرين الراغبين في العمل بمجال التأمين الإسلامي، كما سمح بتطوير منتجات تأمين جديدة تتماشى مع المبادئ الإسلامية، ليعطي بذلك آفاق جديدة للمنافسة في قطاع التأمين، بما يتيح له تعزيز نشاطه وزيادة فعاليته.

ثالثا: أنواع التأمين

تتشعب أنواع التأمين وتتنوع بتنوع معايير التصنيف المعتمدة، ويمكن استعراضها من خلال أبرز معايير رئيسيين:

1. التصنيف حسب طبيعة الغرض من التأمين:

أ. **التأمين على الأشخاص**: يهدف إلى توفير الحماية المالية للأفراد وذويهم في مواجهة أخطار تتصل بالحياة والصحة والإعاقة، ويشمل تأمين الحياة وتأمين المرض والتأمين ضد العجز وتأمين الشيخوخة. ويتميز هذا الصنف بطول آمد العقود وبُعدها الادخاري في بعض أشكاله.

ب. **تأمين الممتلكات**: يستهدف حماية الأصول المادية من أخطار الحريق والسرقة والكوارث الطبيعية والأضرار المادية المختلفة. ويُعدّ هذا النوع من أكثر أشكال التأمين انتشاراً في الجزائر، إذ يمثل الجزء الأكبر من محفظة شركات التأمين.

ج. تأمين المسؤولية المدنية: يُغطي الأضرار التي تلحق بالغير نتيجة أفعال المؤمن له أو إهماله، ومن أبرز تجلياته تأمين المسؤولية المدنية للسيارات الذي يُعدّ إلزامياً في الجزائر وفق التشريعات النافذة¹.

2. التصنيف حسب الإلزامية:

أ. التأمين الإجباري: وهو ما يفرضه القانون على الأفراد والمؤسسات بصورة إلزامية لا خيار فيها، كتأمين السيارات وتأمين حوادث العمل وتأمين مسؤولية المهنيين الصحيين. والحكمة من إلزاميته تكمن في حماية الطرف الأضعف وضمان التوازن الاجتماعي.

ب. التأمين الاختياري: يُقبل عليه الأفراد طوعاً وفق تقديرهم لمستوى الخطر الذي يواجهونه، ويشمل طيفاً واسعاً من المنتجات كتأمين المنزل وتأمين المحاصيل الزراعية وتأمين الاستثمارات².

المطلب الثاني: الخصائص، الأركان والأهمية

أولاً: خصائص عقد التأمين

يتميز عقد التأمين بجملة من الخصائص الجوهرية التي تُميّزه عن سائر العقود، ويمكن إجمالها فيما يأتي:

1. الطابع الاحتمالي: يقوم عقد التأمين على عنصر عدم اليقين المتعلق بوقوع الخطر المؤمن منه أو بموعد وقوعه؛ فالخسارة المحتملة هي التي تُضفي معنىً على وجود التأمين أصلاً. فلو كان الخطر محققاً ومعلوم الوقوع فلا معنى للتأمين منه.

¹مدحت محمد أبو النصر، مبادئ التأمين: النظرية والتطبيق، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2010، ص 45.

²وزارة المالية الجزائرية، استراتيجية تطوير قطاع التأمين 2025-2030، الجزائر، 2021، ص 12.

2. طابع التبادل والمعاوضة: يمنح عقد التأمين المؤمن له في مقابل قسط معلوم تحملاً مالياً من المؤمن في حال تحقق الخطر. وهذا ما يُميّزه عن التبرع المحض الذي يخلو من المعاوضة، ويُدرجه ضمن عقود المعاوضة الملزمة للجانبين.

3. طابع الانضمام: في الغالب لا يُفاوض الأفراد شركات التأمين في بنود العقود، بل يجدون وثائق التأمين معدّة سلفاً من طرف الشركة، فيقبلونها أو يرفضونها كما هي. وهذه الخاصية تستدعي رقابة تشريعية صارمة لحماية المستهلك.

4. طابع حسن النية: يُعدّ مبدأ حسن النية من أرسخ مبادئ عقود التأمين، إذ يلزم المؤمن له بالإفصاح الكامل والصادق عن كافة المعطيات ذات الصلة بالخطر المؤمن منه. وإخلاله بهذا الالتزام قد يُفضي إلى إبطال العقد.

5. طابع التعاون والتضامن الاجتماعي: يستند التأمين في جوهره إلى روح التضامن الجماعي؛ فالأقساط التي يدفعها المشتركون تُوظّف في تعويض من تحل بهم الكوارث من بينهم، مما يُجسّد نموذجاً فعلياً للتعاون المدني¹.

ثانياً: أركان عقد التأمين

يقوم عقد التأمين على أربعة أركان أساسية، يُفضي غياب أحدها إلى بطلان العقد أو انعدام أثره القانوني:

الركن الأول – الخطر المؤمن منه: وهو الحادث المحتمل الذي يُبرم العقد من أجل مواجهة آثاره المالية. ويُشترط في الخطر المعتبر شرعاً وقانوناً أن يكون محتملاً لا محققاً، وأن يكون مشروعاً لا مخالفاً للنظام العام، وأن يكون غير مقصود من طرف المؤمن له.

¹J. S. Trieschmann, R. E. Hoyt & D. W. Sommer, Risk Management and Insurance, 13th ed., Thomson South-Western, Mason, 2005, p. 17.

الركن الثاني -القسط التأميني: هو المبلغ المالي الذي يدفعه المؤمن له مقابل الحماية المكفولة .
ويُحتسب القسط الصافي اكتوارياً على أساس احتمالات وقوع الخطر وشدة الخسارة، ثم يُضاف إليه هامش التكاليف والأرباح لتُشكّل القسط التجاري.

الركن الثالث -التعويض أو مبلغ التأمين: هو الأداء المالي الذي تلتزم الشركة بسداده عند تحقق الخطر، سواء في شكل تعويض عن ضرر فعلي في تأمينات الضرر، أو في شكل مبلغ محدد مسبقاً في تأمينات الأشخاص.

الركن الرابع -المصلحة التأمينية: يجب أن تكون للمؤمن له مصلحة قانونية مشروعة في الشيء أو الشخص المؤمن عليه، وإلا تحوّل العقد إلى مجرد رهان أو مُضاربة محظورة قانوناً¹.

ثالثاً: أهمية التأمين

على الصعيد الاقتصادي :

يُسهم التأمين في تعزيز الاستقرار المالي للأسر والمؤسسات، ويُشجع على الاستثمار بتحرير رجال الأعمال من القلق الناجم عن المخاطر غير المتوقعة .وتُشكّل احتياطات شركات التأمين رافداً مهماً من روافد توفير السيولة في الأسواق المالية وتمويل التنمية الاقتصادية.

على الصعيد الاجتماعي :

يحمي التأمين الأسر من الانزلاق نحو الفقر جراء كوارث غير متوقعة، ويُسهم في استدامة الحياة المعيشية للعمال المُصابين وذوي الضحايا .كما يُؤسس لثقافة الوقاية والحِطة الاجتماعية على المدى البعيد.

¹الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 04-06 المؤرخ في 20 فبراير 2006 المعدل والمتمم للأمر 07-95، الجزائر، 2006.

على الصعيد الوطني في الجزائر: يُقدَّر الناتج التقني لقطاع التأمين الجزائري بنحو 200 مليار دينار سنوياً، وتطمح السلطات إلى رفع نسبة اختراق التأمين من 0.74% إلى 2% من الناتج المحلي الإجمالي بحلول عام 2030، في إطار استراتيجية وطنية شاملة لتطوير القطاع¹.

الشكل 1. مخطط الاشراف على قطاع التلمين في الجزائر

صالح صالح. اساسيات المالية والاقتصاد الاسلامي. دراسة تاصيلية ومراجعة تقييمية على ضوء المستجدات العلمية والتحولات الوقائعية. الدرا الجزائرية 1441/2020.

المطلب الثالث: البرامج والسياسات التأمينية في الجزائر

أولاً: المنتجات التأمينية المتاحة

تُصنّف شركات التأمين الجزائرية منتجاتها وفق الإطار التنظيمي الذي تُشرف عليه وزارة المالية ولجنة الإشراف على التأمينات، وتشمل المنتجات الرئيسية الآتية:

أ. تأمين السيارات: يُمثّل الحصة الأكبر من السوق الجزائرية للتأمين، إذ يُقدَّر بنحو 45% من إجمالي الأقساط المجمّعة. وهو إلزامي بموجب القانون لجميع مركبات السير على الطريق، مما يجعله الركيزة الأساسية لأرباح شركات التأمين.

ب. التأمين على الحياة وتأمين الأشخاص: يبقى هذا الصنف الأقل تطوراً في السوق الجزائرية، لكنه يحظى باهتمام متصاعد في ضوء التوجهات الإصلاحية الرامية إلى تنويع المنتجات التأمينية وتوسيع قاعدة المستفيدين.

¹ المجلس الوطني للتأمينات، التقرير السنوي لقطاع التأمين في الجزائر، وزارة المالية، الجزائر، 2022، ص. 8.

ج. **التأمين الزراعي**: يكتسب أهمية خاصة في ظل التحولات المناخية وتوجه الدولة نحو ضمان الأمن الغذائي، وقد أنشئ لهذا الغرض الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA) الذي يُعدّ المشغل الرئيسي في هذا الشأن.

د. **التأمين التكافلي**: تبرز التأمينات التكافلية كإضافة نوعية للسوق الجزائرية في ضوء توجهات الصيرفة الإسلامية وتنامي الطلب الاجتماعي على منتجات مالية مطابقة للشريعة الإسلامية، وإن كان تطورها لا يزال في مراحله الأولى.

ثانياً: الإطار التشريعي والسياسات التأمينية

تتشكل السياسات التأمينية الجزائرية عبر منظومة تشريعية تنظيمية متكاملة، أبرز ركائزها:

- **الأمر رقم 07-95 المتعلق بالتأمينات**: يُعدّ هذا الأمر المرجعية الأم للقطاع، وقد أرسى الإطار العام لعقد التأمين وشروط ترخيص شركاته ومبادئ الإشراف الاحترازي.

- **القانون رقم 04-06 المعدل والمتمم للأمر: 07-95** جاء لتكريس مبدأ الفصل بين تأمينات الضرر وتأمينات الأشخاص، وفتح رأس مال شركات التأمين أمام القطاع الخاص، وتحديث منظومة الإشراف على القطاع.

- **استراتيجية تطوير قطاع التأمين: 2030-2025** تتضمن جملةً من الأهداف الكمية والنوعية، أبرزها رفع معدل الاختراق التأميني وتعزيز التحول الرقمي في مختلف مراحل سلسلة القيمة التأمينية. في عام 2024¹، تضمن المسيرة الجزائرية استمرارية أعمال الشركة. متوفرة مجدداً في عام 2021.

تزداد الطاقة الإنتاجية بنسبة 5% لتصل إلى 163 مليار طن في عام 2023. 172 مليار طن بحلول عام 2024. بدأ الإنتاج العالمي اليوم، وبحلول يونيو 2024. قيمة التغير الإيجابي (8)

¹ [Activité des Assurances en Algérie -2024](#), Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p3-4

مليارات طن، 5.7 مليار طن، ضمانات الأضرار و 2.7 مليار طن، ضمانات الأفراد. لا تزال ضمانات الأضرار تهيمن على هيكل العمل اليوم. تمثل 88%، مقارنةً بـ 12% ل ضمانات الأفراد. أدى تدخل شركات التأمين الداخلية، المُمثلة بـ 2085 وكيلاً و 60 وسيط تأمين، إلى تحقيق حجم إنتاج قدره 58.7 مليار وحدة تأمين في عام 2024 مقابل 52.6 مليار وحدة تأمين في عام 2023. ومع ذلك، فإن جزءًا من التأمينات في مبلغ وديعة PIB يبلغ 1%.

وتبلغ نسبة التغطية التأمينية 0.5%. كمية كثافة الأصول (مسافات التأمين لكل ساكن)،

ستبلغ التكلفة 3,683 وحدة تأمين، أي ما يعادل 27 دولارًا أمريكيًا للسكن العادي.

ستبلغ التكلفة 3,683 وحدة تأمين، أي ما يعادل 27 دولارًا أمريكيًا للسكن العادي. كمية الطلب أكثر من 81.1 مليار دج سنة 2024 76.8 مليار دج سنة 2023 أي تطور إيجابي بنسبة 6% يقابل تقدم 4.3 مليار DA لا يعني 3.8 مليار في حجم الضمان السيارات و 1 مليار دولار أمريكي من ضمانات الأشخاص. تقنيات الأحكام، الأحكام الرئيسية للأحكام

(58% Sinistres à payer)، ممثل (بدون CCR)، في عام 2024، بيئة 209.3

مليارات DA. أحكام للخطاة بدفع زيادة قدرها 19.6 مليار دج، لذلك بيت واحد 19%. تجاوزت الـ 101 مليار DA إلى 120 مليار DA. يرجى يُبنى 31.4 مليار من إجمالي الأصول على سندات تأمين السيارات. فيما يتعلق بنشاط المؤسسات المالية لشركات التأمين، فإن تلك التي بلغ إجماليها في 2024/12/31، بإجمالي 464.58 مليار. يحتوي إجمالي الأصول على 423.64 مليار من إجمالي الأصول في عام 2023، أي ما يعادل 10%.

هيكل هذه المساكن الذي يظل دائمًا مسيطرًا على قيم الدولة مع جبل يبلغ 265,7 مليار دولار، أي 57% وما إلى ذلك، احسب قيمة المبلغ تنظيم الضمانات في المادة. الودائع المتبقية على المدى

الطويل المركز الثاني بـ 72,74 مليار DA. في مادة الإدارة، تصبح التكاليف التي تشارك فيها شركات التأمين مهمة جدًا 48,3 مليار دينار جزائري، أي ما يعادل 5% بحلول عام 2023. تمثل 21% من الإنتاج العالمي للسوق. تبلغ تكاليف العمل في عنوان التمرين 2024 نسبة 6% ما هو موضح من خلال زيادة تأثير القطاع الذي يمر به 14 375 العمال في 2023 إلى 14431 في 2024، تم بيعها لقطاع الضمانات حسب النتائج حسابات صافية إيجابية تصل إلى 23,7 مليار دولار أمريكي، وهي عبارة عن منزل كبير نسبة 11% بحلول عام 2023 مع 21,4 مليار دج. على العكس من ذلك، فإن التطور المتواضع هو تخصيص النتائج باستخدام تقنيات هامش الضمانات لا يتجاوز 58,5 مليار دينار جزائري في 2023 59 مليار دج في عام 2024، أي نسبة تطور 1%. يمكن إعداد التقرير الحالي من خلال البيانات والمستندات المرسله من قبلهم تقدم شركات التأمين المختلفة نتائج العمليات المختلفة تقنيات وتمويل السوق الجزائرية للضمانات، أو عنوان السنة 2024¹.

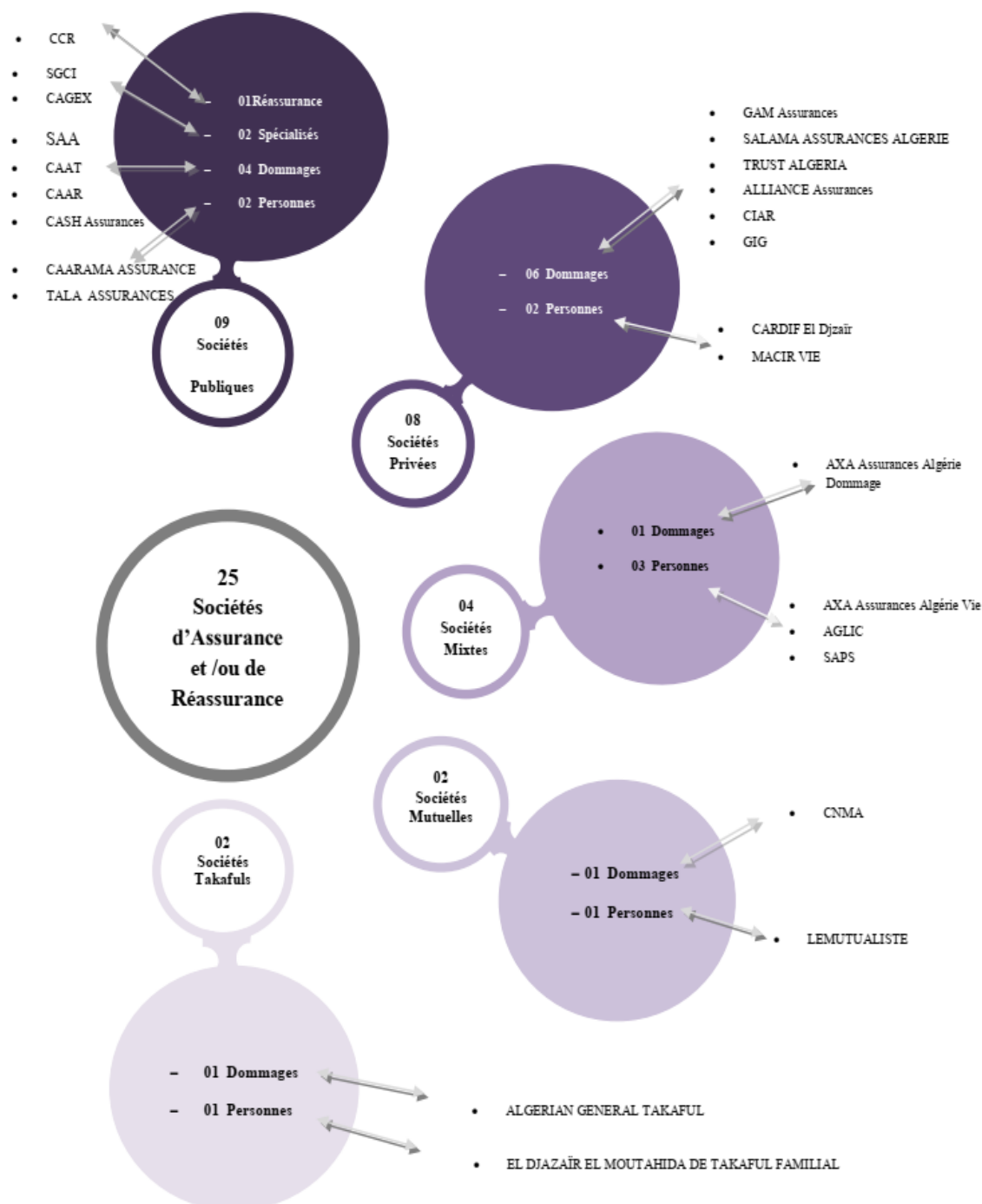
الجزء الأول : تقنية نشاط شركات التأمين²

في عام 2024، تضم سوق الضمانات 25 شركة وليس 12 شركات تأمين الأضرار، 8 شركات تأمين الأشخاص، شركتان للتأمين التكافلي، وشركة إعادة التأمين (CCR) واثنان الشركات المتخصصة، على التوالي، في ضمان الائتمان غير المتحرك SGCI وضمان الائتمان للتصدير (CAGEX). وفقًا لطبيعة رأس المال ونوع النشاط، فإن هذه الشركات تكون مقسمة كما يلي:

¹ Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p3-4

² Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026. p6

الشكل رقم 02 مخطط شركات التأمين الناشطة بالجزائر



Activité des Assurances en Algérie –2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p6

بلغ إجمالي حجم أعمال هذه الشركات 185.5 مليار دينار أردني، موزعة على النحو التالي:

- التأمين المباشر: 172 مليار دينار أردني، منها 21.1 مليار دينار أردني للتأمين الشخصي و738 مليون دينار أردني للتأمين التكافلي.

- التأمين المتخصص: 3.5 مليار دينار أردني.

- إعادة التأمين: 10 مليارات دينار أردني للقبولات الدولية التي أجرتها شركة إعادة التأمين المركزية.

أولاً: التأمين المباشر:

ثانياً: الإنتاج:

شهد سوق التأمين نموًا بنسبة 5% في عام 2024. وارتفع إجمالي إنتاج السوق من 163.5 مليار دينار أردني في عام 2023 إلى 172 مليار دينار أردني في عام 2024، ما يمثل زيادة قدرها 8.5 مليار دينار أردني في الأقساط. على عكس العام السابق، حين تصدر فرع "أضرار الممتلكات الأخرى" القطاع، سيحتل فرع "السيارات" الصدارة في عام 2024 بحصة سوقية تبلغ 42% وأقساط إضافية قدرها 4.6 مليار دينار جزائري.¹

أ/ إنتاج السوق حسب الشركة:

يوزع نشاط السوق في عام 2024 حسب الشركات على النحو التالي:

- 61% لشركات التأمين العامة؛

- 24% لشركات التأمين الخاصة؛

- 8% للهيئة الوطنية لإدارة التأمين؛

¹ Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p7

- 7% لشركات رأس المال المختلط.

يُطابق هذا التوزيع ما سُجِّل في عام 2023.

جدول رقم 01 إنتاج سوق التأمين. الوحدة: ملايين من DA

	Branches	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
		Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
Assurance traditionnelle	Assurances de Dommages	144 669	88%	150 127	87%	5 457	4%
	Assurances de personnes	18 708	11%	21 136	12%	2 428	13%
Assurance Takaful	General	78	-	352	-	274	-
	Family	85	-	386	-	301	-
Total		163 540	100%	172 000	100%	8 460	5%

المصدر.

Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026. p8

جدول رقم 02 الإنتاج حسب شركة التأمين التقليدية

الوحدة: ملايين DA

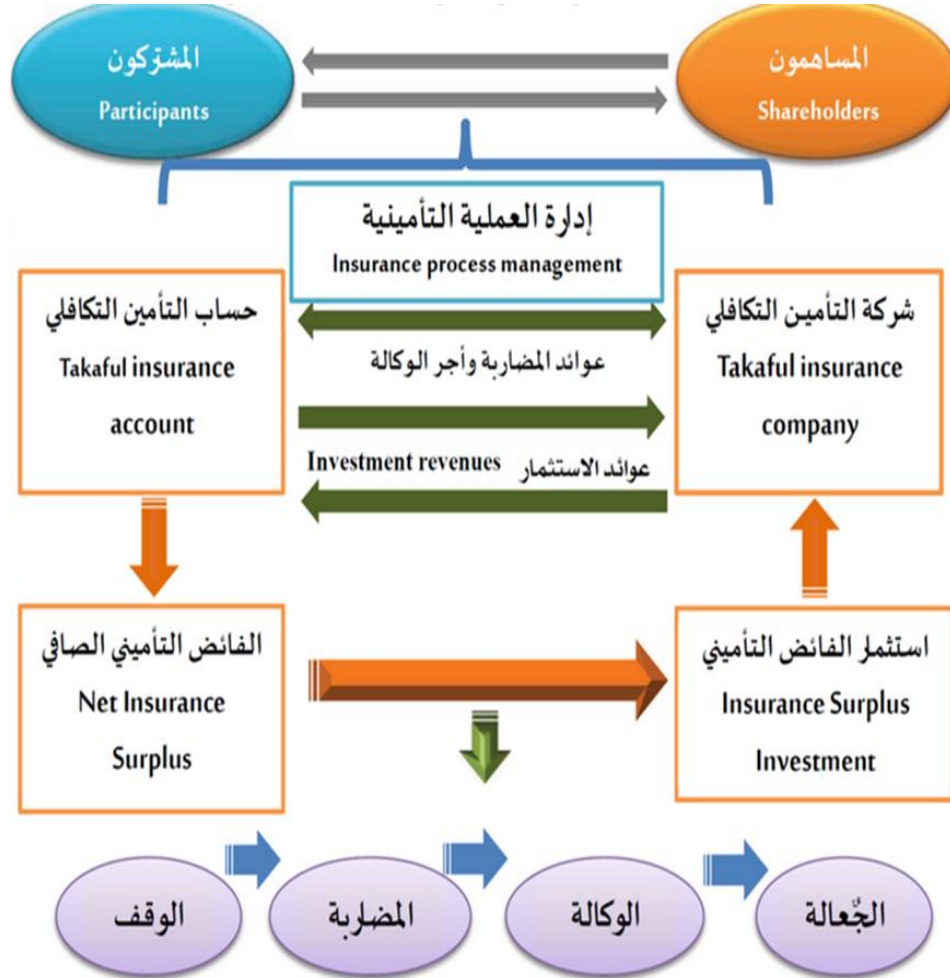
	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
SAA	30 247	18%	32 852	19%	2 605	9%
CAAR	16 360	10%	15 595	9%	-765	-5%
CAAT	28 628	18%	30 078	18%	1 450	5%
CASH Assurances	20 037	12%	20 924	12%	887	4%
GAM	2 938	2%	3 019(*)	2%	81	3%
SALAMA	4 453	3%	4 862	3%	409	9%
TRUST ALGERIA	7 527	5%	6 022	4%	-1 505	-20%
ALLIANCE ASSURANCES	5 869	4%	6 258	4%	390	7%
CIAR	9 537	6%	10 540	6%	1 003	11%
GIG (Ex.2a)	4 305	3%	4 258	2%	-47	-1%
AXA Assurances Algérie Dommage	1 860	1%	2 072	1%	212	11%
CNMA	12 909	8%	13 647	8%	738	6%
Total Ass.de Dommages	144 669	88%	150 127	88%	5 458	4%
MACIR VIE	1 395	1%	1 805	1%	410	29%
TALA	1 971	1%	2 528	1%	557	28%
SAPS	2 314	1%	2 625	2%	311	13%
Caarama assurance	2 121	1%	2 530	1%	410	19%
CARDIF EL-DJAZAIR	3 809	2%	3 984	2%	175	5%
AXA Assurances Algérie Vie	2 766	2%	2 194	1%	-572	-21%
Le Mutualiste	274	0%	329	0%	55	20%
AGLIC	4 059	2%	5 141	3%	1 082	27%
Total Ass.de Personnes	18 708	11%	21 136	12%	2 428	13%
TOTAL	163 377	100%	171 263	100%	7 886	5%

Activité des Assurances en Algérie –2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité,2026 p9

(*) بما في ذلك حجم التداول الذي تم تحقيقه من خلال نافذة GAM Takaful، أي 42 مليون .DA

التأمين التكافلي

الشكل 3. صناعة التأمين التكافلي

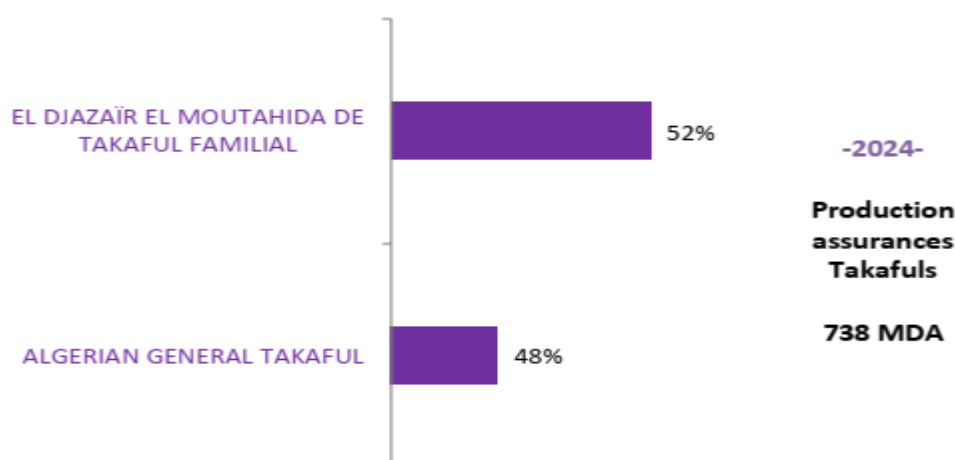


صالح صالح. أساسيات المالية والاقتصاد الإسلامي. دراسة تأصيلية ومراجعة تقييمية على ضوء المستجدات العلمية والتحولات الوقائية. الدرا الجزائرية 1441/2020. ص128

جدول رقم 03 إنتاج شركة تأمين تكافل

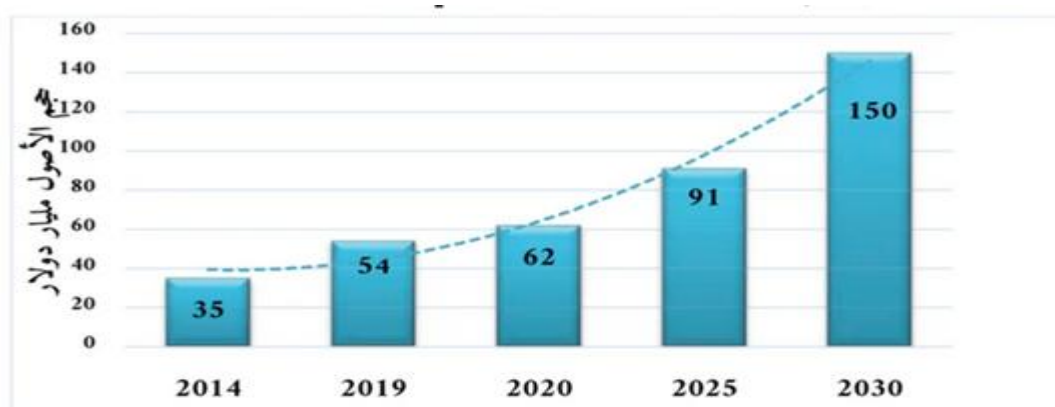
Unité : Millions DA

	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	Valeur	%
ALGERIAN GENERAL TAKAFUL	78	48%	352	48%	274	353%
EL DJAZAÏR EL MOUTAHIDA DE TAKAFUL FAMILIAL	85	52%	386	52%	301	353%
Total Assurance Takaful	163	100%	738	100%	575	353%



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026. p10

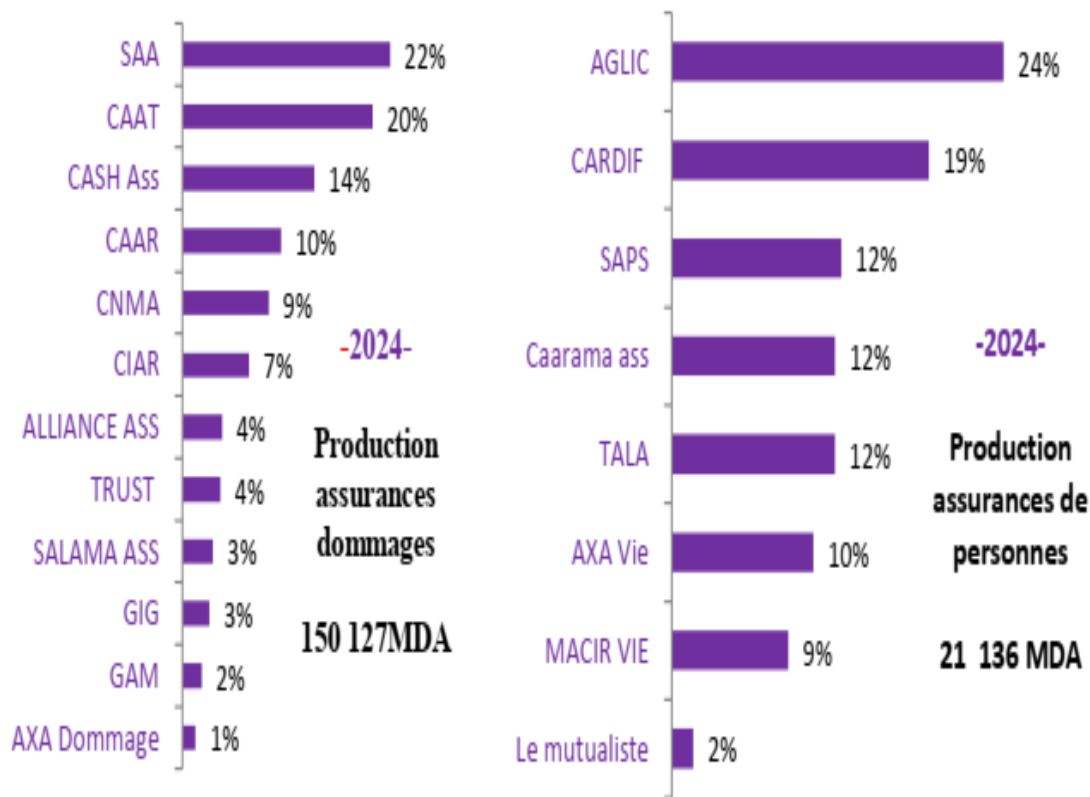
الشكل رقم 04 تطور صناعة التأمين التكافلي خلال الفترة 2030/2014



ICD-Thomson Reuters, Islamic finance development report 2018,p18, ICD-REFINITY Islamic finance development report 2020, p30, IFDI 2021 , Islamic finance development report 2021, REFINITY, p33

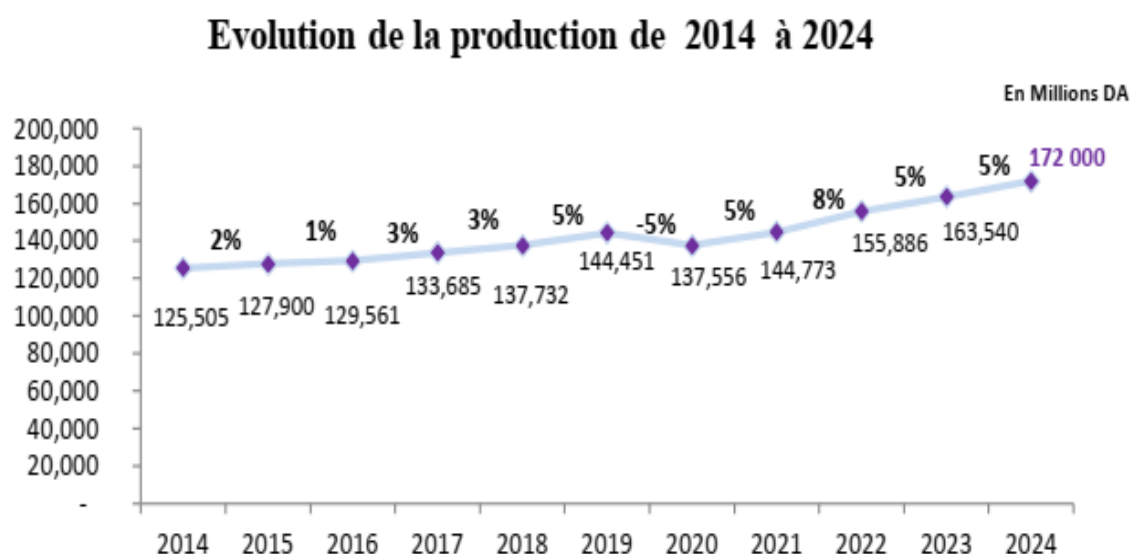
بلغ إجمالي حجم أعمال التأمين على الممتلكات والمسؤولية المدنية 150 مليار دينار أردني مقارنة بـ 145 مليار دينار أردني في عام 2023، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 4%، أي ما يعادل ارتفاعاً قدره خمسة مليارات دينار أردني. ويمثل هذا القطاع 88% من سوق التأمين. بلغت إيرادات التأمين الشخصي 21 مليار جنيه مصري في عام 2024، مقارنةً بـ 19 مليار جنيه مصري في عام 2023، ما يمثل زيادة بنسبة 13%. ويستحوذ هذا القطاع على 12% من السوق.

الشكل 5. توزيع المؤسسات الناشطة بالتأمين في الجزائر



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p11

الشكل 06 تطور الانتاج التأميني الفترة 2024/2014



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p11

الجدول 04. هيكل الإنتاج حسب نوع الشركة في عام 2024

Unité : Millions DA

	Sociétés Publiques		Sociétés privées		Sociétés mixtes		Mutuelles		Total
	Ass. Dommages	Ass. de personnes	Ass. Dommages	Ass. de personnes	Ass. Dommage	Ass. de personnes	Ass. Dommages	Ass. de personnes	
Production 2024	99 799	5 444	34 959	5 789	2 072	9 960	13 647	329	172 000
Part en 2024	58%	3%	20%	3%	1%	6%	8%	0%	100%
Part en 2023	59%	2%	21%	3%	1%	5%	8%	0%	100%

Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p11

الإنتاج السوقي حسب قطاع التأمين¹.

في السنة المالية 2024، سجل التأمين الشخصي نموًا بنسبة 15% مقارنةً بنسبة 5% لتأمين الممتلكات والمسؤولية (بما في ذلك التأمين التكافلي).

جدول 5 إنتاج سوق خدمات التأمين حسب قطاعات تأمين نوع المخاطر

Unité : Millions DA

Branche	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
Automobile	66 897	41%	71 554	42%	4 657	7%
Ass. Dommages aux biens	67 214	41%	69 043	40%	1 829	3%
Transport	8 561	5%	7 388	4%	-1 172	-14%
Risques agricoles	1 997	1%	2 335	1%	338	17%
Assurances de personnes	18 793	11%	21 522	13%	2 729	15%
Assurance - crédit	78	0%	157	0%	79	101%
Total	163 540	100%	172 000	100%	8 460	5%

Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p

أ- التأمين على الممتلكات والمسؤولية:

في عام 2024، شهدت جميع فروع التأمين على الممتلكات والمسؤولية زيادة في إيراداتها، باستثناء فرع "النقل" الذي شهد انخفاضًا بنسبة 14% مقارنةً بعام 2023.

فيما يتعلق بهيكل محفظة تأمين الممتلكات والمسؤولية، يهيمن فرعا "تأمين السيارات" و"تأمين أضرار الممتلكات" على السوق بحصص تبلغ 48% و46% على التوالي، أي ما يعادل 94% من إجمالي

¹ Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p11

السوق. أما فرع "تأمين المخاطر الزراعية"، الذي تبلغ حصته 2%، فقد شهد زيادة في إيراداته بنسبة 17%، لتصل إلى 338 مليون دينار جزائري.

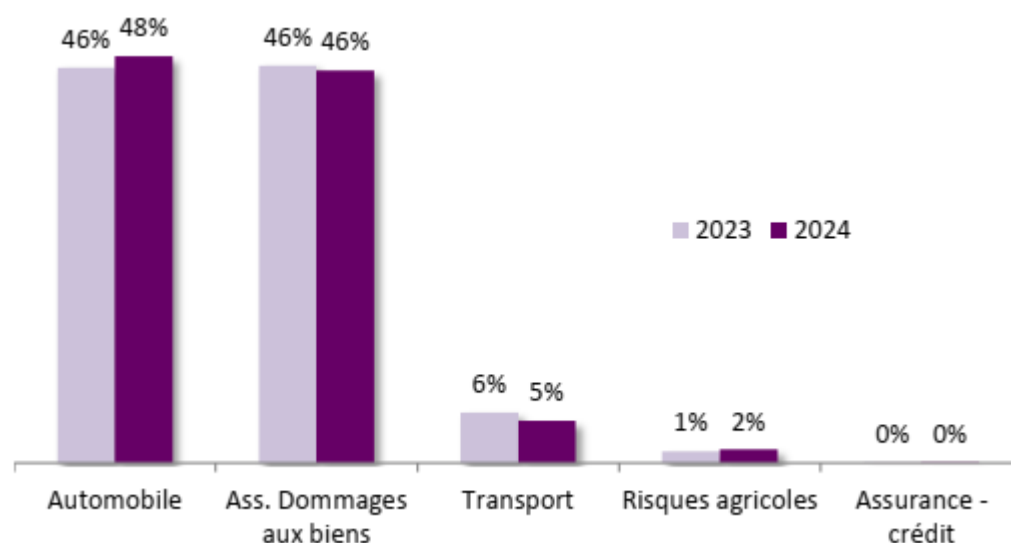
جدول 6 إنتاج السوق حسب فرع تأمين الممتلكات والمسؤولية.

Unité : Millions DA

Branche	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	Valeur	%
Automobile	66 897	46%	71 554	48%	4 657	7%
Ass. Dommages aux biens	67 214	46%	69 043	46%	1 829	3%
Transport	8 561	6%	7 389	5%	-1 172	-14%
Risques agricoles	1 997	1%	2 335	2%	338	17%
Assurance - crédit	78	0%	157	0%	79	101%
Total	144 746	100%	150 478	100%	5 732	4%

Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p12

الشكل 7. هيكل إنتاج التأمين على الممتلكات والمسؤولية حسب نوع العمل 2023-2024



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p12

1 Cat-Nat (2023-2024) : التأمين ضد الكوارث الطبيعية:

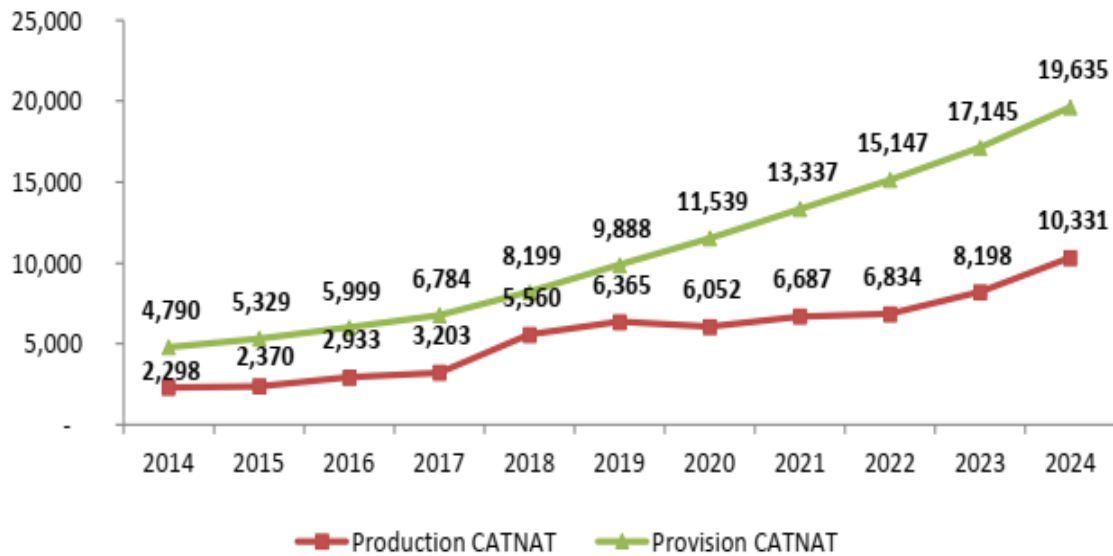
سجل فرع التأمين ضد الكوارث الطبيعية زيادة قدرها ملياري جنيه مصري في عام 2024. ارتفعت مستويات الاشتراكات من 8 مليارات جنيه مصري في عام 2023 إلى 10 مليارات جنيه مصري في عام 2024.

الجدول 7 تطور التأمين ضد الكوارث الطبيعية : Cat-Nat (2023-2024) :

	En millions DA					
	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
SAA	1 648	20%	2 413	23%	765	46%
CAAR	1 555	19%	1 255	12%	- 299	-19%
CAAT	2 438	30%	3 743	36%	1 305	54%
CASH Assurances	457	6%	767	7%	310	68%
GAM	155	2%	144	1%	- 11	-7%
SALAMA ASSURANCES ALGERIE	199	2%	211	2%	12	6%
TRUST ALGERIA	315	4%	222	2%	- 93	-29%
ALLIANCE ASSURANCES	217	3%	257	2%	39	18%
CIAR	466	6%	546	5%	79	17%
GIG (Ex.2a)	290	4%	238	2%	- 52	-18%
AXA Assurances Algérie Dommage	87	1%	158	2%	71	82%
CNMA	370	5%	377	4%	7	2%
Total	8 198	100%	10 331	100%	2 133	26%

Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p13

الشكل 08 تطور التأمين ضد الكوارث الطبيعية (Cat Nat (2014-2024)



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p13

ب- التأمين الشخصي:¹

يمثل التأمين الشخصي 12% من إيرادات السوق، وقد ارتفع مستوى النشاط فيه بنسبة 15% مقارنةً بالعام السابق، ما يمثل 2.7 مليار دينار جزائري كأقساط إضافية.

¹ Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p

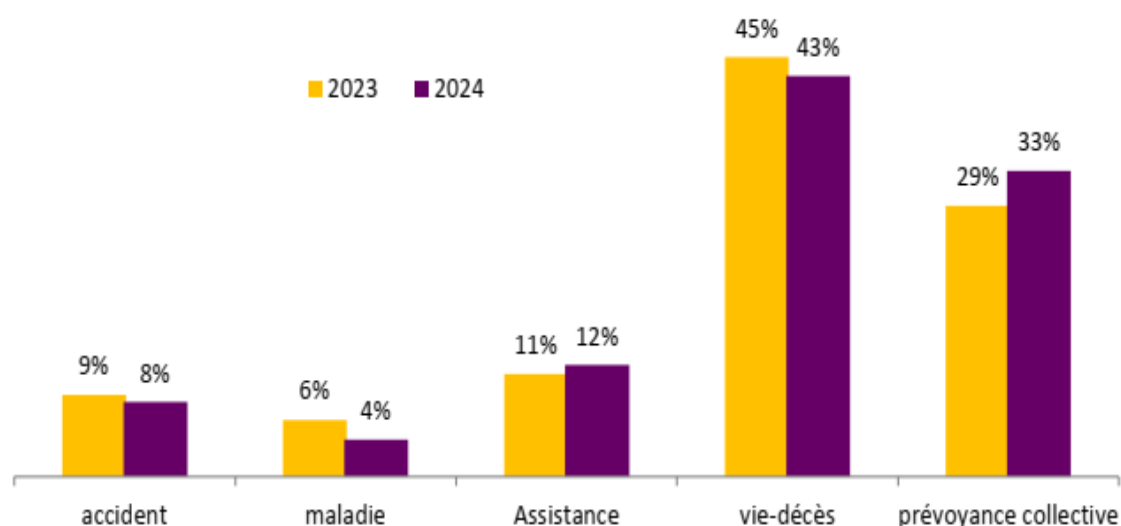
جدول رقم 08 إنتاج التأمين الشخصي

Unité : Millions DA

	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
Accident	1 652	9%	1 768	8%	117	7%
Maladie	1 140	6%	886	4%	- 254	-22%
Assistance	2 067	11%	2 645	12%	577	28%
Vie-Décès	8 466	45%	9 155	43%	688	8%
Capitalisation	7	0%	4	0%	- 2	-34%
Prévoyance collective	5 461	29%	7 064	33%	1 604	29%
Total	18 793	100%	21 522	100%	2 729	15%

Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité,2026 p15

الشكل 09 هيكل إنتاج التأمين الشخصي (2024-2023)



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité,2026 p15

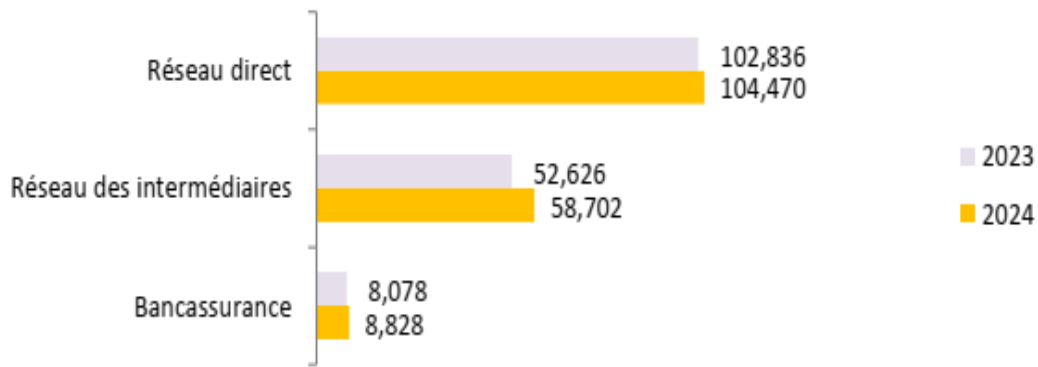
ج- إنتاج الوسطاء:¹

ساهم تدخل وسطاء التأمين، والبالغ عددهم 2085 وكيلاً عاماً

و60 سمساراً، في تحقيق حجم إنتاج بلغ 58.7 مليار دينار جزائري

في عام 2024 مقارنة بـ 52.6 مليار دينار جزائري في عام 2023.

الشكل 10 تطور هيكل السوق حسب نوع الشبكة في عامي 2023 و2024



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p

¹ Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p

الجدول رقم 09 تطور إنتاج الوسطاء من قبل شركات التأمين - 2024/2023 -

Unité : Millions DA

Société	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
SAA	11 767	22%	13 097	22%	1 330	11%
CAAR	6 372	12%	5 998	10%	-374	-6%
CAAT	3 309	6%	4 715	8%	1 406	42%
CASH Assurances	2 367	5%	2 940	5%	573	24%
GAM	2 342	4%	2 475	4%	133	6%
SALAMA ASSURANCES ALGERIE	3 273	6%	3 339	6%	66	2%
TRUST ALGERIA	3 571	7%	4 358	7%	787	22%
ALLIANCE Assurances	4 276	8%	4 421	8%	145	3%
CIAR	9 376	18%	10 485	18%	1 109	12%
GIG(Ex.2a)	3 344	6%	3 426	6%	82	2%
AXA Assurances Algérie Dommage	392	1%	686	1%	294	75%
CNMA(*)	-	-	-	-	-	-
MACIR VIE	736	1%	945	2%	208	28%
TALA	160	0%	171	0%	11	7%
SAPS	598	1%	608	1%	10	2%
CAARAMA Assurance	208	0%	337	1%	129	62%
CARDIF EL-DJAZAIR (*)	0	-	-	-	-	-
AXA Assurances Algérie Vie	391	1%	443	1%	52	13%
Le Mutualiste (*)	-	-	-	-	-	-
AGLIC	101	0%	123	0%	22	22%
General Takaful	0	-	136	0%	136	-
El Moutahida de Takaful Familial	0	-	0	0%	0	-
Total	52 583	100%	58 702	100%	6 119	12%

(*) لا تستخدم شركات التأمين التعاونية وبعض شركات التأمين وسطاء .

Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité,2026 p

ج- نشاط التأمين المصرفي في عام 2024:¹

من المتوقع أن يرتفع نشاط التأمين المصرفي بنسبة 9% في عام 2024. وسيزداد حجم المنتجات المُعالجة عبر الشبكة المصرفية من 8 مليارات جنيه مصري في عام 2023 إلى 8.8 مليار جنيه مصري في عام 2024.

جدول 10 بيانات التأمين المصرفي حسب الشركة.

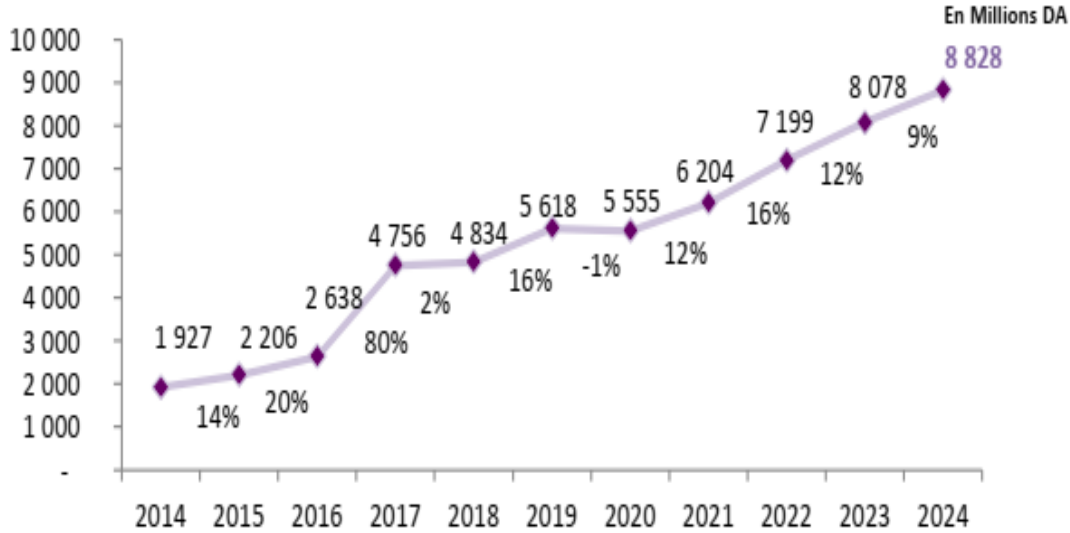
Unité : Millions DA

	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
SAA	478	6%	493	6%	15	3%
CAAR	11	0%	12	0%	1	6%
AXA Dommage	119	1%	138	2%	19	16%
GIG(Ex.2a)	0	0%	3	0%	-	-
SAPS	476	6%	522	6%	46	10%
Caarama assurance	720	9%	1 031	12%	312	43%
CARDIF EL-DJAZAIR	3 685	46%	3 860	44%	176	5%
AXA Vie	497	6%	579	7%	82	17%
AGLIC	2 088	26%	2 119	24%	31	2%
GENERAL TAKAFUL	5	0%	71	1%	65	-
TOTAL	8 078	100%	8 828	100%	750	9%

Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p

¹ Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p

الشكل رقم 11 تطور إنتاج التأمين المصرفي 2014-2024



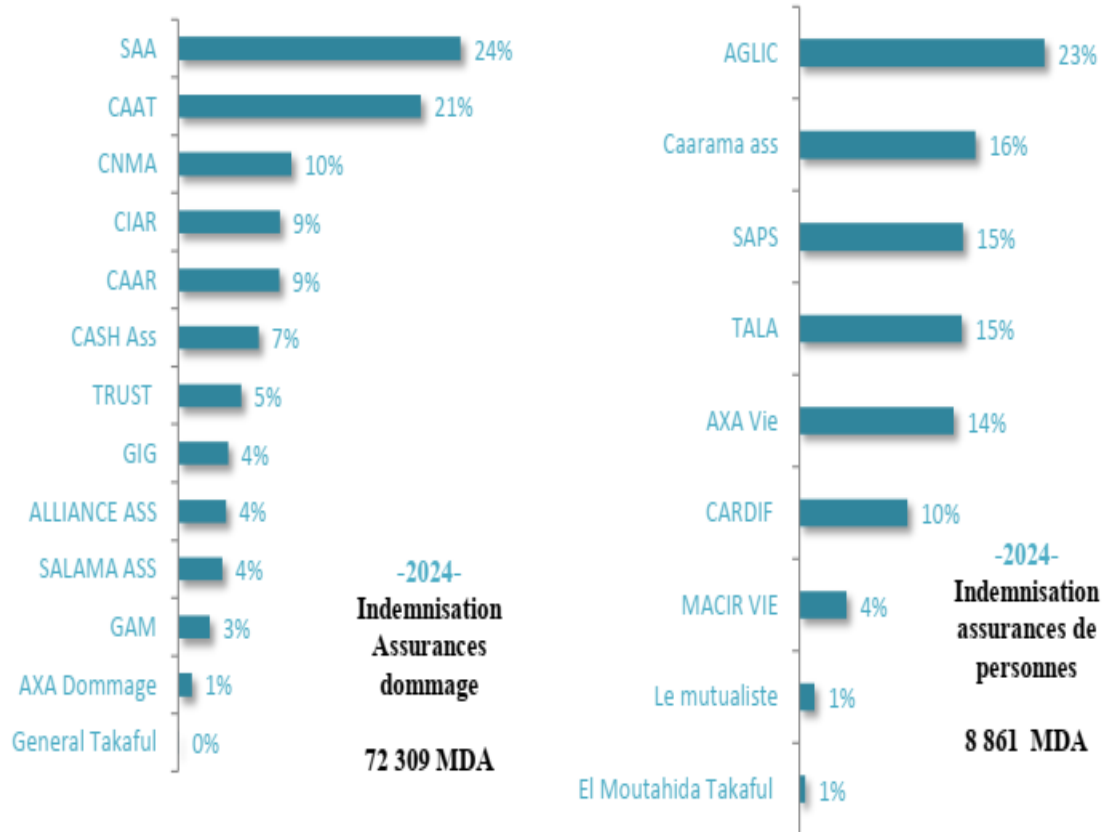
Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p

- 2 التعويضات: أ/- التعويضات حسب الشركة: 2/أ- التعويضات حسب الشركة التقليدية:

في عام 2024، ارتفعت تسويات المطالبات بنسبة 6% مقارنة بعام 2023. ارتفعت من 77 مليار دينار جزائري في عام 2023 إلى 81 مليار دينار جزائري في عام 2024.

جدول 11 التعويضات حسب الشركة.

	Année 2023		Année 2024		Unité : Millions DA Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
SAA	16 128	21%	17 414	21%	1 286	9%
CAAR	7 825	10%	6 247	8%	- 1 578	-21%
CAAT	15 367	20%	14 965	18%	- 402	-3%
CASH Assurances	4 519	6%	4 959	6%	440	8%
GAM	1 736	2%	1 956	2%	220	11%
SALAMA	2 487	3%	2 732	3%	245	10%
TRUST ALGERIA	3 837	5%	3 882	5%	45	2%
ALLIANCE Assurances	2 464	3%	2 941	4%	476	21%
CIAR	4 787	6%	6 283	8%	1 495	35%
GIG (Ex.2a)	2 253	3%	3 085	4%	832	48%
AXA Assurances Algérie Dommage	814	1%	835	1%	21	2%
CNMA	6 781	9%	6 971	9%	190	3%
Total Ass.Dommage	68 998	90%	72 269	89%	3 271	5%
MACIR VIE	314	0%	389	0%	75	24%
TALA	1 040	1%	1 335	2%	295	28%
SAPS	1 195	2%	1 345	2%	150	13%
Caarama Assurance	1 409	2%	1 447	2%	38	3%
CARDIF EL-DJAZAIR	1 083	1%	887	1%	- 196	-18%
AXA Assurances Algérie Vie	1 510	2%	1 269	2%	- 241	-16%
Le Mutualiste	98	0%	125	0%	27	28%
AGLIC	1 193	2%	2 016	-	823	69%
Total Ass.Personnes	7 841	10%	8 813	11%	971	12%
TOTAL	76 839	100%	81 082	100%	4 243	6%
Général Takaful	5	0%	39	0%	34	-
El Moutahida Takaful Familial	0	0%	48	0%	48	-
Total Ass Takaful	5	0%	87	0%	82	-
TOTAL GENERAL	76 845	100%	81 170	100%	4 325	6%



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité, 2026 p

2/ - التعويضات من قبل شركة تكافل:

في عام 2024، دفعت شركتا EI DZAJAIR EL و GENERAL TAKAFUL تعويضات بمبلغ 87 مليون دينار جزائري.

ب/- التعويضات حسب فروع التأمين:

في عام 2024، شهدت جميع فروع التأمين زيادة من حيث التعويضات باستثناء فرع "مخاطر النقل" وفرع "التأمين على الائتمان".

تم تسجيل 60% من تسويات المطالبات في فرع "السيارات". وشهدت تسويات المطالبات في هذا الفرع زيادة قدرها 3.8 مليار دينار جزائري مقارنة بعام 2023.

الجدول 12 التعويضات حسب الفروع

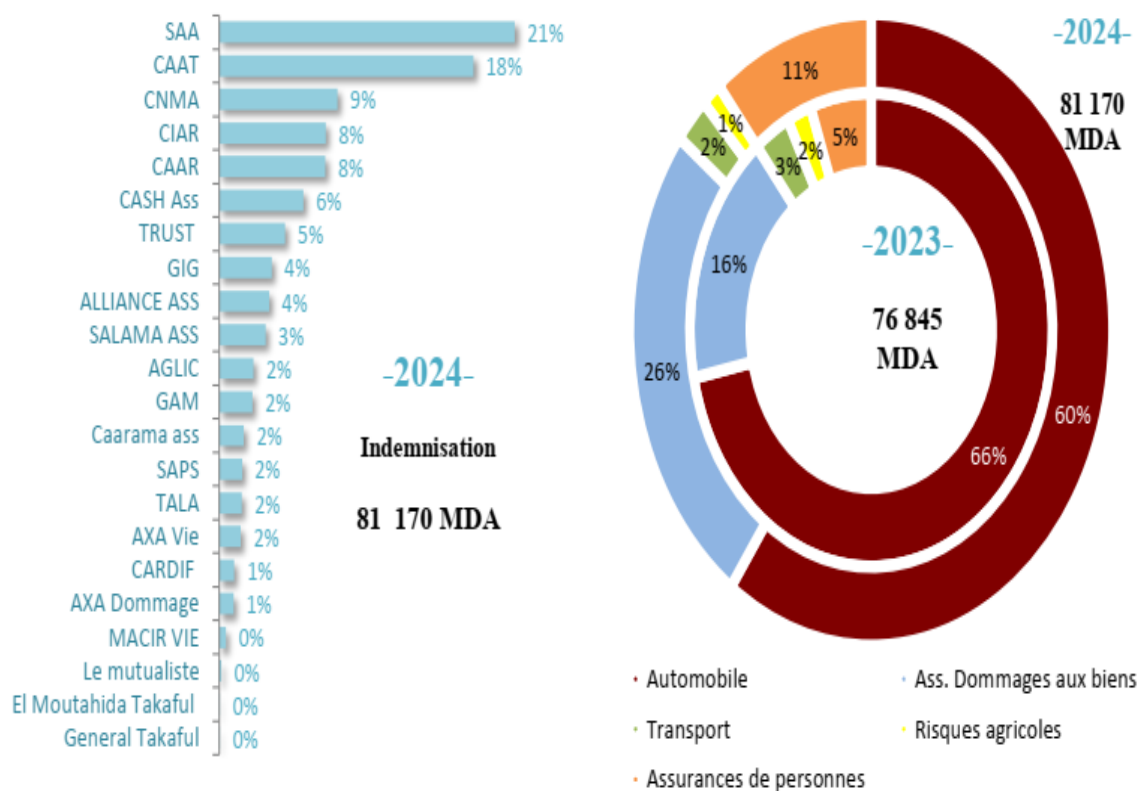
Unité : Millions DA

Branche	Année 2023		Année 2024		Variation 2023/2024	
	Montant	Part	Montant	Part	valeur	%
Automobile	44 696	66%	48 524	60%	3 828	9%
Ass. Dommages aux biens	20 629	16%	20 690	26%	61	0%
Transport	2 771	3%	1 944	2%	-827	-30%
Risques agricoles	792	2%	1 062	1%	270	34%
Assurances de personnes	7 861	5%	8 864	11%	1 002	13%
Assurance - crédit	96	0%	86	0%	-9	-10%
Total (*)	76 845	100%	81 170	100%	4 325	6%

يشمل هذا الرقم تعويضات شركات التأمين التكافلي (*)

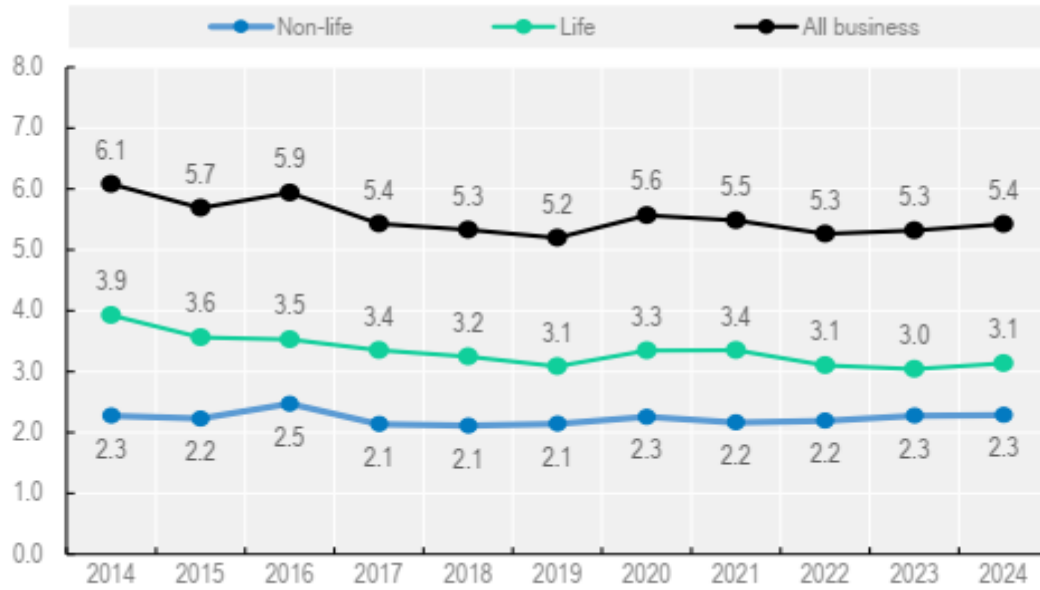
Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité,2026

الشكل رقم 12 توزيع التعويضات حسب الفروع



Activité des Assurances en Algérie -2024, Direction des Assurances, Ministère des Finances, Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité,2026 p

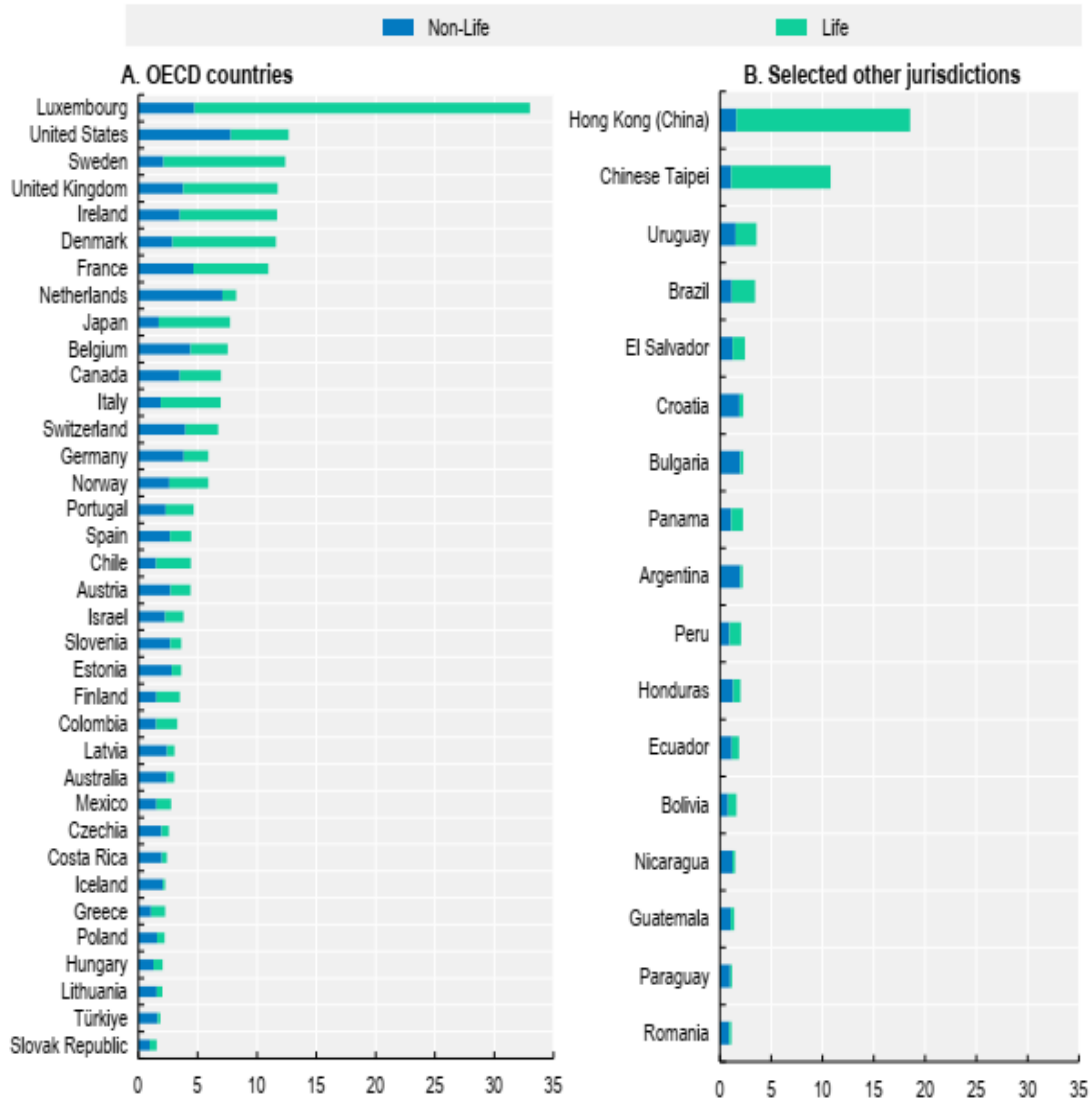
الشكل رقم 13. معدلات انتشار التأمين، الإجمالي، والتأمين على الحياة، والتأمين العام، 2014-2024 / GDP %



OECD (2025), *Global Insurance Market Trends 2025*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0d11ecf4-en>.

كانت معدلات انتشار التأمين الإجمالية منخفضة في بعض الدول، وتفاوتت بشكل كبير بين البلدان. فقد بلغت 1.1% في رومانيا عام 2024، و33% في لوكسمبورغ (الشكل 1.2). وكان انتشار التأمين منخفضًا بشكل خاص في دول أمريكا اللاتينية مثل باراغواي (1.2%)، وغواتيمالا (1.4%)، ونيكاراغوا (1.5%)، وبوليفيا (1.6%). كما أن انتشار التأمين منخفض عمومًا في الدول الأفريقية، باستثناء جنوب أفريقيا وناميبيا (ديلويت، 2024[1])، وفي منطقة الشرق الأوسط (معهد سويس ري، 2025[2]). ويشير انخفاض انتشار التأمين خاصة في حالة التأمين على غير الحياة، إلى احتمال وجود نقص في الحماية المالية الأساسية للأفراد والشركات ضد مخاطر معينة يمكن لشركات التأمين تغطيتها (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية 2024)، وتميل الاقتصادات الأكثر تقدمًا إلى امتلاك قطاع تأمين كبير كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي.

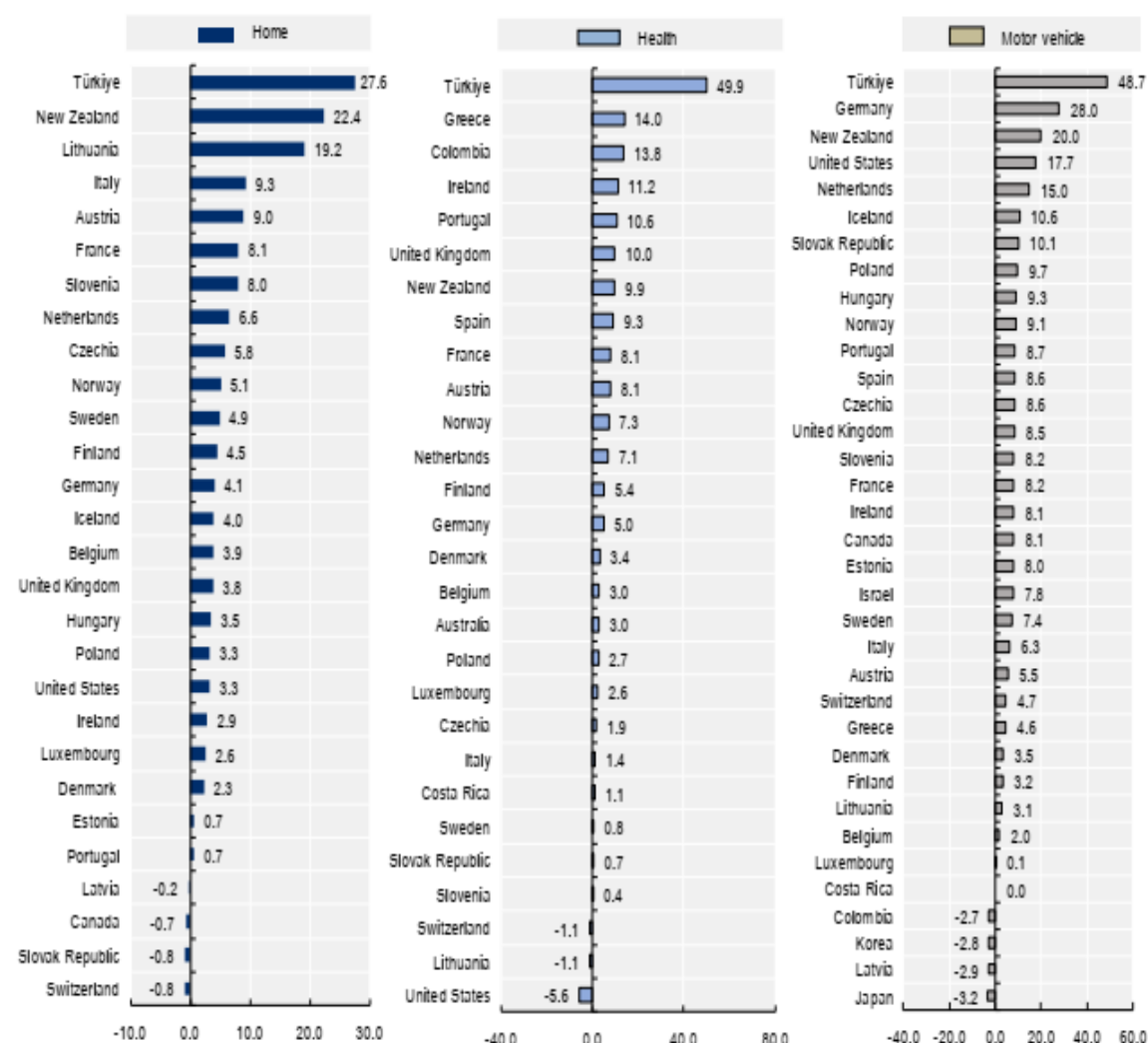
الشكل 13 معدلات انتشار التأمين حسب الاختصاص القضائي، التأمين على الحياة والتأمين العام، % GDP. 2014



OECD (2025), *Global Insurance Market Trends 2025*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0d11ecf4-en>.

تتجاوز معدلات انتشار التأمين على غير الحياة معدلات انتشار التأمين على الحياة في معظم الدول. وتميل الدول ذات معدلات انتشار التأمين على الحياة المرتفعة إلى امتلاك معدلات انتشار تأمينية إجمالية مرتفعة (مثل الدنمارك وفرنسا واليابان والمملكة المتحدة). ومع ذلك، فإن دولاً مثل هولندا والولايات المتحدة، على الرغم من ارتفاع معدلات انتشار التأمين الإجمالية فيها ووجود قطاع تأمين على الحياة كبير، إلا أن معدلات انتشار التأمين على غير الحياة فيها أعلى.

الشكل 14 معدل النمو الاسمي لأسعار وثائق التأمين في دول مختارة من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في 2024



OECD (2025), *Global Insurance Market Trends 2025*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/0d11ecf4-en>.

يعزى الانخفاض العام في معدلات انتشار التأمين خلال العقد الماضي إلى قطاع التأمين على الحياة. أظهر انتشار التأمين على غير الحياة استقرارًا أكبر خلال تلك الفترة، حيث تراوح متوسط انتشاره بين 2.1% و 2.5% (الشكل 1.3). وكان الانخفاض من عام 2021 إلى عام 2023 مدفوعًا أيضًا بقطاع التأمين على الحياة، حيث انخفض متوسط انتشار التأمين على الحياة خلال تلك الفترة. قد تكون عدة عوامل قد ساهمت في انخفاض انتشار التأمين على الحياة في السنوات الأخيرة. على سبيل المثال، أثر تقلب السوق المالية والمنافسة الشديدة في المنتجات المصرفية سلبيًا على قطاع التأمين على الحياة في عام 2022، لا سيما منتجات التأمين على الحياة المرتبطة بمؤشرات

السوق (مثل المنتجات المرتبطة بالوحدات) (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية 2023، بالإضافة إلى ذلك، أثر تراجع أسواق الإسكان الناتج عن ارتفاع أسعار الفائدة، والذي يهدف إلى مواجهة التضخم المرتفع، سلباً على الطلب على التأمين على الحياة (المرتبط بالائتمان) (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية 2024، كذلك، لم يواكب نمو أقساط التأمين على الحياة نمو الناتج المحلي الإجمالي الاسمي في العديد من الدول، كما كان الحال في عام 2023 عندما كان التضخم مرتفعاً.

وعلى مستوى الدول، كانت هناك انحرافات عن هذا الاتجاه. فعلى سبيل المثال، خلال العقد الماضي، شهدت بعض الدول زيادات كبيرة في انتشار التأمين على الحياة، مثل كندا وهونغ كونغ (الصين) والسويد وأوروغواي؛ في حين زاد التأمين على غير الحياة بشكل ملحوظ في دول مثل لوكسمبورغ والمملكة المتحدة والولايات المتحدة. وانخفض انتشار التأمين على الحياة بشكل ملحوظ في بعض الدول مثل أستراليا وأيرلندا ولوكسمبورغ والبرتغال وتايوان الصينية.

المبحث الثاني: مفاهيم حول الرقمنة

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وتعريف حولها

أولاً: نشأة مصطلح الرقمنة وتطوره

ظهر مصطلح "الرقمنة" في الأدبيات الأكاديمية بصورة متصاعدة منذ مطلع الألفية الثالثة. ويلاحظ كثير من الباحثين الخلط الشائع بين ثلاثة مفاهيم متقاربة لكنها تتمايز في دلالاتها ومراميها:

-**التحويل الرقمي (Digitization):** وهو العملية التقنية التي بموجبها تُنقل البيانات والمعلومات من شكلها التناظري التقليدي إلى شكل رقمي قابل للمعالجة الآلية. وهو أضيق المفاهيم الثلاثة مجالاً، ويُركّز على الجانب التقني الصرف.

-**الرقمنة (Digitalization):** مفهوم أوسع يشمل توظيف التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات والعلاقات التنظيمية بهدف تحقيق قيمة مضافة وابتكار فرص عمل جديدة¹.

¹Gartner, Gartner Glossary: Digitalization, Gartner Research Institute, 2020, disponible sur: <https://www.gartner.com/en/glossary>.

-التحول الرقمي (**Digital Transformation**): وهو المرحلة الأكثر شمولاً وعمقاً، إذ يعني إعادة اختراع المؤسسات والقطاعات كلياً في ضوء التقنيات الرقمية، بما يشمل إعادة تصميم الاستراتيجيات والهياكل التنظيمية والثقافات المؤسسية¹.

ثانياً: تعريفات الرقمنة

قدّم الباحثون جملةً من التعريفات للرقمنة يمكن استعراض أبرزها على النحو الآتي:

تعريف: (Bharadwaj et al. (2013) يصفانها بأنها "استخدام التقنيات الرقمية وبياناتها لتمكين أعمال ونشاطات جديدة أو تغييرات جوهرية في الأعمال القائمة"، مُركّزين على القيمة الاستراتيجية التي تُضيفها الرقمنة لنماذج الأعمال².

تعريف: (Stolterman & Fors (2004) يريانها "التغيير الناجم عن تطبيق التقنية الرقمية في جميع جوانب الحياة البشرية"، وهو تعريف ذو طابع اجتماعي شامل يتجاوز الحدود القطاعية الضيقة³.

تعريف: (McKinsey (2015 تُعرّفها بأنها "تطبيق بيانات ونماذج تحليلية وتقنيات رقمية لتحسين تجربة العملاء وكفاءة العمليات وأنماط الأعمال"، مُركّزة على الأثر الوظيفي المباشر للرقمنة⁴.

التعريف الإجرائي المعتمد في هذا البحث:

¹G. Westerman, D. Bonnet & A. McAfee, Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation, Harvard Business Review Press, Boston, 2014, p. 23.

²A. Bharadwaj, O. El Sawy, P. Pavlou & N. Venkatraman, Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights, MIS Quarterly, Vol. 37, No. 2, 2013, p. 472.

³E. Stolterman & A. C. Fors, Information Technology and the Good Life, in Information Systems Research: Relevant Theory and Informed Practice, Kluwer, Boston, 2004, p. 689.

⁴McKinsey & Company, Insurance 2030: The Impact of AI on the Future of Insurance, McKinsey Global Institute, 2015, p. 5.

انطلاقاً مما سبق، وبصياغة تُناسب السياق التأميني الجزائري، تُعرّف الرقمنة في هذه الدراسة بأنها :
توظيف الأدوات والمنصات والتقنيات الرقمية لإعادة تصميم خدمات التأمين وتبسيط إجراءاتها
وتعزيز جودتها، بما ينعكس إيجاباً على تجربة المستفيدين وكفاءة المشغلين وتنافسية السوق.

المطلب الثاني: الخصائص، الأبعاد، الأهداف والمقومات

أولاً: خصائص الرقمنة

تنطوي الرقمنة على مجموعة من الخصائص الجوهرية التي تُميّزها عن سائر مسارات تحديث الأعمال:

1. **التكاملية**: لا تقتصر الرقمنة على أتمتة عملية واحدة بمعزل عن سواها، بل تسعى إلى بناء منظومة رقمية متكاملة تربط مختلف العمليات والأنظمة ببعضها البعض، لتتشكل نسيجاً رقمياً متماسكاً.

2. **المرونة والقدرة على التكيف**: تُتيح الأنظمة الرقمية قدراً عالياً من المرونة في مواجهة التغيرات البيئية والسوقية، بفضل قابليتها للتحديث المستمر والتطوير السريع دون تكاليف إعادة هيكلة باهظة.

3. **الاستناد إلى البيانات**: تعتمد الرقمنة اعتماداً جوهرياً على البيانات بوصفها المورد الاستراتيجي الأساسي الذي تتغذى عليه العمليات الرقمية وتُبنى عليه القرارات.

4. **التمحور حول المستخدم**: تضع الرقمنة تجربة المستخدم في قلب كل تصميم وقرار، مما يستدعي فهماً عميقاً لاحتياجات العملاء وسلوكياتهم الرقمية¹.

5. **الانتشار والوصول اللامحدود**: تُتيح المنصات الرقمية تقديم الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، مما يُهدم الحواجز الجغرافية والزمنية أمام التعاملات التأمينية ويوسّع قاعدة المستفيدين.

¹M. Fitzgerald, N. Kruschwitz, D. Bonnet & M. Welch, Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative, MIT Sloan Management Review, Vol. 55, No. 2, 2014, p. 4.

ثانياً: أبعاد الرقمنة في قطاع الخدمات التأمينية

يُمكن تشخيص الرقمنة في مجال الخدمات المالية والتأمينية عبر أربعة أبعاد متميزة ومتكاملة:

- **البُعد التقني:** ويشمل البنى التحتية الرقمية من حوسبة سحابية وواجهات برمجية مفتوحة (API) وأنظمة تحليل البيانات الضخمة وتقنيات سلسلة الكتل (Blockchain) وإنترنت الأشياء.
- **البُعد العملي:** ويتجلى في أتمتة العمليات الداخلية وتبسيط إجراءات الاكتتاب والتسوية وتقليص الوثائق الورقية وتسريع دورات معالجة الطلبات.
- **البُعد التسويقي والتجاري:** ويتمثل في تطوير قنوات توزيع رقمية جديدة وتخصيص العروض وفق بيانات كل عميل (Personalization) واستهداف شرائح جديدة من السوق.
- **البُعد التنظيمي والثقافي:** وهو الأعمق تأثيراً، إذ يستلزم بناء ثقافة رقمية داخل المؤسسة وتنمية الكفاءات الرقمية لدى الموارد البشرية وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية لتواكب منطق العمل الرقمي.

ثالثاً: أهداف الرقمنة في قطاع التأمين

يسعى التحول الرقمي في قطاع التأمين إلى تحقيق جملة من الأهداف المتشابهة والمتكاملة:

1. **تحسين كفاءة العمليات وخفض التكاليف التشغيلية:** تُقلّص أتمتة العمليات من زمن معالجة الطلبات وتُخفض نسب الخطأ البشري وتُتيح إعادة توجيه الموارد البشرية نحو المهام ذات القيمة المضافة الأعلى.
2. **تحسين تجربة العميل:** من خلال تقديم خدمات سريعة وشخصية وسهلة الوصول على مدار الساعة وعبر قنوات متعددة، مما يُعزز الرضا ويُقلص معدلات التخلي عن العقود.
3. **تعزيز القدرة التنافسية:** تُمكن الرقمنة شركات التأمين من الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق وتطوير منتجات مُبتكرة بوتيرة أسرع مما تُتيحه الأنظمة التقليدية.

4.تحسين إدارة المخاطر :توفر تقنيات البيانات الضخمة والتعلم الآلي نماذج تنبؤية أكثر دقة لتقييم

الأخطار وتسعير الأقساط واكتشاف الاحتيال.

5.توسيع الوصول وتحقيق الشمول التأميني :تُخفّض القنوات الرقمية تكاليف التوزيع مما يُتيح

تقديم منتجات تأمينية لفئات كانت تُعدّ غير مجدية اقتصادياً للخدمة التقليدية¹.

رابعاً :مقومات نجاح الرقمنة

تستلزم الرقمنة الناجحة في القطاع التأميني توافر مقومات جوهرية متعددة الأبعاد:

•البنية التحتية التقنية الملائمة :شبكات الاتصال عالية السرعة والقدرات الحوسبية الكافية وأنظمة

الأمن السيبراني المتطورة القادرة على صون البيانات الحساسة للعملاء.

•الإطار التنظيمي الملائم :تشريعات تُنظّم التجارة الإلكترونية والتوقيع الرقمي وحماية البيانات

الشخصية وتُحدد مسؤوليات الأطراف في البيئة الرقمية.

•الكفاءات البشرية الرقمية :امتلاك الموارد البشرية للمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع الأدوات

الرقمية وتطويرها وتوظيفها في خدمة أهداف المؤسسة.

•ثقافة تنظيمية منفتحة على التغيير :فالعائق الأكبر أمام الرقمنة ليس التقنية بل المقاومة الداخلية

للتغيير .ومن ثمّ فإنّ بناء ثقافة مؤسسية تحتضن الابتكار وتُشجع على التجريب يُعدّ شرطاً ضرورياً

لنجاح التحول الرقمي².

¹M. Eling & M. Lehmann, The Impact of Digitalization on the Insurance Value Chain and the Insurability of Risks, The Geneva Papers on Risk and Insurance, Vol. 43, No. 3, 2018, p. 362.

²K. Schwertner, Digital Transformation of Business, Trakia Journal of Sciences, Vol. 15, No. 1, 2017, p. 390.

المطلب الثالث: السياسات والبرامج الرقمية الدولية والجزائرية

أولاً: السياسات الدولية في مجال الرقمنة

اعتمدت دول عديدة استراتيجيات وطنية شاملة للتحول الرقمي، يمكن الإشارة إلى أبرزها:

• **الاتحاد الأوروبي - استراتيجية أوروبا الرقمية: 2030** تهدف إلى أن تكون 80% من المواطنين يمتلكون مهارات رقمية أساسية، وأن تُرقم 90% من الخدمات الحكومية بحلول عام 2030، مع التركيز على حماية البيانات وتعزيز الثقة الرقمية.

• **المملكة المتحدة - الرقابة الإبداعية**: أطلقت هيئة الرقابة المالية البريطانية (FCA) برامج "صندوق التنظيم الرملي (Regulatory Sandbox)" التي تُتيح لشركات التكنولوجيا المالية اختبار منتجاتها في بيئة رقابية مرنة ومحدودة المخاطر.

• **سنغافورة - نموذج التكامل الرقمي**: تُعدّ من الدول الرائدة في تبني استراتيجيات رقمنة القطاع المالي، إذ أطلقت هيئة النقد السنغافورية مشروع FinTech الذي يُدمج التأمين الرقمي مع الذكاء الاصطناعي في نظام بيئي متكامل.

ثانياً: استراتيجية الجزائر الرقمية

انتهجت الجزائر جملةً من البرامج والمبادرات الرامية إلى تعزيز التحول الرقمي على مستوى الاقتصاد الوطني:

• **استراتيجية الجزائر الرقمية: 2030-2025** يتضمن هذا الإطار الوطني مخططاً تفصيلياً لتطوير البنية التحتية الرقمية وتحديث الخدمات الحكومية وتنشيط المنظومة الابتكارية وتعزيز انخراط الجزائر في الاقتصاد الرقمي الإقليمي والدولي¹.

¹وزارة الرقمنة والإحصاء، برنامج التحول الرقمي القطاعي الوطني (PNTE)، الجزائر، 2023، ص. 3.

•البوابة الإلكترونية للتأمين: شرعت وزارة المالية في إطلاق منصة إلكترونية تُتيح للمواطنين الاطلاع على المنتجات التأمينية ومقارنتها وإبرام عقود التأمين عبر الإنترنت، في خطوة نحو إزالة الوسطاء وتخفيض التكاليف.

•برنامج التحول الرقمي القطاعي (PNTE): يُغطي قطاعات متعددة بما فيها القطاع المالي، ويستهدف توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في تحسين الكفاءة الإدارية والاقتصادية وتقليص البيروقراطية الإجرائية.

المبحث الثالث: جودة خدمات التأمين والتحول الرقمي

المطلب الأول: جودة خدمات التأمين وآليات قياسها

أولاً: مفهوم جودة الخدمات

تُعدّ جودة الخدمات من أكثر المفاهيم استعصاءً على التعريف الدقيق، نظراً للطابع غير الملموس الذي يميز الخدمة عن المنتج المادي. وقد أسهمت مدرسة أبحاث التسويق في إرساء جملة من المقاربات النظرية في هذا الشأن:

•نموذج الفجوة (GAP Model)

يُعرّف جودة الخدمة وفق هذا النموذج بالفجوة بين توقعات العميل والأداء الفعلي للخدمة المُقدّمة. وقد انبثق عنه مقياس SERVQUAL الشهير القائم على خمسة أبعاد¹:

-الموثوقية (Reliability): قدرة المزود على تقديم الخدمة المتفق عليها بدقة وثبات واتساق.

-الملموسية (Tangibles): المظهر الخارجي للمرافق والمعدات والوثائق والموظفين.

¹A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, 1985, p. 44.

-الاستجابة (Responsiveness): مدى رغبة الموظفين وقدرتهم على مساعدة العملاء بسرعة وكفاءة.

-الضمان (Assurance): كفاءة الموظفين ومصادقيتهم وثقة العملاء بهم وبالشركة.

-التعاطف (Empathy): الرعاية الفردية والاهتمام الشخصي الذي يُقدّمه المزود للعملاء.

•مدخل الجودة المُدرَكة:

يُركّز هذا المدخل على التمييز بين الجودة التقنية (ما يُقدّم (والجودة الوظيفية (كيف يُقدّم)، ويرى Grönroos أن الجودة المُدرَكة هي الفاصل الحقيقي في رضا العميل وليس الجودة الموضوعية المقاسة من طرف المزود¹.

ثانياً: خصوصية جودة الخدمات التأمينية

تتميز خدمات التأمين بسمات تجعل قياس جودتها أكثر تعقيداً من قياس جودة الخدمات العامة:

1. **الطابع غير الملموس بامتياز**: عقود التأمين وعودٌ بالتعويض المستقبلي، مما يُصعّب على العميل تقييم الجودة قبل وقوع الحادثة. فالعميل يشتري وعداً لا منتجاً ملموساً، وهذا ما يُعظّم دور الثقة في علاقته بشركة التأمين.

2. **التأخر في التقييم**: لا يتمكن العميل من تقييم الجودة الحقيقية إلا عند المطالبة بالتعويض، وهذا قد يكون بعد سنوات من إبرام العقد. وبهذا يتباين كثيراً موعد الاستهلاك وموعد التقييم الفعلي.

3. **تعقيد المصطلحات**: الشروط القانونية والتقنية الدقيقة في وثائق التأمين تُضعف قدرة العميل على فهم ما اشتره فعلاً، مما يُشكّل مصدراً دائماً للتوتر وسوء الفهم عند مرحلة التسوية¹.

¹C. Grönroos, A Service Quality Model and its Marketing Implications, European Journal of Marketing, Vol. 18, No. 4, 1984, p. 37.

ثالثاً: آليات قياس جودة الخدمات التأمينية

يمكن تصنيف أدوات قياس الجودة في القطاع التأميني ضمن ثلاث فئات رئيسية:

- **الأدوات الكمية:** مقياس SERVQUAL المُكَيَّف مع البيئة التأمينية، واستبيانات الرضا التفصيلية، ومؤشرات الأداء الكمية كمعدل وقت الاستجابة ومعدل حل الشكاوى عند أول تواصل.
- **الأدوات النوعية:** مجموعات التركيز (Focus Groups) والمقابلات العميقة مع العملاء لاستجلاء التوقعات المضمرة والانطباعات الضمنية التي لا تكشفها الاستبيانات.
- **المؤشرات المالية التنظيمية:** معدل الخسائر (Loss Ratio) ومعدل التكاليف التشغيلية (Expense Ratio) ومعدل الاحتفاظ بالعملاء (Retention Rate) باعتبارها مؤشرات غير مباشرة عن مستوى الجودة المُدركة.

المطلب الثاني: العلاقة بين التوجه الرقمي وجودة الخدمات التأمينية

تتجلى العلاقة بين التوجه الرقمي وجودة الخدمات التأمينية في مستويين متميزين ومتكاملين: مستوى تحسين العمليات الداخلية، ومستوى تحسين تجربة العميل الخارجي.

أولاً: أثر الرقمنة على الأبعاد الخمسة للجودة

يمكن إسقاط أثر الرقمنة على الأبعاد الخمسة لمقياس SERVQUAL على النحو الآتي:

- **على بُعد الموثوقية:** تُسهم الأنظمة الرقمية في تقليص الأخطاء البشرية وضمان الاتساق في تقديم الخدمة، كمعالجة الوثائق آلياً وتتبع حالة الطلبات في الزمن الحقيقي.
- **على بُعد الاستجابة:** تُتيح المنصات الرقمية والمساعدون الافتراضيون (Chatbots) الاستجابة الفورية لاستفسارات العملاء على مدار الساعة دون انتظار.

¹ميلود تومي، جودة الخدمات التأمينية ودورها في تعزيز رضا العملاء، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة تلمسان، المجلد 10، العدد 2، 2018، ص 50.

-على بُعد الضمان :تُعزز الشفافية الرقمية ثقة العملاء ، من خلال تتبع حالة ملفاتهم وتوثيق جميع التفاعلات وإتاحة إمكانية الاطلاع على تفاصيل عقودهم بضغطة زر .

-على بُعد التعاطف :تُتيح تقنيات تحليل البيانات تخصيص التواصل مع كل عميل وفق ملفه الشخصي وتاريخ تعاملاته، مما يُعزز الشعور بالاهتمام الفردي .

-على بُعد الملموسية :تُسهم تحسينات واجهة المستخدم (UX/UI) في تقديم بيئة رقمية احترافية وسهلة الاستخدام تُحسن الصورة الذهنية للشركة .

ثانياً :تجارب دولية ومحلية في رقمنة التأمين

شهد العقد الأخير تحولات جذرية في أنماط تقديم الخدمات التأمينية على المستوى الدولي :

•التجربة الصينية -شركة ZhongAn: أسست شركة ZhongAn عام 2013 أول شركة تأمين رقمي بالكامل في الصين، وباتت تُقدم منتجاتها حصرياً عبر الإنترنت مع استخدام مكثف للذكاء الاصطناعي في تسوية المطالبات، إذ تستغرق عملية التسوية دقائق بدلاً من أيام .

•التجربة الأمريكية :Lemonade -قدّمت شركة Lemonade نموذجاً ثورياً يعتمد على الذكاء الاصطناعي لإتمام عملية الاكتتاب والتسوية في دقائق معدودة، مع تبسيط جذري للوثائق التأمينية وخفض قسط التأمين .

•التجربة الجزائرية -المسار الرقمي لـ :CAAR أطلقت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) منصة إلكترونية تُتيح إبرام عقود تأمين السيارات عبر الإنترنت، وإن كانت لا تزال في مرحلة التطوير وتعاني من محدودية انتشار استخدامها لدى عموم المواطنين .

المطلب الثالث: تحديات الرقمنة في قطاع التأمين الجزائري

رغم الإمكانيات الواسعة التي تتيحها الرقمنة لتحسين جودة الخدمات التأمينية، تواجه الجزائر جملةً من التحديات الهيكلية التي تُعيق التحول الرقمي الفعلي:

أ. **ضعف البنية التحتية الرقمية**: لا تزال نسب الإنترنت عالي الجودة والأجهزة الذكية دون المستويات المطلوبة لاستيعاب خدمات تأمين رقمية متكاملة، لا سيما في المناطق الريفية والناحية.

ب. **محدودية ثقافة التأمين الرقمي**: لا تزال شريحة واسعة من السكان تُفضّل التعامل الشخصي المباشر مع وكلاء التأمين، وتتردد في الوثوق بالمنصات الرقمية لحساسية البيانات المالية المتبادلة.

ج. **القصور التشريعي**: لا يزال الإطار التشريعي المنظم للتأمين الرقمي غير مكتمل، إذ تغيب نصوص واضحة تُنظّم العقود الإلكترونية التأمينية والتوقيع الرقمي وحماية البيانات الشخصية في السياق التأميني.

د. **محدودية الاستثمار في التكنولوجيا**: لا تزال ميزانيات التحول الرقمي في معظم شركات التأمين الجزائرية دون المستويات المطلوبة لإحداث تحوّل جذري، في ظل غياب ثقافة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: مفاهيم حول الرقمنة

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وتعريف حولها

أولاً: نشأة مصطلح الرقمنة وتطوره

ظهر مصطلح "الرقمنة (Digitalization)" في الأدبيات الأكاديمية بصورة متصاعدة منذ مطلع الألفية الثالثة. ويلاحظ كثير من الباحثين الخط الشائع بين ثلاثة مفاهيم متقاربة لكنها تمتاز في دلالاتها ومراميها:

- التحويل الرقمي (Digitization) وهو العملية التقنية التي بموجبها تُنقل البيانات والمعلومات من شكلها التناظري التقليدي إلى شكل رقمي قابل للمعالجة الآلية. وهو أضيق المفاهيم الثلاثة مجاًلاً.
- الرقمنة (Digitalization) مفهوم أوسع يشمل توظيف التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات والعلاقات التنظيمية بهدف تحقيق قيمة مضافة وابتكار فرص عمل جديدة¹.
- التحول الرقمي (Digital Transformation) وهو المرحلة الأكثر شمولاً وعمقاً، إذ يعني إعادة اختراع المؤسسات والقطاعات كلياً في ضوء التقنيات الرقمية، بما يشمل إعادة تصميم الاستراتيجيات والهياكل التنظيمية والثقافات المؤسسية².

ثانياً: تعريفات الرقمنة

قدّم الباحثون جملةً من التعريفات للرقمنة يمكن استعراض أبرزها:

- تعريف (Bharadwaj et al. (2013): يصفانها بأنها "استخدام التقنيات الرقمية وبياناتها لتمكين أعمال ونشاطات جديدة أو تغييرات جوهرية في الأعمال القائمة"، مُركّزين على القيمة الاستراتيجية التي تُضيفها الرقمنة³.
- تعريف (Stolterman & Fors (2004): يريانها "التغيير الناجم عن تطبيق التقنية الرقمية في جميع جوانب الحياة البشرية"، وهو تعريف ذو طابع اجتماعي شامل يتجاوز الحدود القطاعية⁴.

¹Gartner, Gartner Glossary: Digitalization, Gartner Research Institute, 2020, disponible sur: <https://www.gartner.com/en/glossary>.

²G. Westerman, D. Bonnet & A. McAfee, Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation, Harvard Business Review Press, Boston, 2014, p. 23.

³A. Bharadwaj, O. El Sawy, P. Pavlou & N. Venkatraman, Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights, MIS Quarterly, Vol. 37, No. 2, 2013, p. 472.

⁴E. Stolterman & A. C. Fors, Information Technology and the Good Life, in Information Systems Research: Relevant Theory and Informed Practice, Kluwer, Boston, 2004, p. 689.

- تعريف: (McKinsey 2015) تُعرّفها بأنها "تطبيق بيانات ونماذج تحليلية وتقنيات رقمية لتحسين تجربة العملاء وكفاءة العمليات وأنماط الأعمال¹".
- التعريف الإجرائي المعتمد في هذا البحث: انطلاقاً مما سبق، وبصياغة تُناسب السياق التأميني الجزائري، تُعرّف الرقمنة في هذه الدراسة بأنها: توظيف الأدوات والمنصات والتقنيات الرقمية لإعادة تصميم خدمات التأمين وتبسيط إجراءاتها وتعزيز جودتها، بما ينعكس إيجاباً على تجربة المستفيدين وكفاءة المشغلين.

المطلب الثاني: الخصائص، الأبعاد، الأهداف والمقومات

أولاً: خصائص الرقمنة

تتطوي الرقمنة على مجموعة من الخصائص الجوهرية:

1. التكاملية: لا تقتصر الرقمنة على أتمتة عملية واحدة بمعزل عن سواها، بل تسعى إلى بناء منظومة رقمية متكاملة تربط مختلف العمليات والأنظمة ببعضها البعض.
2. المرونة والقدرة على التكيف: تُتيح الأنظمة الرقمية قدراً عالياً من المرونة في مواجهة التغيرات البيئية والسوقية، بفضل قابليتها للتحديث المستمر والتطوير السريع.
3. الاستناد إلى البيانات: تعتمد الرقمنة اعتماداً جوهرياً على البيانات بوصفها المورد الاستراتيجي الأساسي.
4. التمركز حول المستخدم: تضع الرقمنة تجربة المستخدم في قلب كل تصميم وقرار².
5. الانتشار والوصول اللامحدود: تُتيح المنصات الرقمية تقديم الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، مما يُهدم الحواجز الجغرافية والزمنية أمام التعاملات.

ثانياً: أبعاد الرقمنة في قطاع الخدمات

- يُمكن تشخيص الرقمنة في مجال الخدمات المالية والتأمينية عبر أربعة أبعاد متميزة:
- البُعد التقني: ويشمل البنى التحتية الرقمية من حوسبة سحابية وواجهات برمجية مفتوحة وأنظمة تحليل البيانات الضخمة وتقنيات سلسلة الكتل.

¹McKinsey & Company, Insurance 2030: The Impact of AI on the Future of Insurance, McKinsey Global Institute, 2015, p. 5.

²M. Fitzgerald, N. Kruschwitz, D. Bonnet & M. Welch, Embracing Digital Technology: A New Strategic Imperative, MIT Sloan Management Review, Vol. 55, No. 2, 2014, p. 4.

- البُعد العملياتي: ويتجلى في أتمتة العمليات الداخلية وتبسيط إجراءات الاكتتاب والتسوية وتقليص الوثائق الورقية.
- البُعد التسويقي والتجاري: ويتمثل في تطوير قنوات توزيع رقمية جديدة وتخصيص العروض وفق بيانات كل عميل.
- البُعد التنظيمي والثقافي: وهو الأعمق تأثيراً، إذ يستلزم بناء ثقافة رقمية داخل المؤسسة وتنمية الكفاءات الرقمية لدى الموارد البشرية¹.

ثالثاً: أهداف الرقمنة

يسعى التحول الرقمي في قطاع التأمين إلى تحقيق جملة من الأهداف المتشابهة:

1. تحسين كفاءة العمليات وخفض التكاليف التشغيلية: تُقلّص أتمتة العمليات من زمن معالجة الطلبات وتُخفض نسب الخطأ البشري.
2. تحسين تجربة العميل: من خلال تقديم خدمات سريعة وشخصية وسهلة الوصول على مدار الساعة.
3. تعزيز القدرة التنافسية: تُمكن الرقمنة شركات التأمين من الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق وتطوير منتجات مُبتكرة.
4. تحسين إدارة المخاطر: توفر تقنيات البيانات الضخمة والتعلم الآلي نماذج تنبؤية أكثر دقة لتقييم الأخطار وتسعير الأقساط.
5. توسيع الوصول وتحقيق الشمول التأميني: تُخفّض القنوات الرقمية تكاليف التوزيع مما يُتيح تقديم منتجات تأمينية لفئات كانت تُعدّ غير مجدية اقتصادياً للخدمة التقليدية².

رابعاً: مقومات نجاح الرقمنة

تستلزم الرقمنة الناجحة في القطاع التأميني توافر مقومات جوهرية:

- البنية التحتية التقنية الملائمة: شبكات الاتصال عالية السرعة والقدرات الحوسبية الكافية وأنظمة الأمن السيبراني المتطورة.

²M. Eling & M. Lehmann, The Impact of Digitalization on the Insurance Value Chain and the Insurability of Risks, The Geneva Papers on Risk and Insurance, Vol. 43, No. 3, 2018, p. 362.

- الإطار التنظيمي الملائم: تشريعات تُنظّم التجارة الإلكترونية والتوقيع الرقمي وحماية البيانات الشخصية.
- الكفاءات البشرية الرقمية: امتلاك الموارد البشرية للمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع الأدوات الرقمية وتطويرها.
- ثقافة تنظيمية منفتحة على التغيير: فاعائق الأكبر أمام الرقمنة ليس التقنية بل المقاومة الداخلية للتغيير¹.

المطلب الثالث: السياسات والبرامج المتاحة والمنتجة

أولاً: السياسات الدولية في مجال الرقمنة

اعتمدت دول عديدة استراتيجيات وطنية شاملة للتحويل الرقمي:

- الاتحاد الأوروبي – استراتيجية أوروبا الرقمية: 2030 تهدف إلى أن تكون 80% من المواطنين يمتلكون مهارات رقمية أساسية، وأن تُرقم 90% من الخدمات الحكومية بحلول عام 2030.
- المملكة المتحدة: أطلقت هيئة الرقابة المالية البريطانية برامج "صندوق التنظيم الرملي" (Regulatory Sandbox) التي تُتيح لشركات التكنولوجيا المالية اختبار منتجاتها في بيئة رقابية مرنة.
- سنغافورة: تُعدّ من الدول الرائدة في تبني استراتيجيات رقمنة القطاع المالي، إذ أطلقت هيئة النقد السنغافورية مشروع FinTech الذي يُدمج التأمين الرقمي مع الذكاء الاصطناعي.

ثانياً: استراتيجية الجزائر الرقمية

- انتهجت الجزائر جملةً من البرامج والمبادرات الرامية إلى تعزيز التحويل الرقمي على مستوى الاقتصاد الوطني:
- استراتيجية الجزائر الرقمية: 2030-2025 يتضمن هذا الإطار الوطني مخططاً تفصيلياً لتطوير البنية التحتية الرقمية وتحديث الخدمات الحكومية وتنشيط المنظومة الابتكارية².
- البوابة الإلكترونية للتأمين: شرعت وزارة المالية في إطلاق منصة إلكترونية تُتيح للمواطنين الاطلاع على المنتجات التأمينية ومقارنتها.

¹K. Schwertner, Digital Transformation of Business, Trakia Journal of Sciences, Vol. 15, No. 1, 2017, p. 390.

²وزارة الرقمنة والإحصاء، برنامج التحويل الرقمي القطاعي الوطني (PNTE)، الجزائر، 2023، ص. 3.

- برنامج التحول الرقمي القطاعي (PNTE) يُغطي قطاعات متعددة بما فيها القطاع المالي، ويستهدف توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات في تحسين الكفاءة الإدارية والاقتصادية¹.

المبحث الثالث: جودة خدمات التأمين وعملية الرقمية

المطلب الأول: جودة خدمات التأمين وآليات قياسها

أولاً: مفهوم جودة الخدمات

تُعَدّ جودة الخدمات من أكثر المفاهيم استعصاءً على التعريف الدقيق، نظراً للطابع غير الملموس الذي يميز الخدمة عن المنتج المادي. وقد أسهمت مدرسة أبحاث التسويق في إرساء جملة من المقاربات النظرية في هذا الشأن:

- نموذج الفجوة (GAP Model) يُعرّف جودة الخدمة وفق هذا النموذج بالفجوة بين توقعات العميل والأداء الفعلي للخدمة المُقدّمة. وقد انبثق عنه مقياس SERVQUAL الشهير القائم على خمسة أبعاد²:

- الموثوقية (Reliability) قدرة المزود على تقديم الخدمة المتفق عليها بدقة وثبات.
- الملموسية (Tangibles) المظهر الخارجي للمرافق والمعدات والموظفين.
- الاستجابة (Responsiveness) مدى رغبة الموظفين وقدرتهم على مساعدة العملاء بسرعة.
- الضمان (Assurance) كفاءة الموظفين ومصداقيتهم وثقة العملاء بهم.
- التعاطف (Empathy) الرعاية الفردية والاهتمام الشخصي الذي يُقدّمه المزود للعملاء.
- مدخل الجودة المُدرّكة: يُركّز هذا المدخل على التمييز بين الجودة التقنية والجودة الوظيفية، ويرى Grönroos أن الجودة المُدرّكة هي الفيصل الحقيقي في رضا العميل³.

²A. Parasuraman, V. A. Zeithaml & L. L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, 1985, p. 44.

³C. Grönroos, A Service Quality Model and its Marketing Implications, European Journal of Marketing, Vol. 18, No. 4, 1984, p. 37.

ثانياً: خصوصية جودة الخدمات التأمينية

- تتميز خدمات التأمين بسمات تجعل قياس جودتها أكثر تعقيداً من قياس جودة الخدمات العامة:
1. الطابع غير الملموس بامتياز: عقود التأمين وعودٌ بالتعويض المستقبلي، مما يُصعّب على العميل تقييم الجودة قبل وقوع الحادثة.
 2. التأخر في التقييم: لا يتمكن العميل من تقييم الجودة الحقيقية إلا عند المطالبة بالتعويض، وهذا قد يكون بعد سنوات من إبرام العقد.
 3. تعقيد المصطلحات: الشروط القانونية والتقنية الدقيقة في وثائق التأمين تُضعف قدرة العميل على فهم ما اشتراه فعلاً¹.

ثالثاً: آليات قياس جودة الخدمات التأمينية

- يمكن تصنيف أدوات قياس الجودة في القطاع التأميني ضمن ثلاث فئات رئيسية:
- الأدوات الكمية: مقياس SERVQUAL المُكيّف مع البيئة التأمينية، واستبيانات الرضا التفصيلية، ومؤشرات الأداء الكمية.
 - الأدوات النوعية: مجموعات التركيز والمقابلات العميقة مع العملاء لاستجلاء التوقعات المضمرة والانطباعات الضمنية.
 - المؤشرات المالية التنظيمية: معدل الخسائر (Loss Ratio) ومعدل التكاليف التشغيلية (Expense Ratio) ومعدل الاحتفاظ بالعملاء² (Retention Rate).

¹ميلود تومي، جودة الخدمات التأمينية ودورها في تعزيز رضا العملاء، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة تلمسان، المجلد 10، العدد 2، 2018، ص. 50.

المطلب الثاني: الرقمنة وجودة خدمات التأمين

أولاً: آليات تأثير الرقمنة على أبعاد جودة الخدمات التأمينية

- يحدث التحول الرقمي تأثيراً مباشراً وغير مباشر على كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة التأمينية:
1. الموثوقية والدقة: تقلص الأتمتة من نسب الخطأ البشري في معالجة الوثائق والمطالبات؛ وتُظهر دراسات معهد ماكنزي العالمي أن تطبيق تقنيات الأتمتة الذكية في عمليات تسوية التأمين أسهم في خفض معدلات الخطأ بنسبة تفوق 50% في بعض الحالات.
 2. الاستجابة والسرعة: أتاحت المنصات الرقمية والذكاء الاصطناعي المحادثات تقديم الاستجابة الفورية للاستفسارات في أي وقت، متجاوزة القيود الزمنية التقليدية.
 3. التعاطف والتخصيص: بفضل تحليل بيانات العملاء، بات بمقدور شركات التأمين الرقمية تقديم اقتراحات مخصصة وعروض مصممة وفق الاحتياجات الفردية لكل عميل.
 4. الضمان والثقة: يُعزز تشفير البيانات وأنظمة التوثيق المتعدد العوامل ثقة العملاء في أمان تعاملاتهم الرقمية.
 5. الملموسية الرقمية: تُقدم الواجهات الرقمية المصممة بعناية بديلاً فعالاً عن الملموسية التقليدية، من خلال تجربة مستخدم سلسلة تُعزز انطباع الاحترافية.

ثانياً InsurTech : ودوره في تحويل قطاع التأمين

- باتت ظاهرة InsurTech إحدى السمات الأبرز لمشهد التأمين العالمي في العقد الثاني من الألفية الثالثة. ومن أبرز تقنياتها:
- الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: يُستخدم في نمذجة الأخطار بدقة غير مسبوقة وكشف الاحتيال وتسعير الأقساط وفق نماذج ديناميكية.
 - إنترنت الأشياء (IoT): تُتيح أجهزة الاستشعار جمع بيانات وقائية تُمكن من تسعير يعكس السلوك الفعلي للمؤمن له (Usage-Based Insurance).
 - سلسلة الكتل (Blockchain): تُعزز الشفافية وتُبسط العقود الذكية التي تُنفذ تلقائياً عند استيفاء شروط محددة مسبقاً.
 - التحليلات التنبؤية: تُمكن من التنبؤ بالأخطار قبل وقوعها واتخاذ إجراءات وقائية استباقية¹.

¹Capgemini, World InsurTech Report 2022, Capgemini Research Institute, Paris, 2022, p. 18.

ثالثاً: التحديات والمخاطر المصاحبة للرقمنة في التأمين

لا يخلو التحول الرقمي في قطاع التأمين من مخاطر وتحديات جسيمة:

1. مخاطر الأمن السيبراني: مع تزايد الاعتماد على المنصات الرقمية تتصاعد الأخطار المرتبطة باختراق البيانات الحساسة وسرقتها.
2. الإقصاء الرقمي: قد تُعمّق الرقمنة الفجوة بين الفئات القادرة على الوصول إلى الخدمات الرقمية وتلك العاجزة عنه.
3. تحديات الامتثال التنظيمي: تُفرز الابتكارات الرقمية تساؤلات قانونية معقدة لا تزال الأطر التنظيمية التقليدية قاصرة عن الإجابة عنها.
4. مقاومة التغيير التنظيمي: الموروث الثقافي والهياكل التنظيمية الجامدة في شركات التأمين العريقة تُشكّل عائقاً داخلياً يفوق في بعض الأحيان التحدي التقني ذاته¹.

المطلب الثالث: تجارب واقع التأمين والرقمنة دولياً ومحلياً

أولاً: التجارب الدولية الرائدة

أ. التجربة الصينية – حالة: Zhong An Insurance

تُمثّل شركة Zhong An، التي تأسست عام 2013 بشراكة بين Alibaba و Tencent و Ping An، نموذجاً استثنائياً في التأمين الرقمي. فبدون أي فرع تقليدي، وعبر منصة رقمية خالصة، باتت الشركة تخدم مئات الملايين من المؤمن لهم في الصين. ويستند نموذجها إلى الاندماج الكامل مع منظومة التجارة الإلكترونية، إذ تُقدّم منتجات تأمينية مُدمجة في تجربة الشراء عبر الإنترنت بصورة سلسلة وآنية².

ب. التجربة الأوروبية – حالة: AXA و Allianz

انتهجت المجموعتان الأوروبيتان الكبريان AXA و Allianz مسارات التحول الرقمي عبر استراتيجيات مُزدوجة: من ناحية، استثمرتا بكثافة في شركات InsurTech الناشئة، ومن ناحية أخرى، أنشأتا وحدات ابتكار رقمي داخلية تتمتع بقدر من الاستقلالية عن البيروقراطية المؤسسية.

ج. التجربة الأمريكية – نموذج: Lemonade

²J. Chen, ZhongAn and the InsurTech Revolution in China, Harvard Business School Case Study, 2018, p. 6.

تُقدّم Lemonade نفسها باعتبارها شركة تكنولوجيا تباع التأمين، لا شركة تأمين تستخدم التكنولوجيا. فهي تعتمد بالكامل على الذكاء الاصطناعي في عملية الاكتتاب وتسوية المطالبات، مع نموذج مالي فريد يُكرّس فائض الأقساط غير المُستهلكة لأغراض اجتماعية خيرية.

ثانياً: واقع الرقمنة في قطاع التأمين الجزائري

يمر قطاع التأمين الجزائري بمرحلة انتقالية تتسم بالثنائية بين نماذج العمل التقليدية وطموحات التحول الرقمي:

1. حجم السوق والبنية الهيكلية: يضم السوق الجزائرية للتأمين نحو 24 شركة تأمين، منها 15 شركة عامة تهيمن على نحو 75% من الأقساط، وشبكة توزيع تضم آلاف الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني.

2. المستوى الراهن للرقمنة: تتمركز الجهود الرقمية الحالية في ثلاثة محاور: أتمتة العمليات الداخلية، وتطوير بوابات إلكترونية للمعلومات والخدمات، ومبادرات التسوية الرقمية لحوادث السيارات.

3. مبادرات شركات التأمين الكبرى:

- شركة SAA: أطلقت تطبيقاً للهاتف الذكي يُتيح تسجيل الحوادث ورفع الوثائق إلكترونياً.

- شركة CAAT: تُطوّر منصة لتأمين الشحن تجمع بين الاكتتاب الإلكتروني وتتبع الشحنات.

4. التحديات الخاصة بالسياق الجزائري:

- البنية التحتية للاتصالات: لا تزال التغطية تعاني من تفاوت بين الحضر والأرياف رغم التحسن الملحوظ.

- التحفظات الثقافية: تُحدّ ثقافة المعاملات النقدية وتفضيل التعامل المباشر من التبني السريع للقنوات الرقمية.

- الإطار التنظيمي: يحتاج التشريع الجزائري إلى تطوير جوانب تتعلق بالتوقيع الإلكتروني في العقود التأمينية وحماية البيانات الشخصية¹.

5. الفرص المستقبلية: يُشير تقرير الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين إلى أن الرقمنة تُمثّل الرافعة الأساسية التي يُعوّل عليها لكسر حاجز الاختراق التأميني المنخفض ومضاعفة حجم الأقساط خلال العقد القادم¹.

¹ عبد القادر بوزيان وسعاد مهدي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية، مجلة المالية والتنمية الاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، 2019، ص 20.

المطلب الرابع: الإطار التحليلي المقترح لدراسة الرقمنة وجودة خدمات التأمين

استناداً إلى ما استعرض من مفاهيم وتجارب، يُقترح في هذا المطلب إطاراً تحليلياً يُنظّم العلاقة بين متغيرات الرقمنة وأبعاد جودة الخدمات التأمينية:

أولاً: متغيرات الرقمنة (المتغيرات المستقلة):

- رقمنة قناة التوزيع: المواقع الإلكترونية، تطبيقات الهاتف، وسيط التأمين الإلكتروني.
- رقمنة عملية الاكتتاب: الاكتتاب الآلي، التوقيع الإلكتروني، إصدار الوثيقة الفورية.
- رقمنة إدارة المطالبات: التسجيل الإلكتروني، معالجة الملفات الآلية، التعويض المُسرّع.
- توظيف البيانات والذكاء الاصطناعي: التسعير الديناميكي، التخصيص، الكشف عن الاحتيال.

ثانياً: أبعاد جودة الخدمات التأمينية (المتغيرات التابعة):

- الموثوقية والدقة في تنفيذ الالتزامات التأمينية.
 - السرعة والاستجابة في معالجة الطلبات والمطالبات.
 - الشفافية وسهولة الوصول إلى المعلومات.
 - رضا العميل وتجربة التعامل الكلية.
 - الأمان والثقة في العلاقة التأمينية الرقمية.
- ثالثاً: المتغيرات المعتدلة: البيئة التنظيمية والتشريعية، والثقافة التأمينية والرقمية للعميل، والكفاءات التقنية والبشرية للمؤسسة، وجودة البنية التحتية للاتصالات.

تطور الرقمنة دولياً

ان التكنولوجيا الرقمية تدفع الى حدوث تحول في مشهد الاتصالات وأنشطة الأعمال والصحة والتعليم والتمويل، وفي غيرها من المجالات. ولا تزال هناك فجوة رقمية متعددة الأبعاد بين البلدان ومؤسسات الأعمال والأفراد، وهو ما يؤدي بدوره إلى تفاقم الفجوة الإنمائية. فلا يمكن للمستشفيات والمدارس والحكومات ومؤسسات الأعمال العمل بفعالية وكفاءة من غير أدوات رقمية. وتتسبب الفجوة الرقمية في عرقلة النمو والحد من الفرص المتاحة للمليارات ممن لا يمكنهم الاتصال بالإنترنت حتى الآن، وأيضاً لمن لديهم إمكانية الاتصال لكنهم لا يحققون الاستفادة من الإمكانيات الكاملة للتكنولوجيا الرقمية.

¹الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين (UAR)، الإحصاءات السنوية لقطاع التأمين، الجزائر، 2023،

ويتتبع "تقرير التقدم في المشهد الرقمي واتجاهاته لعام 2023" الصادر عن مجموعة البنك الدولي التقدم المحرز عالمياً في مجال الرقمنة وإنتاج البلدان من التكنولوجيا الرقمية واستخدامها - من الوظائف الرقمية، وصادرات الخدمات الرقمية، وتطوير التطبيقات إلى استخدام الإنترنت، والقدرة على تحمل التكاليف، والجودة، وغيرها. ويبرز التقرير أيضاً اتجاهين واضحين يسهمان في تشكيل المستقبل الرقمي وهما: أهمية البنية التحتية العامة الرقمية، والإمكانات التحويلية التي حققها الذكاء الاصطناعي .

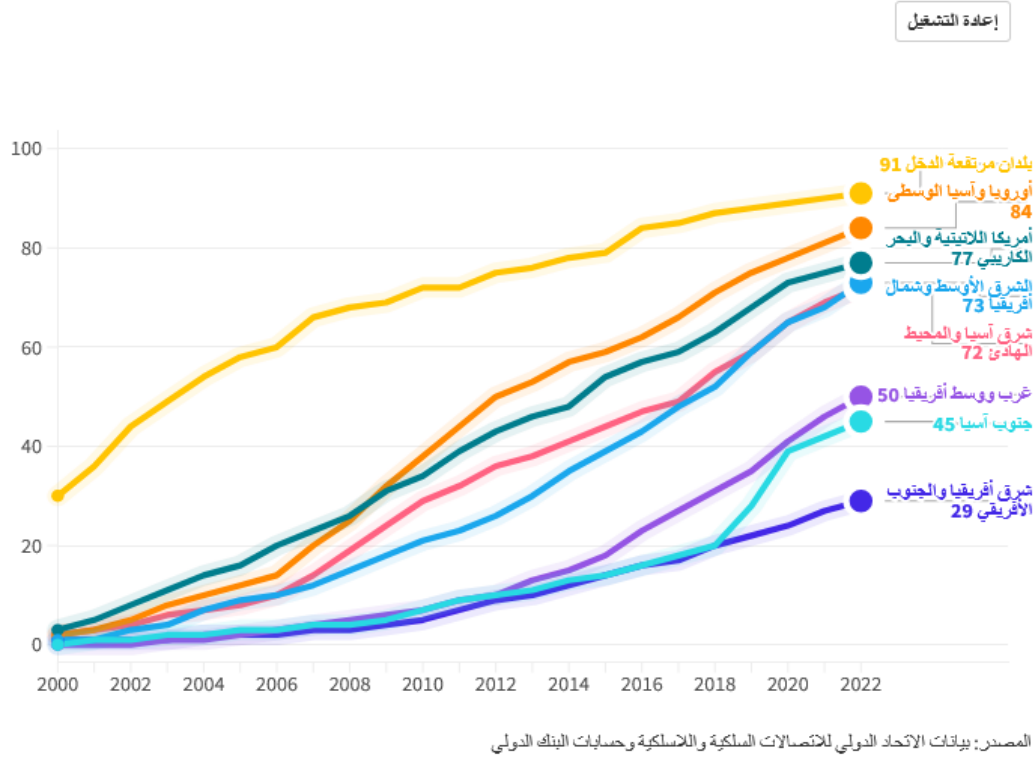
ومن شأن القياس الدقيق للتقدم المحرز، لا سيما في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل، أن يساعد على تضيق الفجوة الرقمية من خلال توجيه واضعي السياسات والقطاع الخاص نحو المجالات التي تحتاج إلى اهتمام بالغ وإلى حلول فعالة .

في عام 2022، كان أكثر من 90% من السكان في البلدان مرتفعة الدخل يستخدمون الإنترنت، مقارنة بنسبة 26% فقط في البلدان منخفضة الدخل. ومن بين البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل، تتمتع منطقة أوروبا وآسيا الوسطى بأعلى نسبة استخدام للإنترنت بنسبة 84%.

وتضاعف عدد مستخدمي الإنترنت في جنوب آسيا من عام 2018 إلى عام 2020، وذلك بفضل الهند التي أتاحت الاتصال بالإنترنت لثلث سكانها منذ عام 2018 عن طريق تشجيع الإلمام بمهارات الإنترنت وتوفير باقات بيانات رخيصة الثمن. وفي شرق أفريقيا، يمكن لأقل من 30% من السكان استخدام الإنترنت.

الشكل 15 اتساع فجوة استخدام الانترنت بين المناطق

اتساع الفجوة في استخدام الإنترنت بين المناطق



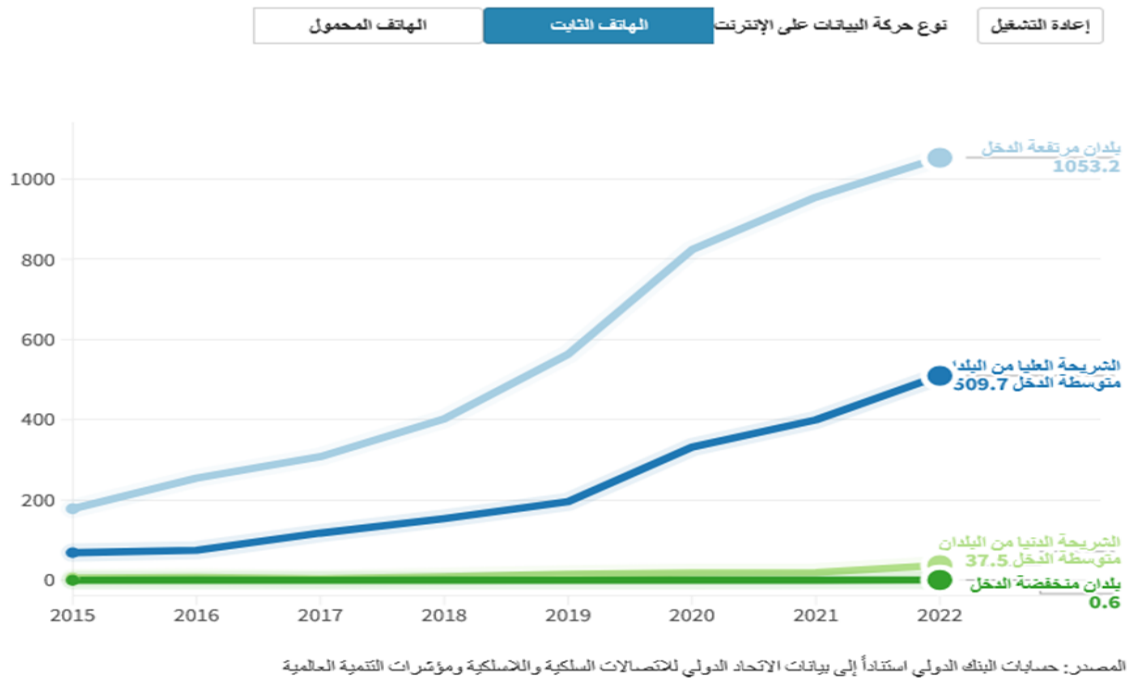
<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts> .2026/04/29 /

أدت جائحة كورونا إلى طفرة عالمية في حركة البيانات. وكانت هذه الطفرة بفعل بث الفيديو عبر الإنترنت والذي شكل ثلثي حركة الإنترنت العالمية .

وفي عام 2022، تجاوز متوسط نصيب الفرد من حركة الاتصالات عريضة النطاق للهواتف المحمولة في البلدان الأكثر ثراءً نظيره في البلدان منخفضة الدخل بأكثر من 20 مرة—، وحركة الاتصالات عريضة النطاق للهواتف الثابتة بأكثر من 1700 مرة .

وتؤدي الفجوات في ملكية الأجهزة الرقمية، وسرعة الإنترنت، والأسعار والقدرة على تحمل التكاليف، وحركة البيانات بالتبعية، إلى عرقلة التحول الرقمي في بعض البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل.

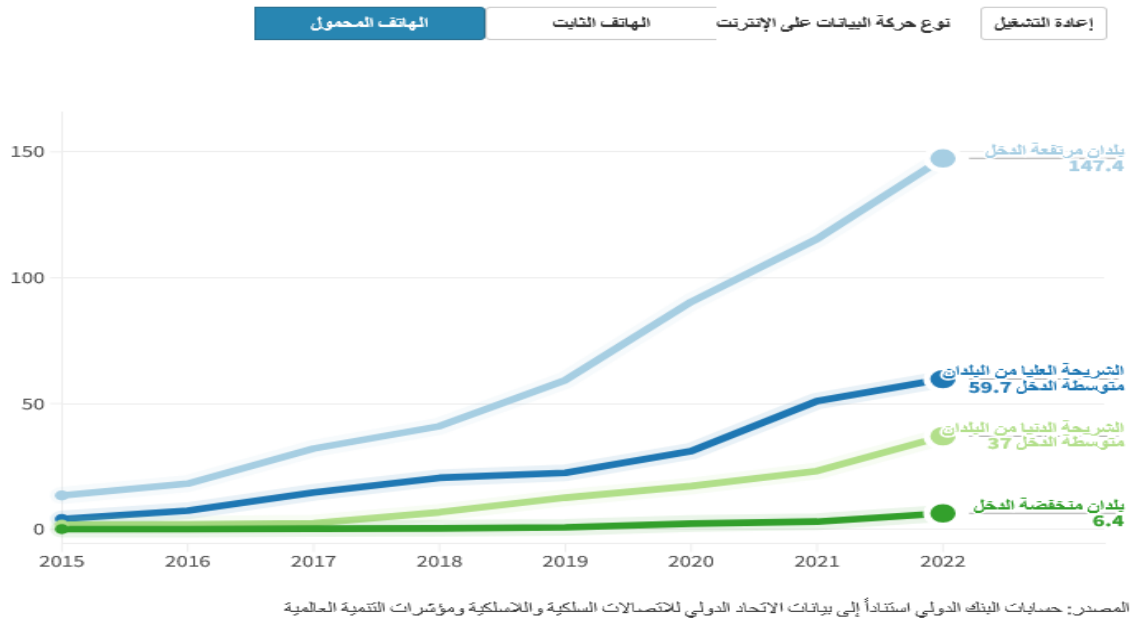
الشكل 16 اتساع الفجوات نصيب الفرد من كثافة نقل البيانات على الانترنت



<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts>
2026/04/29 /

الشكل 17

اتساع الفجوات في نصيب الفرد من كثافة نقل البيانات على الإنترنت عبر فئات الدخل



<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts>
2026/04/29 /

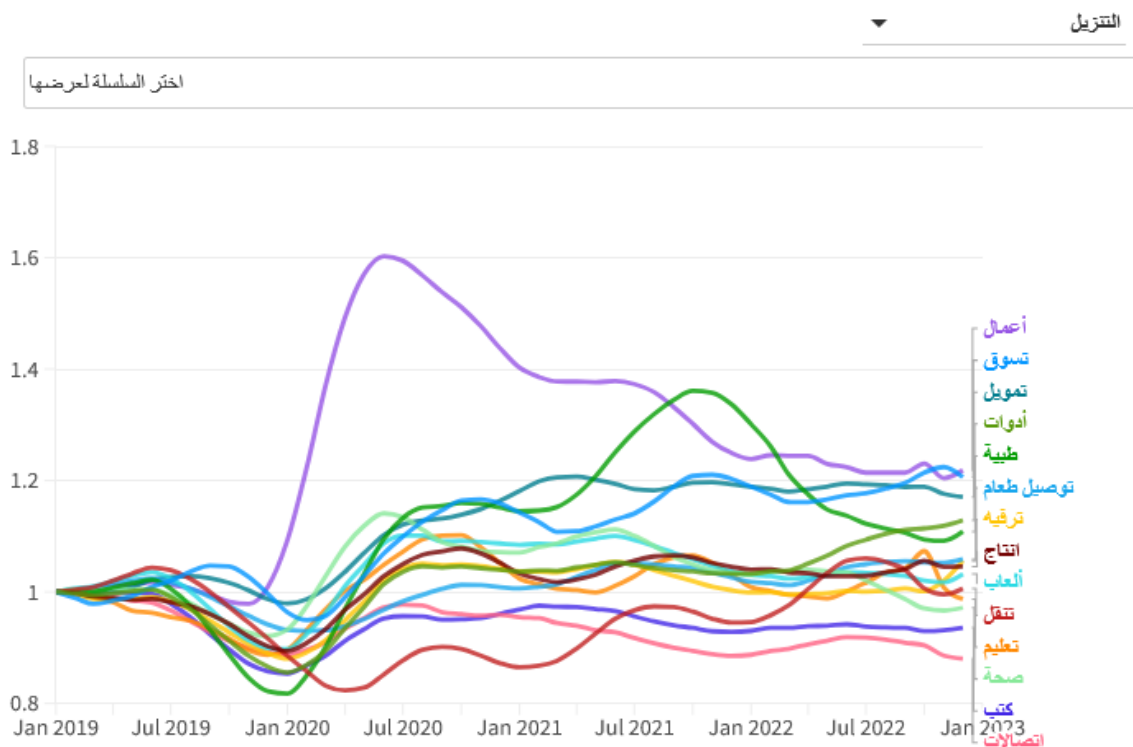
• حركة البيانات

فقد قفزت تنزيلات تطبيقات الأعمال والتعليم والصحة والتمويل والتسوق على الفور حين دخلت عمليات الإغلاق بسبب جائحة كورونا حيز التنفيذ، مما يشير إلى زيادة كبيرة في عدد المستخدمين الجدد في جميع أنحاء العالم. وجذبت تطبيقات الأعمال -مثل عقد الاجتماعات والمؤتمرات وإدارة الملفات عن بعد- أكبر عدد من المستخدمين لأول مرة، حيث قفزت التنزيلات بنسبة 60% في غضون ثلاثة أشهر من تفشي الجائحة.

كما أدت الجائحة إلى تسريع وتيرة المدفوعات الرقمية والتسوق عبر الإنترنت على مستوى العالم، مما أحدث تحولاً كبيراً في قطاعي التمويل والتجارة. وقد استمرت هذه التغيرات السلوكية حيث ظل إجمالي الوقت المستغرق في هذه التطبيقات أعلى بـ 60% إلى 70% من مستويات ما قبل الجائحة بنهاية عام 2022

الشكل 18

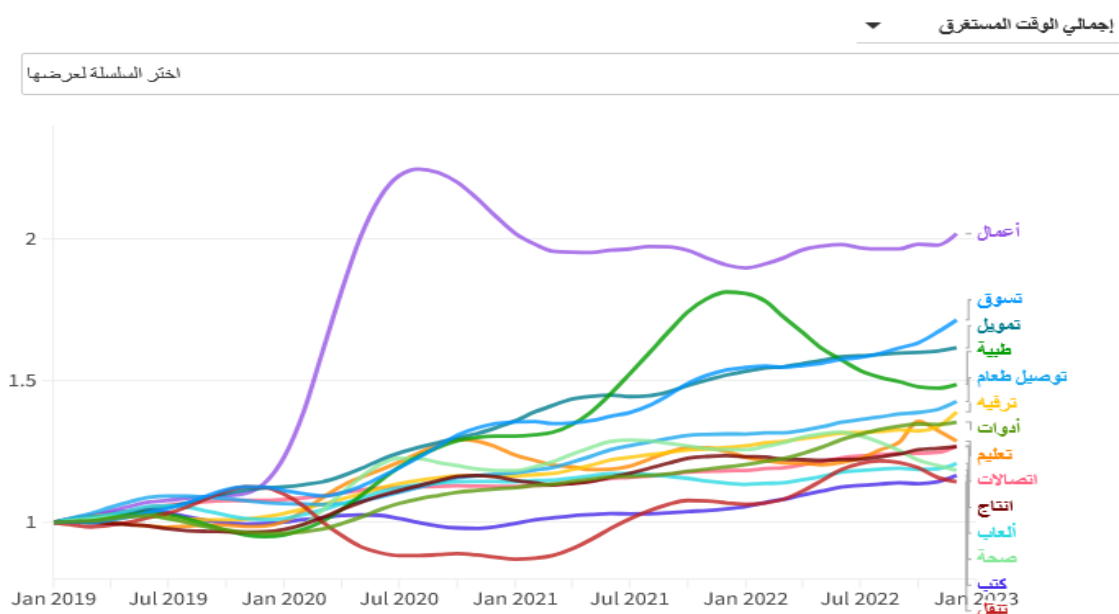
تنزيلات التطبيقات العالمية والوقت المستغرق حسب فئة التطبيق، 2019-2022



<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts> .2026/04/29 /

الشكل 19

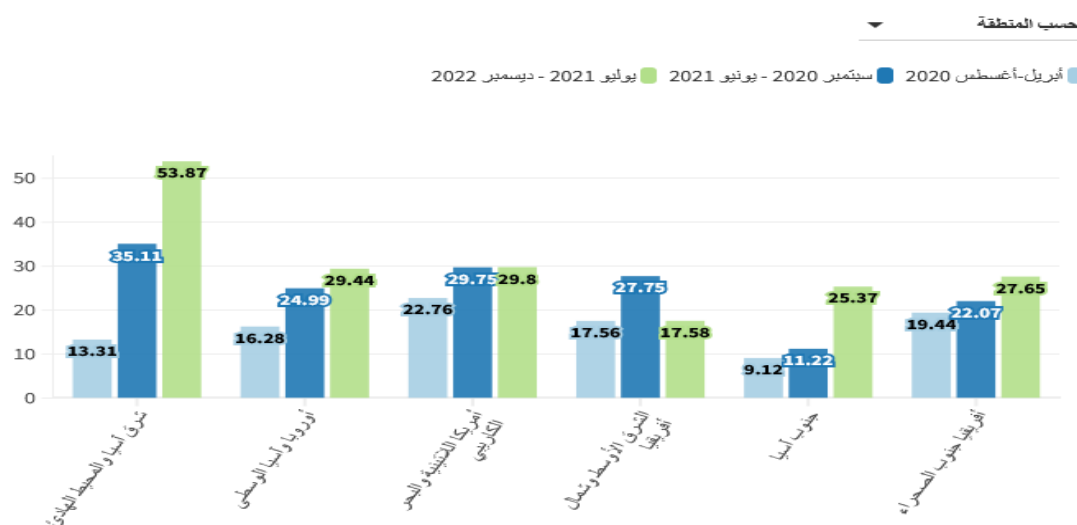
تنزيلات التطبيقات العالمية والوقت المستغرق حسب فئة التطبيق، 2019-2022



<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts> .2026/04/29 /

الشكل 20

تضاعفت نسبة الشركات التي تستثمر في الحلول الرقمية أربع مرات في شرق آسيا والمحيط الهادئ



المصدر: مسح البنك الدولي لجس نبض مؤسسات الأعمال

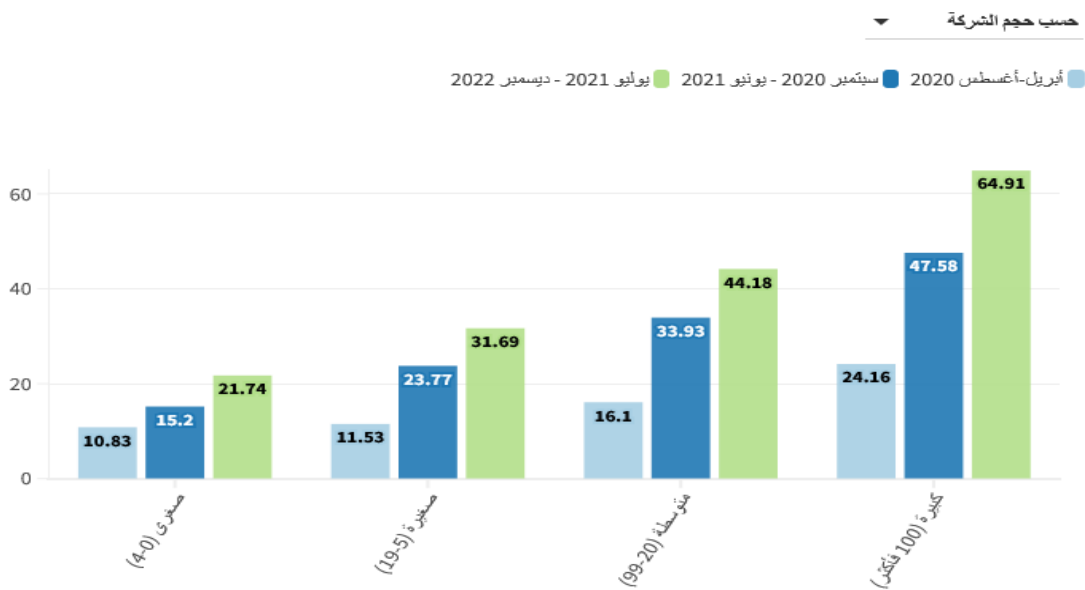
<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts> .2026/04/29 /

واصل الشركات في البلدان مرتفعة الدخل دمج الحلول الرقمية لتبسيط الإجراءات ورفع الكفاءة، كانت الكثير من الشركات في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل لا تمتلك جهاز كمبيوتر واحد أو اتصال بالإنترنت في عام 2022، لا سيما منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة .

وفي الفترة من أبريل/نيسان 2020 إلى ديسمبر/كانون الأول 2022، تضاعفت النسبة المئوية للشركات متناهية الصغر (حتى أربعة موظفين) التي تستثمر في الحلول الرقمية من 10% إلى 20%، لكنها بالنسبة للشركات الكبيرة (أكثر من 100 موظف) تضاعفت ثلاث مرات من 20% إلى 60%. وكانت منطقة شرق آسيا هي الرائدة بين المناطق النامية، حيث تضاعفت نسبة الشركات التي تستثمر في الحلول الرقمية أربع مرات من 13% إلى 54% بين عامي 2020 و2022. وفي مناطق أخرى، قام أقل من 30% من الشركات بنفس الأمر بحلول نهاية عام 2022.

الشكل 21

تضاعفت نسبة الشركات التي تستثمر في الحلول الرقمية أربع مرات في شرق آسيا والمحيط الهادئ



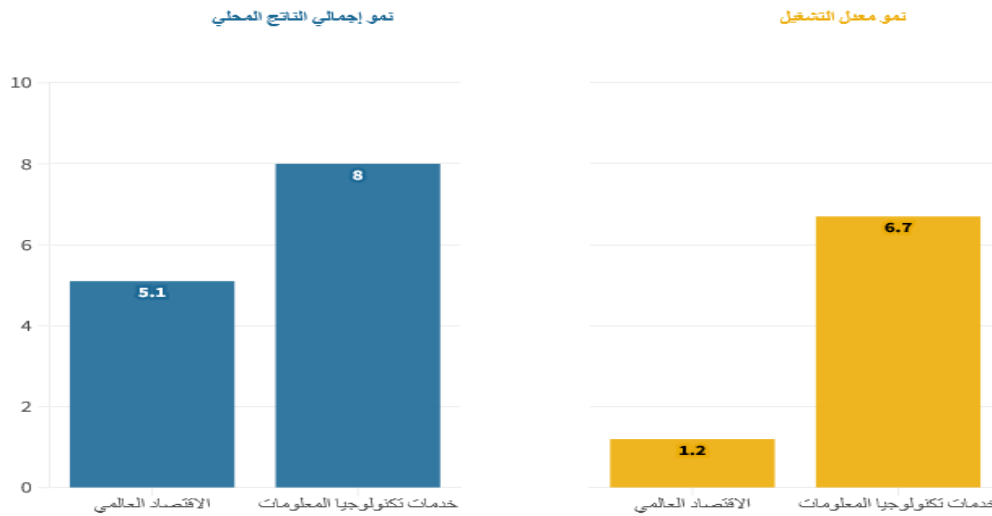
المصدر: مسح البنك الدولي لجس نبض مؤسسات الأعمال

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global->

[digitalization-in-10-charts](https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts)

الشكل 22

نمو قطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات بوتيرة أسرع بكثير من نمو الاقتصاد العالمي
معدل النمو السنوي المُركَّب للقيمة المضافة والتشغيل للفترة 2000-2022



المصدر: تقرير التقدم في المشهد الرقمي واتجاهاته لعام 2023

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts> .2026/04/29 /

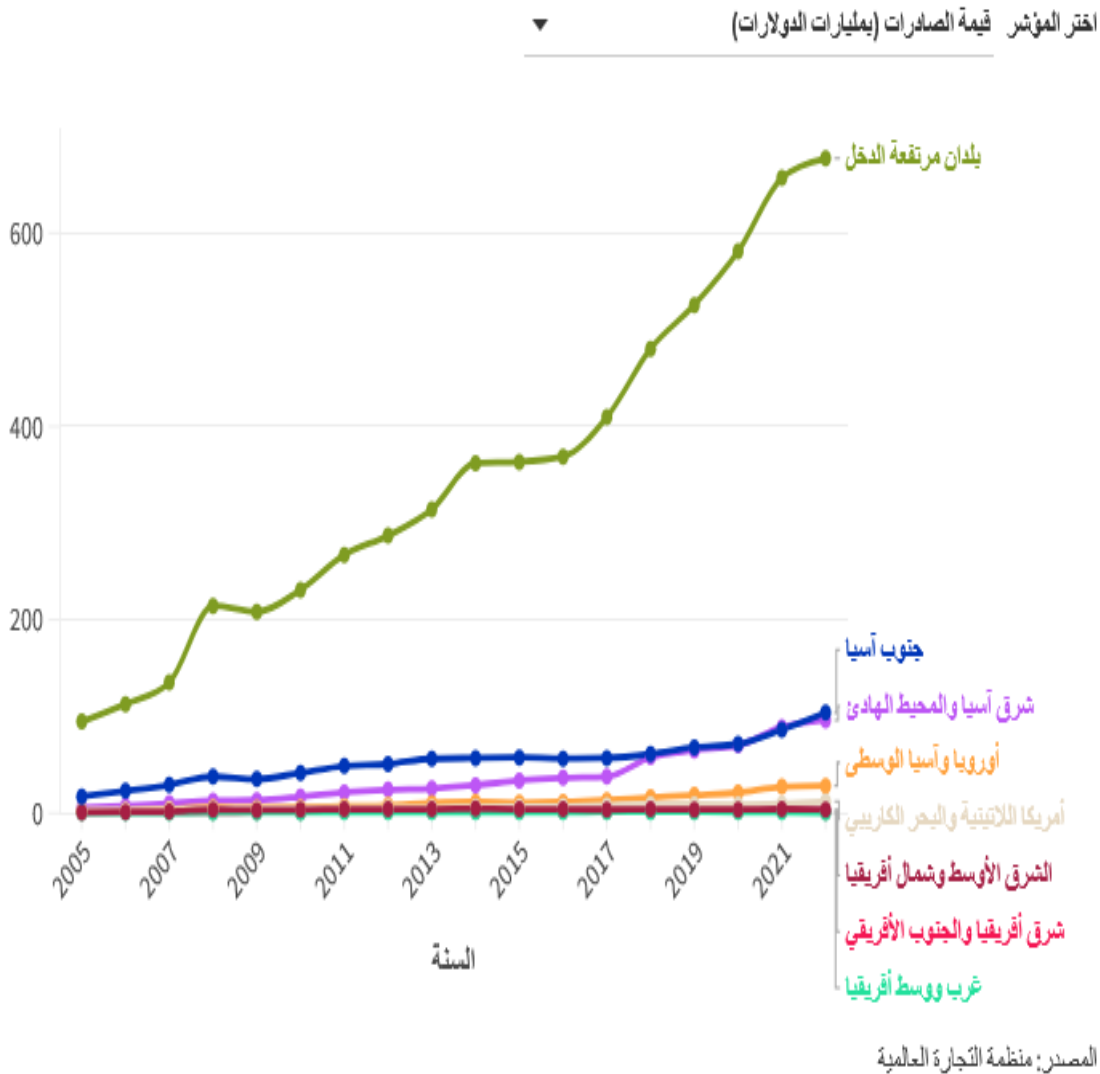
حقق قطاع خدمات تكنولوجيا المعلومات، مثل الاستشارات التقنية وتطوير البرمجيات، نمواً سريعاً يعادل ضعفي سرعة النمو في بقية قطاعات الاقتصاد، مما أدى إلى خلق فرص عمل بمعدل ستة أضعاف معدل نمو الاقتصاد العالمي. لكن هذا النمو الهائل اتسم بدرجة عالية من التركيز، حيث استحوذت الاقتصادات الستة الأولى في العالم -الولايات المتحدة والصين والهند واليابان وألمانيا والمملكة المتحدة- على 70% من القيمة العالمية المضافة في خدمات تكنولوجيا المعلومات

ارتفعت الصادرات من خدمات تكنولوجيا المعلومات، التي تشمل كل شيء من تطوير البرمجيات إلى الحوسبة السحابية ومعالجة البيانات، إلى حوالي 7 أضعاف منذ عام 2005.

وفي حين تهيمن البلدان مرتفعة الدخل على هذا المجال، شهدت البلدان النامية في منطقة شرق آسيا والمحيط الهادئ أسرع معدلات النمو، حيث زادت قيمة صادراتها بمقدار 17 مرة بين عامي 2005 و2022، وترجع هذه الزيادة في معظمها إلى صادرات الصين. وتُعد الهند هي الأكثر تخصصاً في صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات، التي تساهم بثلاث إجمالي صادراتها من الخدمات.

الشكل 23

صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تظهر نمواً مرتفعاً في البلدان النامية لكن
البلدان مرتفعة الدخل لا تزال تهيمن عليها
صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب المنطقة للفترة 2005-2022

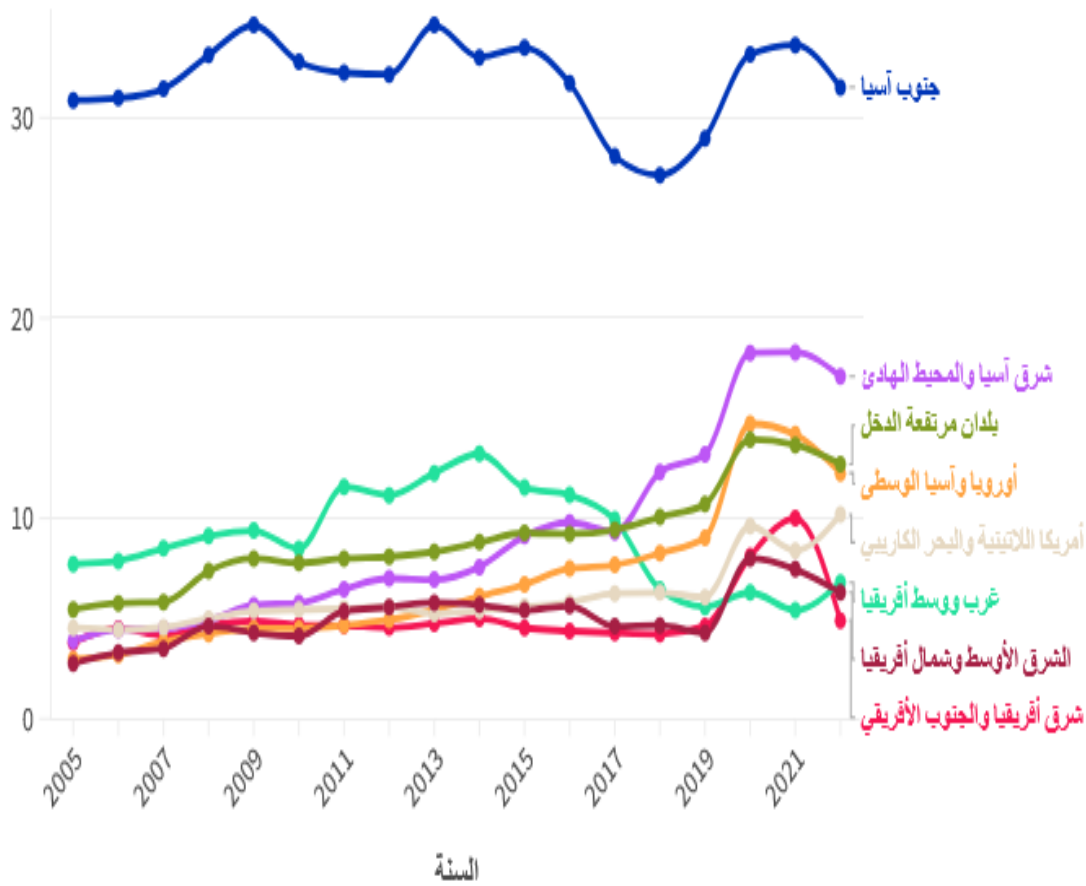


<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts.2026/04/29/>

الشكل 24

صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تظهر نمواً مرتفعاً في البلدان النامية لكن
البلدان مرتفعة الدخل لا تزال تهيمن عليها
صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب المنطقة للفترة 2005-2022

اختر المؤشر خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كنسبة مئوية من إجمالي



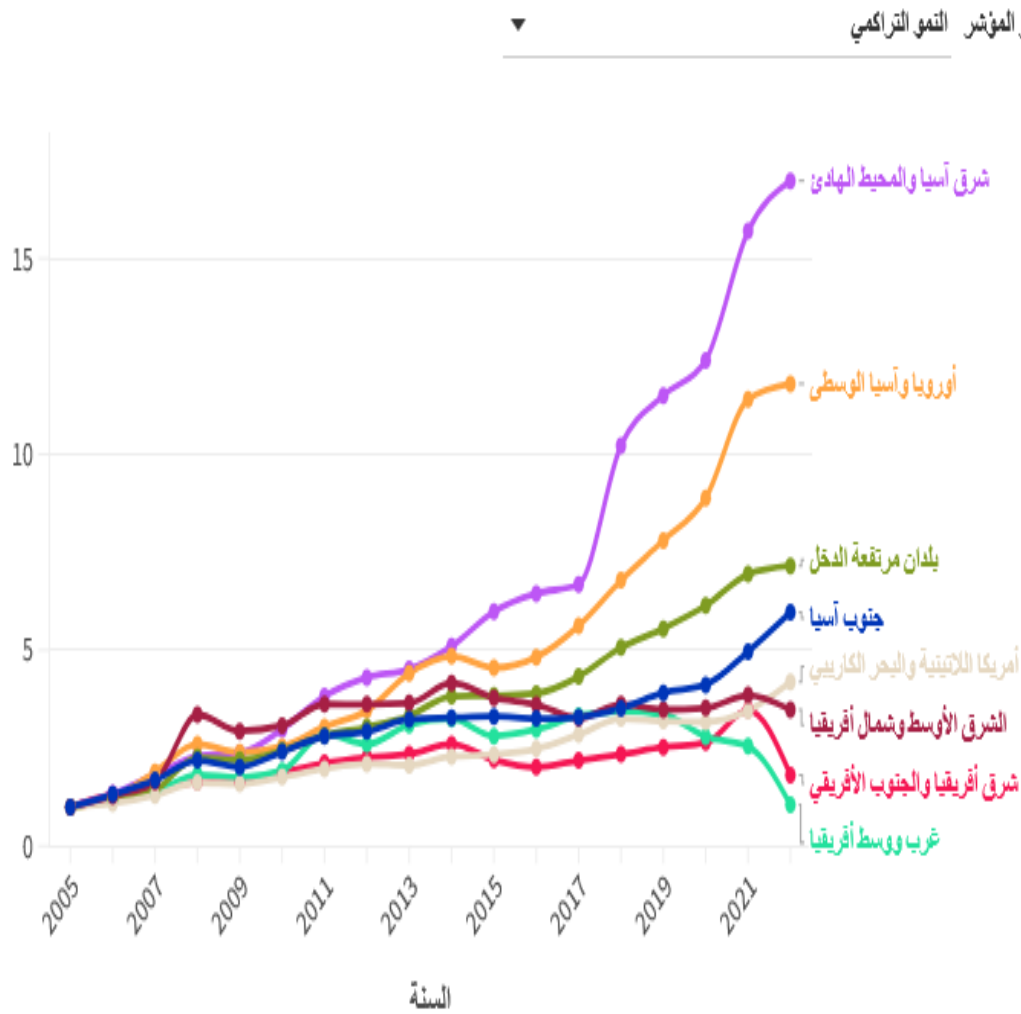
المصدر: منظمة التجارة العالمية

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global->

[.2026/04/29 / digitalization-in-10-charts](#)

الشكل 25

صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تظهر نمواً مرتفعاً في البلدان النامية لكن
البلدان مرتفعة الدخل لا تزال تهيمن عليها
صادرات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب المنطقة للفترة 2005-2022



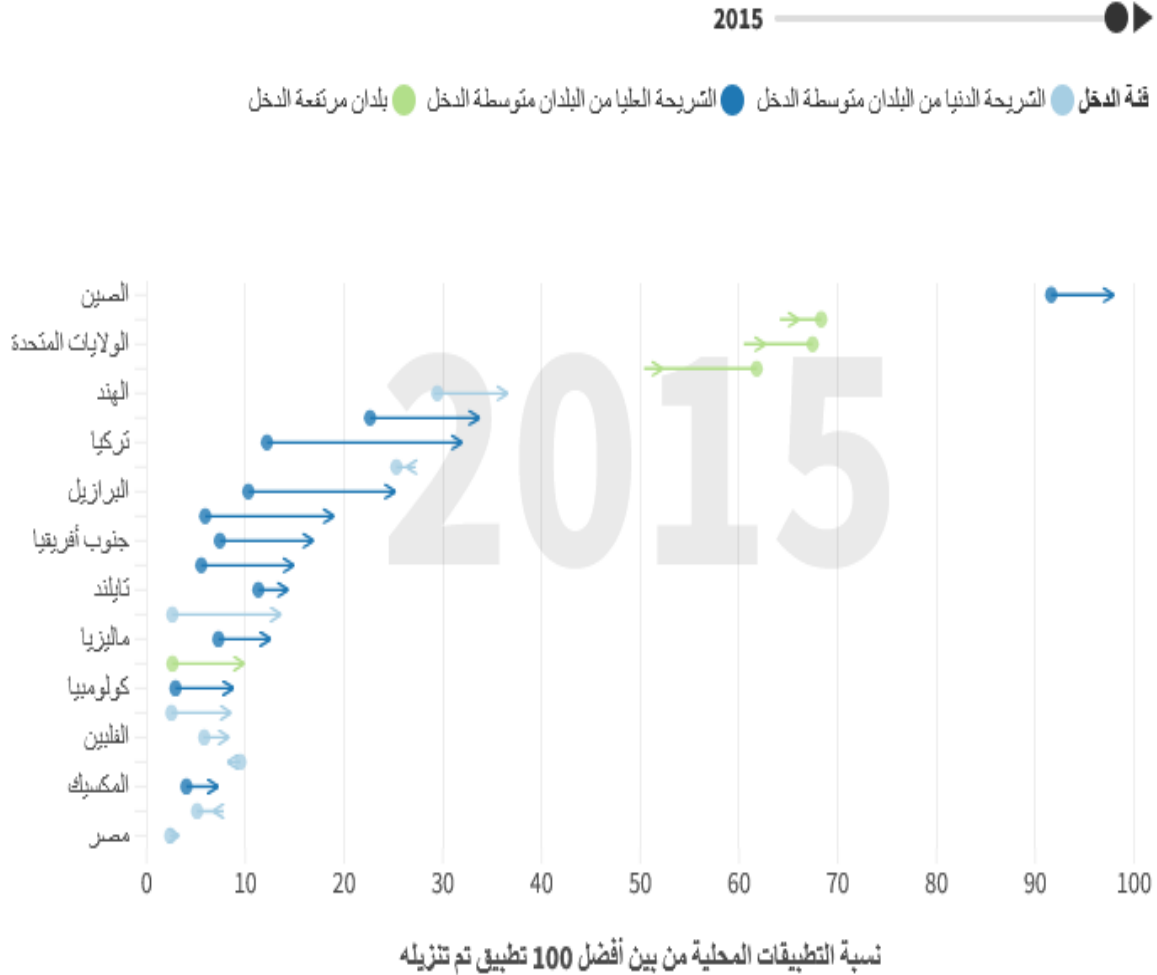
المصدر: منظمة التجارة العالمية

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global->

[.2026/04/29 / digitalization-in-10-charts](#)

الشكل 26

التطبيقات المحلية أصبحت أكثر شيوعاً في معظم الاقتصادات
نسبة التطبيقات المحلية من بين أفضل 100 تطبيق تم تنزيله



المصدر: حسابات البنك الدولي استناداً إلى بيانات منصة Apptopia • يمكن الاطلاع على بيانات المزيد من البلدان في التقرير

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts>

تكتسب الشركات الرقمية المحلية في البلدان منخفضة ومتوسطة الدخل زخماً متزايداً. وتلقت هذه البلدان تدفقاً من تمويل رأس المال المخاطر لشركاتها الرقمية الناشئة خلال الفترة من 2020 إلى 2022. وفيحين أن سوق التطبيقات أصبحت أيضاً أكثر محلية، فإن النجاح المحلي في هذه الاقتصادات النامية قد لا يكون قابلاً للنقل إلى الأسواق الأجنبية

الشكل 27

التطبيقات المحلية أصبحت أكثر شيوعاً في معظم الاقتصادات
نسبة التطبيقات المحلية من بين أفضل 100 تطبيق تم تنزيله



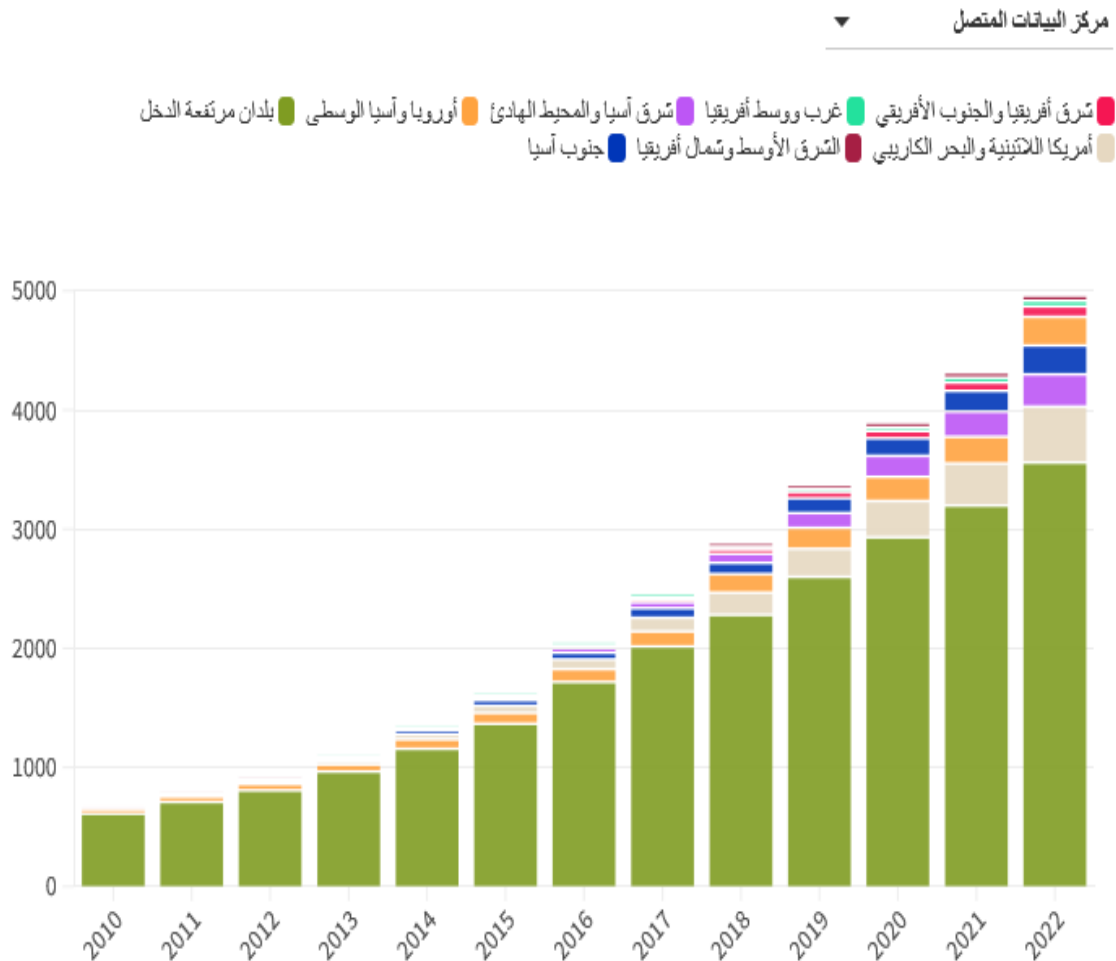
المصدر: حسابات البنك الدولي استناداً إلى بيانات منصة Apptopia • يمكن الاطلاع على بيانات المزيد من البلدان في التقرير

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global->

[2026/04/29 / digitalization-in-10-charts](#)

الشكل 28

تتركز مراكز البيانات ومراكز تبادل حركة الإنترنت بشكل كبير في البلدان مرتفعة الدخل



المصدر: مؤسسة Packet Clearing House وموقع PeeringDB

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts>
2026/04/29 / digitalization-in-10-charts

مراكز تبادل حركة الإنترنت هي هياكل مادية تسهل الاتصال بحركة البيانات العالمية على الإنترنت، بينما تقوم مراكز البيانات بتخزين البيانات ومعالجتها. وهي ضرورية لعمل الحوسبة السحابية وتحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي .

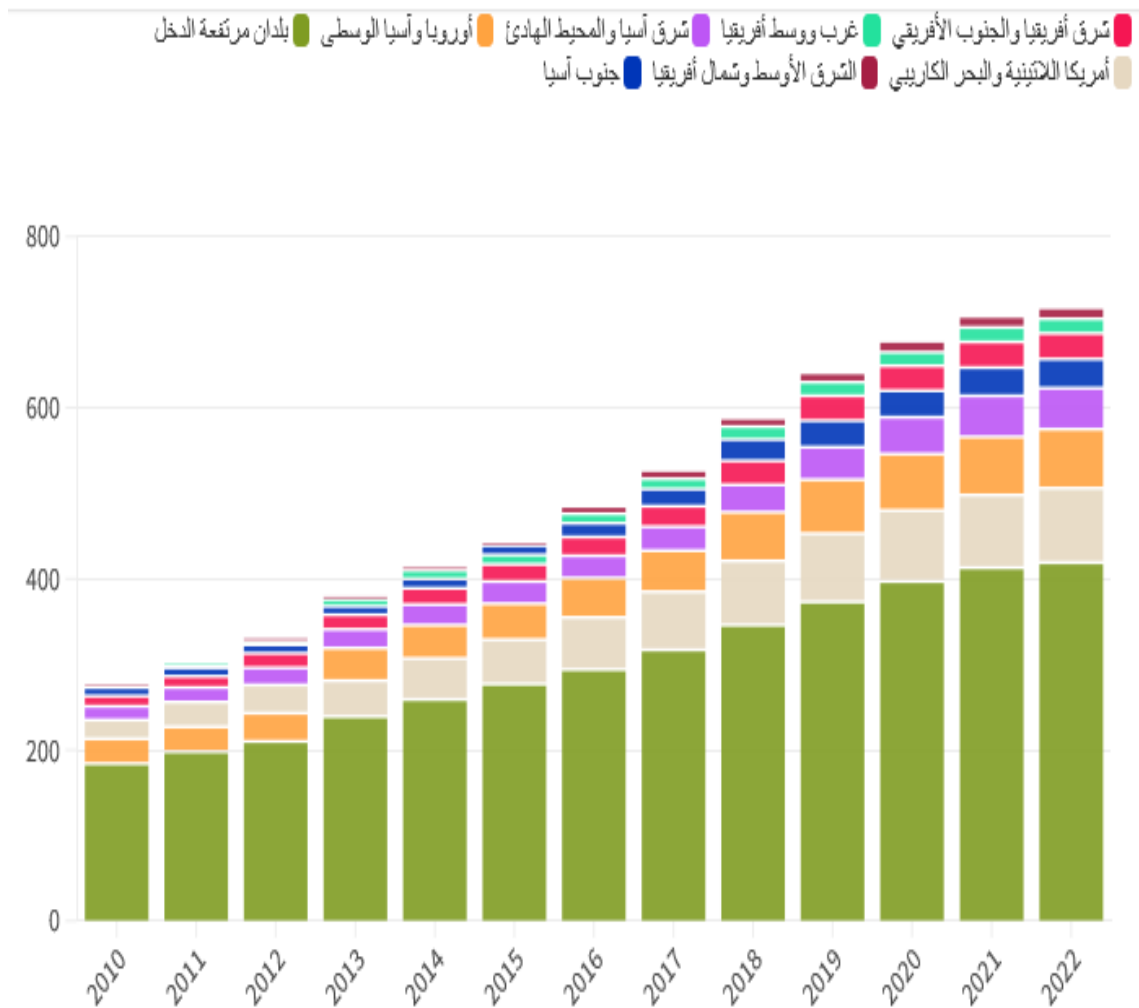
وفي عام 2022، استحوذت البلدان مرتفعة الدخل على نحو 60% من مراكز تبادل حركة الإنترنت العامة على مستوى العالم وعلى نحو ثلاثة أرباع مراكز البيانات المتصلة، مقارنة بنسبة 2% في

منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا و7% في منطقة أفريقيا جنوب الصحراء. وهناك نحو 51 بلداً وإقليماً، تمثل 5% من سكان العالم، لا يمكنها الوصول إلى مراكز تبادل حركة الإنترنت.

الشكل 29

تتركز مراكز البيانات ومراكز تبادل حركة الإنترنت بشكل كبير في البلدان مرتفعة الدخل

حركة البيانات استخدام التطبيقات رقمنة الأعمال نمو قطاع الخدمات الرقمية صادرات الخدمات الرقمة



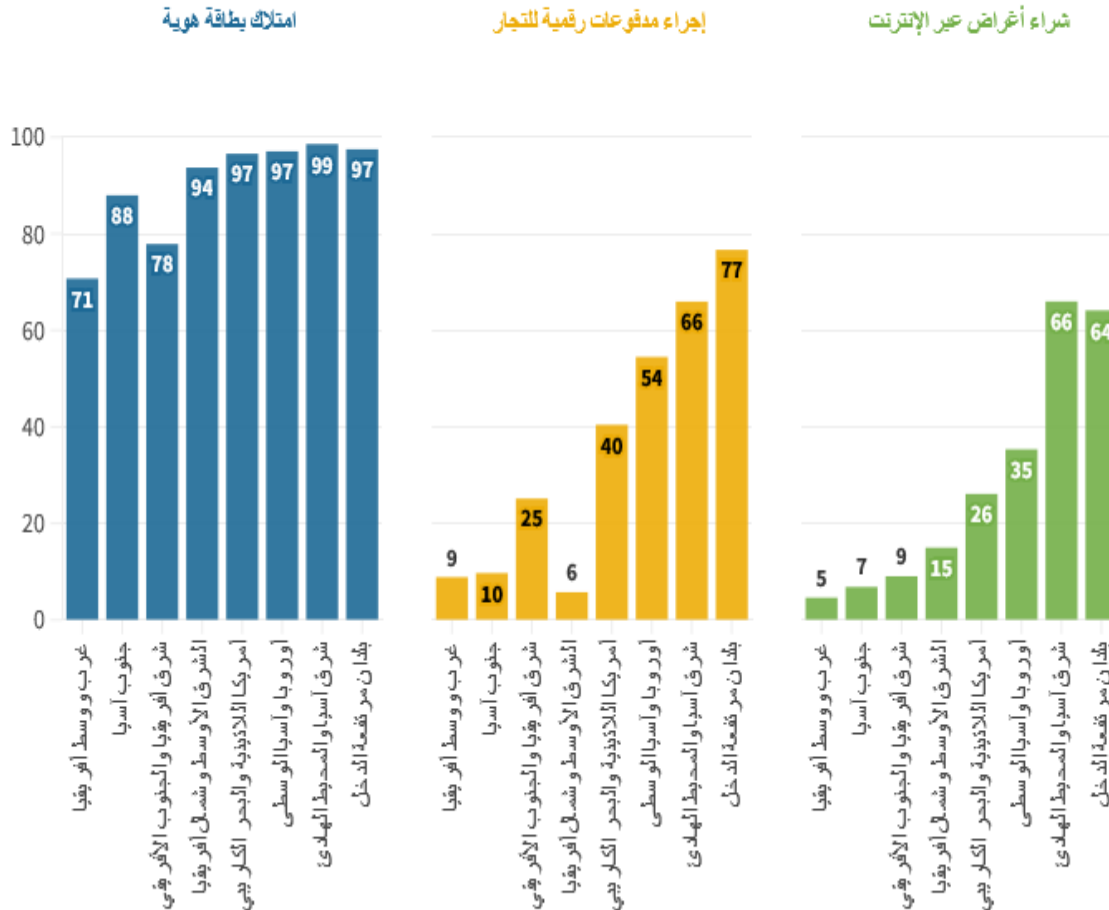
المصدر: مؤسسة Packet Clearing House وموقع PeeringDB

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global->

[2026/04/29 / digitalization-in-10-charts](https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-2026/04/29/digitalization-in-10-charts)

الشكل 30

إمكانات غير مستغلة في الخدمات الرقمية تحديد الهوية والدفع الرقمي، 2021



المصدر: المؤشر العالمي للشمول المالي ومجموعة بيانات مبادرة الهوية من أجل التنمية، 2021. ملاحظة: المتوسط المرجح بعدد السكان حسب المنطقة.

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global->

[digitalization-in-10-charts](https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts)

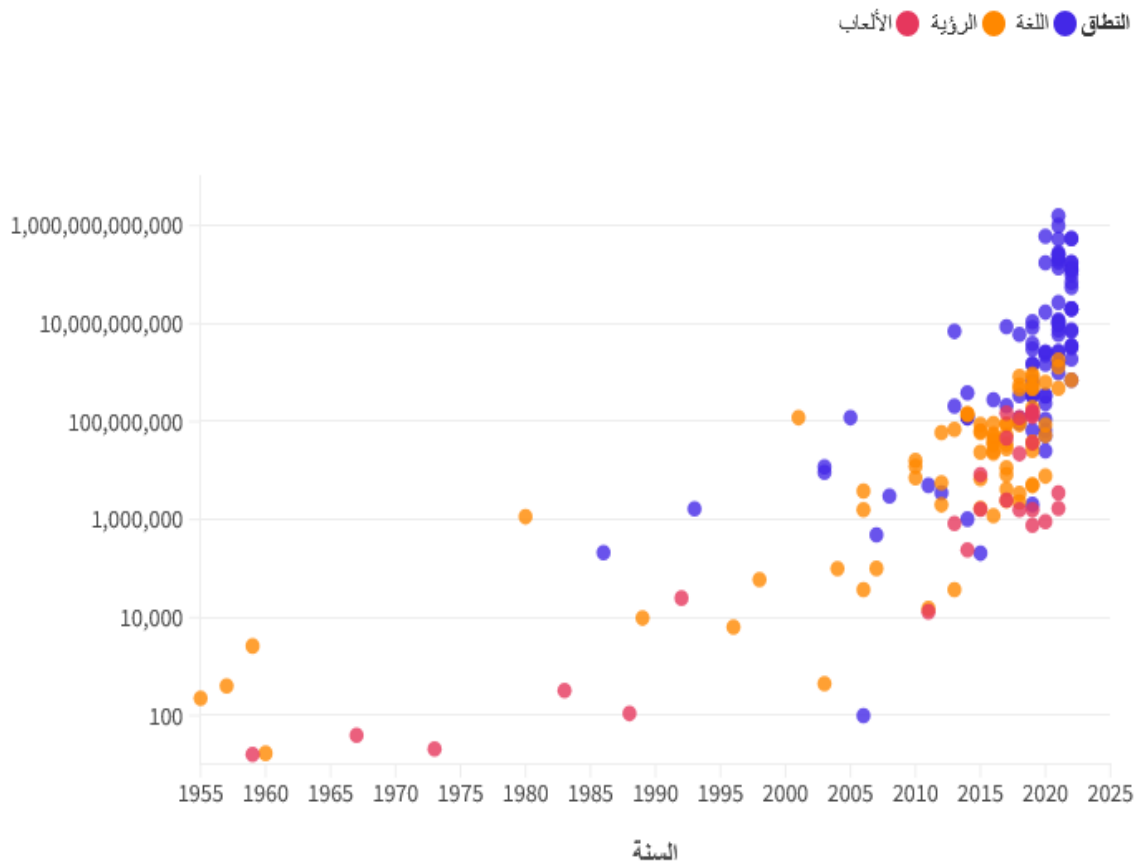
لا يزال هناك نحو 850 مليون شخص على مستوى العالم لا يحملون بطاقات هوية رسمية، وهناك 220 مليون آخرين ليس لديهم سجل رقمي لهوياتهم.

وفي عام 2021، اعتمد جميع البالغين تقريباً في البلدان الغنية استخدام المدفوعات الرقمية، مقارنة بنسبة 37% فقط في البلدان منخفضة الدخل. لكن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا سجلت أقل معدل لاعتماد هذه المدفوعات حيث بلغ نحو 6% من السكان.

وعلى نحو مماثل، فإن ثلثي السكان البالغين في منطقة شرق آسيا والمحيط الهادئ والبلدان مرتفعة الدخل يقومون بالتسوق عبر الإنترنت، في حين أن أقل من 10% من سكان أفريقيا وجنوب آسيا يقومون بذلك.

الشكل 31

النمو المطرد في مستوى تعقيد نموذج للذكاء الاصطناعي



المصدر: Epoch - 2022

<https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2024/03/05/global-2026/04/29/digitalization-in-10-charts>

إن القدرة على إنشاء المحتوى وإدارة التكنولوجيا الذكية التي لا يمكن أحياناً تمييزها عن تلك التي تم إنشاؤها من قبل البشر قد دفعت قدرات نمو الذكاء الاصطناعي إلى آفاق جديدة. وزادت المُحددات المستخدمة لقياس درجة التعقيد في الذكاء الاصطناعي بشكل كبير من 255 محدداً فقط في عام 1955 إلى 1.6 تريليون محدداً في عام 2022. ومع التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي، فهو لديه القدرة على تسريع وتيرة النمو والكفاءة وإتاحة الفرص للبلدان النامية بما توفره تطبيقاته في قطاعات التعليم والنقل والاستدامة، وفي العديد من القطاعات الأخرى.

خلاصة الفصل الأول

استعرضنا في هذا الفصل النظري الأول ثلاثة محاور معرفية مترابطة، تُشكّل مجتمعةً اللبنة المفاهيمية التي ينهض عليها البحث بأسره.

في المبحث الأول، تناولنا قطاع التأمين من زوايا قانونية واقتصادية وإحصائية، وعرضنا منظومته المفاهيمية التي تشمل التعاريف المتعددة وخصائص العقد وأركانه وأنواعه وبرامجه. وتجلّى لنا أن التأمين في جوهره آلية اجتماعية لتوزيع الأخطار تنهض على مبدأي التضامن وحسن النية.

وفي المبحث الثاني، انتقلنا إلى عالم الرقمنة، فاستجلينا مفهومها وميزانها عن التحويل الرقمي والتحول الرقمي، ثم استعرضنا خصائصها وأبعادها وأهدافها ومقوماتها. وخلصنا إلى أن الرقمنة ليست مجرد أتمتة تقنية، بل تحول استراتيجي شامل يُعيد تشكيل النماذج المؤسسية برمّتها.

أما المبحث الثالث، فقد خصصناه لاستجلاء العلاقة الوثيقة بين الرقمنة وجودة الخدمات التأمينية، حيث تبين أن التحول الرقمي يُؤثر تأثيراً موثقاً في كل أبعاد جودة الخدمة تقريباً. كما استحضرنّا تجارب دولية رائدة وقابلناها بالواقع الجزائري الذي يُظهر إرهابات تحول حقيقي لا تزال دون مستوى الطموح.

وتكشف هذه القراءة النظرية الشاملة أن التوجه الرقمي لا يُمثّل رفاهية تكنولوجية، بل ضرورة استراتيجية تفرضها الديناميات التنافسية وتوقعات العملاء المتصاعدة، لا سيما في ظل التوجهات الجزائرية نحو تعميق الشمول التأميني وتحديث المنظومة المالية.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

الدراسة التطبيقية

التعريف بعينة الدراسة التطبيقية
مجتمع الدراسة يتكون من عينة 39 مستجوب على مستوى مؤسسة التأمين وفق المحاور الاستبيان:

محاور الرقمنة وأبعادها المحور الأول: البعد التكنولوجي (التقني)

1. يتوفر في مؤسستنا رصيد مادي معتبر لشراء التجهيزات الرقمية
2. تتوفر الإمكانيات المادية اللازمة لتحقيق أهداف التحول الرقمي
3. هناك ربط واضح بين التقنيات التكنولوجية المستخدمة والعمليات التأمينية
4. يتم تخصيص العتاد الرقمي حسب الأهداف المرجوة من كل عملية
5. توجد شبكة قنوات تربط مختلف أجهزة وأنظمة المؤسسة ببعضها
6. يتم الصيانة والتحديث الدوري للعتاد المرتبط بالرقمنة
7. تتوفر البرمجيات الحديثة الملائمة لمختلف أنواع العتاد الرقمي

المحور الثاني: البعد البشري (الأفراد)

8. تتوفر في مؤسستنا يد عاملة مؤهلة رقميًا
9. يتم وضع برامج للتدريب والتكوين المباشر والمستمر في مجال الرقمنة
10. يتم ضبط المهام وتوزيعها حسب التخصص الرقمي لكل موظف
11. تستثمر المؤسسة المهارات والكفاءات البارزة في المجال الرقمي
12. يتم تعيين الخبراء ونقل المعرفة الرقمية بين مجموعات العمل
13. يتم دعم شبكة علاقات العمل وتنميتها في البيئة الرقمية
14. يتم دعم مجال الإبداع والتحكم المتميز في الأنظمة الرقمية

المحور الثالث: البعد التنظيمي (الحوكمة)

15. يتم وضع تدرج وتنسيق واضح للعمليات والمهام الرقمية
16. تم تحديد الواجبات والمسؤوليات المتعلقة بكل نوع من العمليات الرقمية
17. يتم مراعاة التخصص والتكامل الوظيفي في العمليات الرقمية
18. هناك توافق بين التخصص والمهارات الرقمية والمطلوب الوظيفي
19. يتم إتاحة العتاد والبرمجيات الخاصة حسب نوع كل عملية
20. هناك مراقبة دورية وتصحيح للاختلالات أو الفجوات الحاصلة
21. توجد شفافية في الإجراءات وتحديد واضح للأهداف من الرقمنة
22. يتم قياس درجات الأداء ومدى تحقيق الأهداف من الرقمنة

المحور الرابع: البعد المالي

23. تخصص مؤسستنا ميزانية مستقلة وكافية لتطوير البنية التحتية الرقمية
24. يتم توفير اعتمادات مالية دورية لصيانة وتحديث الأنظمة والبرمجيات
25. هناك تغطية مالية كافية لبرامج التدريب والتكوين المستمر للموظفين
26. تؤمن مؤسستنا الدعم المالي اللازم لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة
27. تساهم الاستثمارات المالية في الرقمنة في تحقيق عائد مادي ملموس
28. دعم تكوين مالي البنية التحتية الرقمية وتطويرها

المحور الخامس: البعد الاستراتيجي: (Business Model)

29. التخطيط عالي المستوى بعيد المدى، وإدارة الموارد لتحقيق أهداف شاملة
30. ربط قرار توزيع الموارد، وتنبأ بالتحديات لتحقيق الأهداف النهائية
31. وضع تطلعات نوعية ومحدثة بعيدة المدى ليس محلية محدودة
32. تعيين القائد الاستراتيجي ذو رؤية مستقبلية، ومحلل البيئة، ومحفز الفريق، ومتكيف
33. استهداف تحصيل المكانة الاستراتيجية
34. تحديث الاهداف والعمليات والبرامج الاستراتيجية
35. استهداف القدرة على تحقيق نجاح مستدام عبر التخطيط الدقيق.

محور ابعاد عملية التأمين

المحور السادس: جودة خدمات التأمين

36. ساهمت الرقمنة في تسريع إنجاز معاملات وخدمات التأمين
37. تحسنت جودة الخدمات التأمينية بشكل عام بفضل التوجه الرقمي
38. انخفضت نسبة الأخطاء الإدارية في معالجة ملفات المؤمن لهم
39. أصبحت الإجراءات أكثر بساطة ووضوحًا مقارنة بالفترة السابقة
40. زادت سرعة الاستجابة لطلبات وشكاوى الزبائن بفضل الرقمنة
41. تحسنت دقة وموثوقية المعلومات المقدمة للزبائن
42. ساهمت الرقمنة في تحسين صورة المؤسسة لدى الزبائن
43. أصبحت الخدمات التأمينية أكثر شفافية بفضل التوجه الرقمي
44. توفر مبدأ المصلحة التأمينية (Insurable Interest)

تحليل البيانات:

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة و تحليل البيانات التي قمنا بتجميعه قمنا باستخدام العديد من

الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM

SPSS Statistics 21)، و حددت طول الفترة المستخدمة على مقياس ليكرت الخماسي بـ 5/4

أي (0.80) حيث أنه تكون الإجابة على أحد خمسة اختيارات هي: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق و موافق بشدة وهكذا أصبح طول الخلايا كالتالي:

مجتمع الدراسة يتكون من عينة 39 مستجوب على مستوى مؤسسة التأمين وقد اعتمدنا كذلك على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات و النسب المئوية.
- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة.
- معامل الانحدار.
- معامل الارتباط.
- اختبار (أنوفا).

أولاً / الدراسة الوصفية للعينة

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الطبيعة:	ذكر	انثى	مسؤول عائلة	نعم	لا
العمر:	اقل من 30	من 30 اقل من 49	من 50 اقل من 59	60 واكثر	
المستوى:	جامعي	تقني سامي	خبرة	وغيرها	
وظيفة:	موظف	في إطار التعليم	تاجر وخدمات	اعمال حرة	
التخصص او المسؤولية الوظيفية:	تجارة /تسويق	تخطيط ونتاج	محاسبة وتمويل	إدارة/تسيير	رقمنة واعلام

1/ دراسة المتوسطات والانحراف وتباين الاخطاء

الجدول 1-3 نتائج خلاصة الدراسة

الاحصائيات						
	مسؤولية عمل	وظيفة	شهادة	السن	مسؤولية عائلي	الطبيعية
N	43	43	43	43	43	43
مقبول	0	0	0	0	0	0
مفقود	0	0	0	0	0	0
المتوسط	2,2791	2,3721	1,3488	1,6047	1,6744	1,3953
الانحراف	1,41968	1,23488	,75226	,87667	,47414	,49471
التباين	2,016	1,525	,566	,769	,225	,245

SPSS.V21

2/ دراسة التكرارات ونسبها حسب كل صفة للعينة

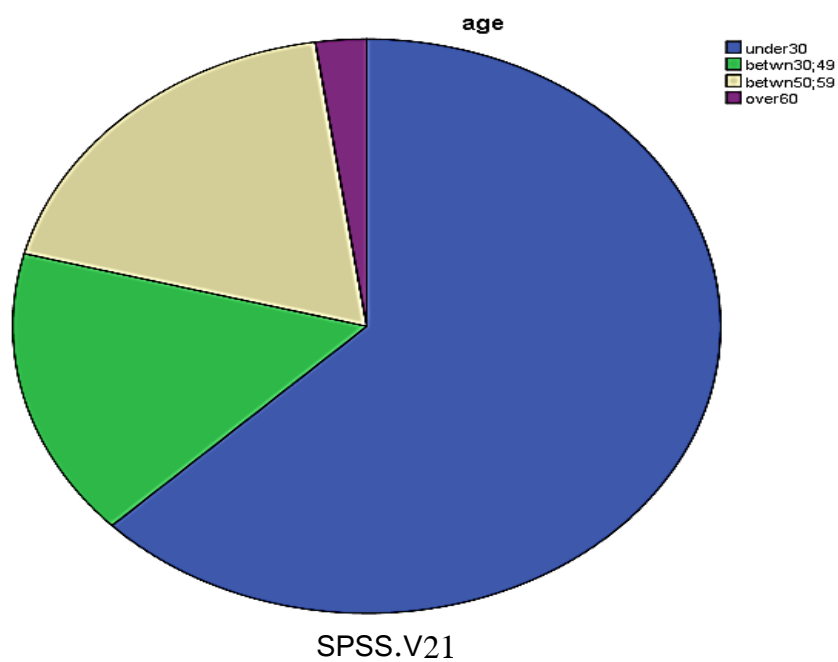
الجدول 2-3: يبين توزيع العينة حسب العمر.

السن				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
	تكرار	نسبة	مقبول	تراكم Cumulé
اقل 30	27	62,8	62,8	62,8
بين 30 ; 49	7	16,3	16,3	79,1
مقبول بين 50 ; 59	8	18,6	18,6	97,7
اكثر 60	1	2,3	2,3	100,0
الكل	43	100,0	100,0	

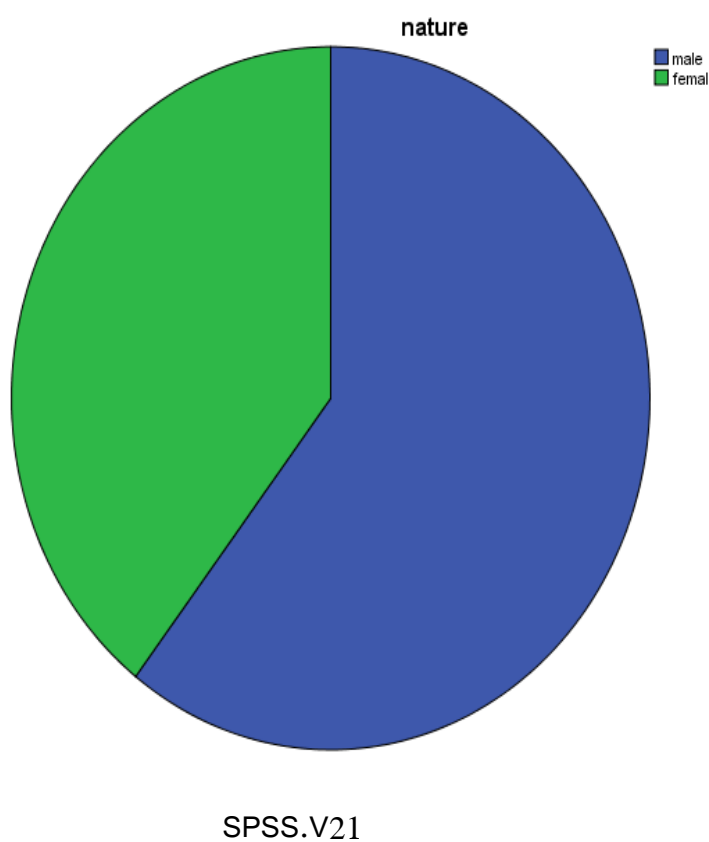
SPSS.V21

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (02) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة تقل أعمارهم عن 30 سنة، حيث بلغ عددهم 27 فردًا بنسبة (62.8%)، وهي النسبة الأعلى ضمن فئات العمر. تليها الفئة العمرية المتراوحة بين 50 و 59 سنة بعدد 8 أفراد بنسبة (18.6%)، ثم الفئة العمرية ما بين 30 و 49 سنة بعدد 7 أفراد بنسبة (16.3%). في حين سجلت الفئة العمرية التي تفوق 60 سنة أدنى نسبة، إذ بلغ عدد أفرادها فردًا واحدًا فقط بنسبة (2.3%).

الشكل 3-1 توزيع السن



الشكل رقم 3-2: يبين توزيع العينة حسب الطبيعة.



الجدول 3-3: حسب الطبيعة

		الطبيعة		
	Effectifs تكرار	Pourcentage نسبة	Pourcentage مقبول	Pourcentage تراكم Cumulé
ذكر	26	60,5	60,5	60,5
مقبول انثى	17	39,5	39,5	100,0
الكل	43	100,0	100,0	

SPSS.V21

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (03) أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، حيث بلغ عددهم 26 مفردة بنسبة (60.5%) من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 17 مفردة بنسبة (39.5%).

وتشير هذه المعطيات إلى وجود هيمنة نسبية لفئة الذكور مقارنة بالإناث داخل العينة المدروسة، بفارق يقدر بحوالي (21%) لصالح الذكور، وهو ما يعكس عدم توازن طفيف في التوزيع حسب متغير الطبيعة، دون أن يصل إلى اختلال كبير في تمثيل الجنسين.

الجدول 4-3: حسب المسؤولية الاجتماعية

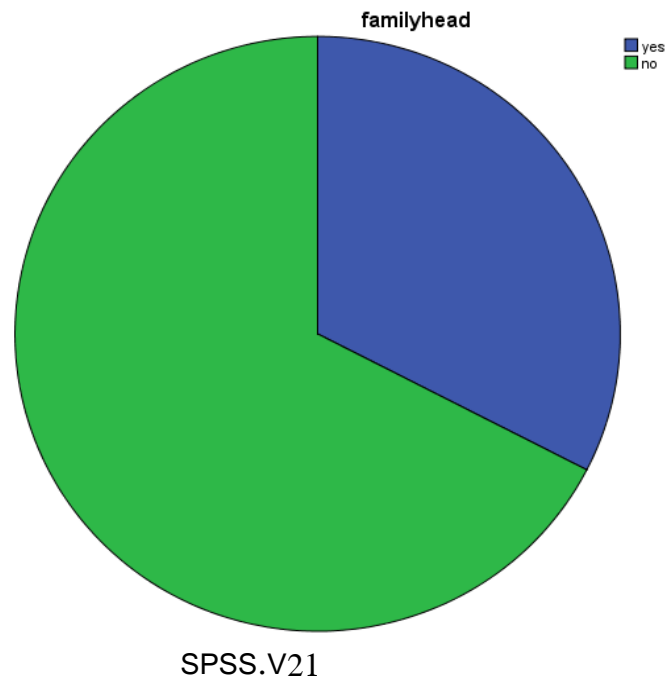
		مسؤول عائلة		
	Effectifs تكرار	Pourcentage نسبة	Pourcentage مقبول	Pourcentage تراكم Cumulé
نعم	14	32,6	32,6	32,6
لا بدون مقبول	29	67,4	67,4	100,0
الكل	43	100,0	100,0	

SPSS.V21

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة ليسوا مسؤولين عن عائلاتهم، حيث بلغ عددهم 29 فرداً بنسبة (67.4%) من إجمالي العينة. في المقابل، بلغ عدد الأفراد الذين يتحملون مسؤولية عائلية 14 فرداً بنسبة (32.6%).

وتدل هذه المعطيات على أن العينة يغلب عليها الطابع غير المتكفل عائلياً، وهو ما قد ينعكس على طبيعة الضغوط والمسؤوليات الاجتماعية المرتبطة بأفراد العينة، حيث تمثل فئة غير المسؤولين عن عائلات النسبة الأكبر بشكل واضح مقارنة بالفئة التي تتحمل هذه المسؤولية.

الشكل 3-3 توزيع المسؤولية العائلية



الجدول 5-3: حسب مستوى الشهادة والتكوين

الشهادة تكوين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
	تكرار	نسبة	مقبول	Cumulé تراكم
جامعي	32	74,4	74,4	74,4
تقني	9	20,9	20,9	95,3
مقبول	1	2,3	2,3	97,7
5,00	1	2,3	2,3	100,0
الكل	43	100,0	100,0	

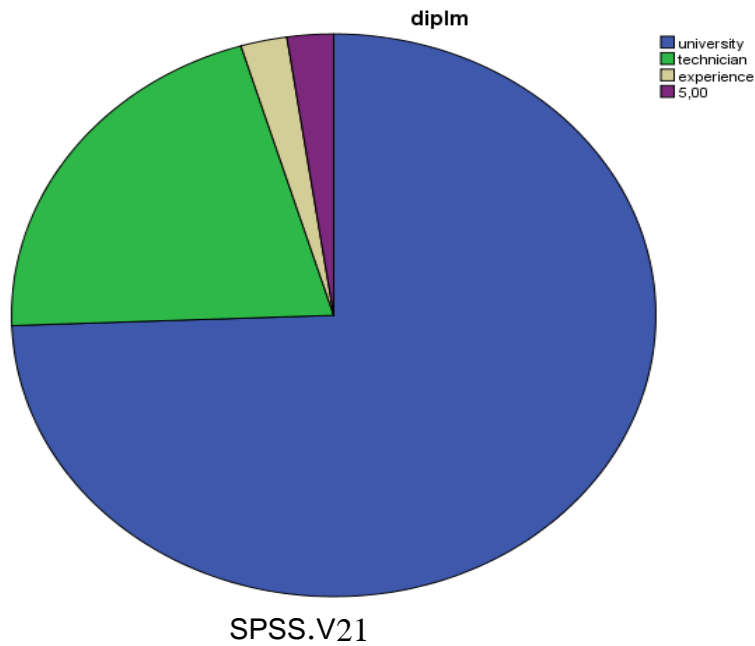
SPSS.V21

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يحملون مستوى جامعي، حيث بلغ عددهم 32 فرداً بنسبة (74.4%)، وهي النسبة الأكبر مقارنة بباقي الفئات. تليها فئة المستوى التقني بـ 9 أفراد بنسبة (20.9%).

في حين تم تسجيل نسب ضعيفة جدًا لكل من فئة "خبرة" بفرد واحد فقط بنسبة (2.3%)، وكذلك فئة أخرى (مذكورة في الجدول بـ 5.00) بفرد واحد أيضًا بنسبة (2.3%).

وتشير هذه النتائج إلى أن العينة يغلب عليها الطابع الأكاديمي الجامعي، مما يعكس مستوى تعليمي مرتفع نسبيًا لدى أفرادها، مع وجود تمثيل محدود للفئات ذات التكوين المهني أو الخبرة فقط.

الشكل 3-4 توزيع حسب الشهادة



الجدول 3-5: حسب الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
	تكرار	نسبة	مقبول	Cumulé تراكم
موظف عامل	14	32,6	32,6	32,6
اطار تكوين	9	20,9	20,9	53,5
مقبول خدمات/ تجارة	13	30,2	30,2	83,7
حر	4	9,3	9,3	93,0
5,00	3	7,0	7,0	100,0
الكل	43	100,0	100,0	

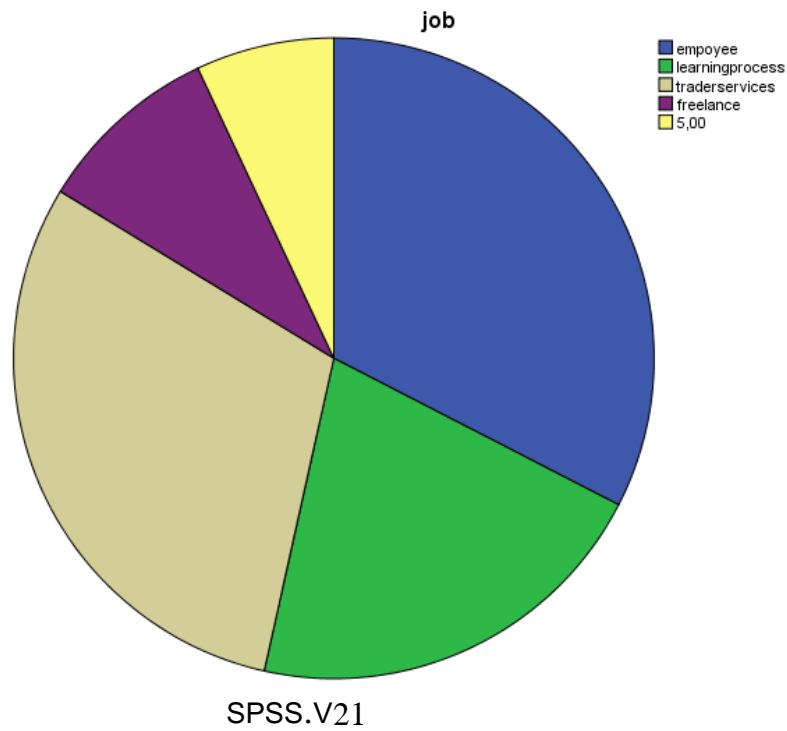
SPSS.V21

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (05) أعلاه أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة جاء متفاوتًا بين عدة فئات. حيث تم تسجيل أعلى نسبة لدى فئة "موظف عامل" بـ 14 فردًا بنسبة (32.6%)، تليها فئة "خدمات/تجارة" بـ 13 فردًا بنسبة (30.2%).

أما فئة "إطار تكوين" فقد بلغت 9 أفراد بنسبة (20.9%)، في حين سجلت فئة "حر" 4 أفراد بنسبة (9.3%). كما ظهرت فئة أخرى مذكورة في الجدول (5.00) بعدد 3 أفراد بنسبة (7.0%).

وتشير هذه النتائج إلى تنوع مهني نسبي داخل العينة، مع هيمنة واضحة للفئات المرتبطة بالوظائف النظامية والخدمات، مقابل تمثيل أقل للفئات الحرة أو غير المصنفة بدقة، مما يعكس تبايناً في الوضع المهني لأفراد العينة.

الشكل 3-5



الجدول 3-6: حسب المسؤولية الاجتماعية

مسؤولية عمل تخصص

	Effectifs تكرار	Pourcentage نسبة	Pourcentage مقبول	Pourcentage تراكم Cumulé
Marketing تسويق	19	44,2	44,2	44,2
Planing تخطيط	8	18,6	18,6	62,8
Accounting محاسبة	5	11,6	11,6	74,4
Management إدارة	7	16,3	16,3	90,7

Digitiztmedia	4	9,3	9,3	100,0
رقمنة				
الكل	43	100,0	100,0	

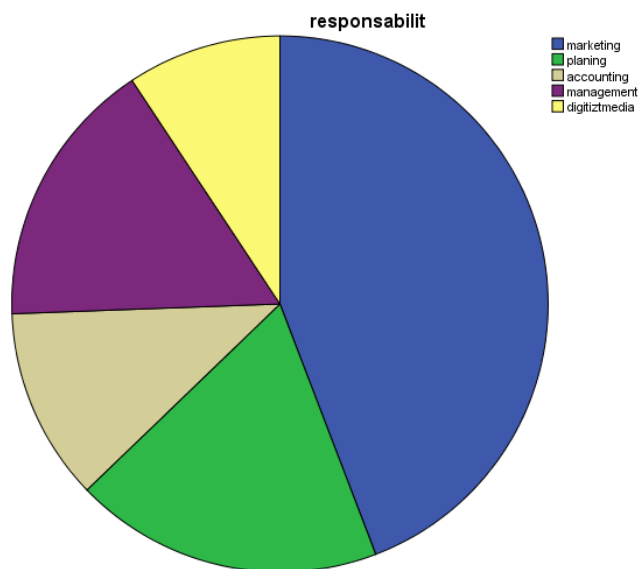
SPSS.V21

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (06) أعلاه أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسؤولية الاجتماعية (مجال العمل/التخصص) جاء متفاوتاً بين عدة مجالات. حيث سجل مجال التسويق (Marketing) أعلى نسبة بـ 19 فرداً بنسبة (44.2%)، وهو ما يمثل الفئة الغالبة داخل العينة.

تليه فئة التخطيط (Planning) بـ 8 أفراد بنسبة (18.6%)، ثم فئة التسيير (Management) بـ 7 أفراد بنسبة (16.3%). في حين سجلت فئة المحاسبة (Accounting) 5 أفراد بنسبة (11.6%)، وأخيراً فئة الرقمنة (Digitiztmedia) بـ 4 أفراد بنسبة (9.3%).

وتشير هذه النتائج إلى أن العينة تتميز بتنوع مهني وتخصصي في مجالات العمل، مع هيمنة واضحة لمجال التسويق مقارنة ببقية التخصصات، مما يعكس تركيزاً أكبر داخل هذا المجال ضمن أفراد الدراسة.

الشكل 3-6 الشكل توزيع المسؤولية



SPSS.V21

الجدول 3-7: نتائج خلاصة الدراسة

الإحصائيات

مسؤولية عمل	وظيفة	شهادة	السن	مسؤولية عائلي	الطبيعة	
43	43	43	43	43	43	مقبول
0	0	0	0	0	0	مفقود
2,2791	2,3721	1,3488	1,6047	1,6744	1,3953	المتوسط
1,41968	1,23488	,75226	,87667	,47414	,49471	الانحراف
2,016	1,525	,566	,769	,225	,245	التباين

SPSS.V21

كشفت النتائج الواردة في الجدول الخاص بالإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة أن عدد المفردات بلغ (43) مفردة دون وجود أي حالات مفقودة، مما يعكس اكتمال البيانات المدخلة.

وبخصوص متغيرات الدراسة، فقد أظهرت المتوسطات الحسابية تفاوتاً نسبياً بين المتغيرات، حيث سجل متغير الطبيعة متوسطاً قدره (1.3953)، في حين بلغ متوسط المسؤولية العائلية (1.6744)، ومتوسط السن (1.6047). أما متغير الشهادة فقد سجل متوسطاً قدره (1.3488).

في المقابل، سجل متغير الوظيفة متوسطاً أعلى نسبياً بلغ (2.3721)، يليه متغير مسؤولية العمل بمتوسط (2.2791)، مما يدل على وجود تباين أكبر في هذين المتغيرين مقارنة ببقية المتغيرات.

كما تشير قيم الانحراف المعياري إلى وجود تفاوت متفاوت بين المتغيرات، حيث سجلت بعض المتغيرات مثل مسؤولية العمل (1.41968) والوظيفة (1.23488) أعلى مستويات التشتت، بينما كانت أقل تشتتاً في متغيري الطبيعة والمسؤولية العائلية، مما يدل على تقارب أكبر في استجابات أفراد العينة بخصوص هذه الجوانب.

وعموماً، توضح هذه النتائج وجود تباين في خصائص العينة من حيث التوزيع الديموغرافي والمهني، مع استقرار نسبي في بعض المتغيرات مقابل تشتت واضح في متغيرات أخرى مرتبطة بالمجال المهني.

ثانياً / الدراسة التطبيقية والقياسية

التعريف بالمنهجية المتبعة:

المجتمع والعينة عمال ومتعاملين مؤسسة التامين

التحليل البيانات وفق برنامج SPSS من خلال الاستبيان الدراسة التطبيقية

مقياس ليكارت الخماسي

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

محاور الدراسة التطبيقية :

1. المحور الاول 35 سؤال

محور كلي 1 الرقمنة وابعادها 35 سؤال				
محور 1 البعد التكنولوجي (التقني): 7 اسئلة	محور 2 البعد البشري (الأفراد): 7 اسئلة	محور 3 البعد التنظيمي (الحكومة): 8 اسئلة	محور 4 البعد المالي: 6 اسئلة	محور 5 البعد استراتيجي: (Business Model) 7 اسئلة

2. المحور الثاني 2 = 9 اسئلة محور ابعاد عملية التامين = اي المحور 6

1/ دراسة الصدق والثبات **Fiabilité** الفاكرومباخ

بالنسبة للمحاور ككل

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach الفاكرومباخ	Nombre d'éléments عدد محاور جزئية
,977	6

SPSS.V21

بالنسبة للمحور الكلي 1 و 2

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach الفاكرومباخ	Nombre d'éléments عدد محاور كلية
,926	2

SPSS.V21

بالنظر إلى نتائج المحاور التطبيقية للدراسة، يتضح أن الاستجابات تعكس توزيعاً منهجياً لمضامين الرقمنة وأبعادها المختلفة، إضافة إلى محور أبعاد عملية التأمين، وذلك وفق عدد الفقرات المخصصة لكل محور.

فيما يخص المحور الأول المتعلق بالرقمنة وأبعادها، والذي يضم (35) سؤالاً موزعة على خمسة أبعاد فرعية، فقد تبين أن البعد التكنولوجي (التقني) يشمل (7) فقرات، والبعد البشري (الأفراد) يتضمن (7) فقرات أيضاً، بينما يحتوي البعد التنظيمي (الحكومة) على (8) فقرات، في حين يضم البعد المالي (6) فقرات، أما البعد الاستراتيجي (Business Model) فيتكون من (7) فقرات. هذا التوزيع يعكس شمولية تناول مفهوم الرقمنة من مختلف الزوايا التقنية والتنظيمية والمالية والبشرية والاستراتيجية.

أما المحور الثاني والمتعلق بأبعاد عملية التأمين، فقد تضمن (9) فقرات، ما يشير إلى تركيز نسبي على قياس هذا البعد بشكل مكثف ومركز مقارنة ببقية المحاور.

وبشكل عام، تعكس بنية المحاور وجود معالجة شاملة لموضوع الدراسة من خلال تفكيكه إلى أبعاد دقيقة ومتراصة، مما يسمح بتحليل أكثر عمقاً لمدى إدراك أفراد العينة لمختلف جوانب الرقمنة وأثرها في العملية المدروسة، إضافة إلى فهم أبعاد التأمين بشكل أكثر وضوحاً وتنظيماً.

بالنظر إلى جدول اختبار (كرونباخ ألفا) أعلاه المستخرج من البرنامج، فقد بلغت قيمة معامل الثبات ($\alpha = 0.92$) وهي قيمة مرتفعة جداً، كونها تفوق بكثير الحد الأدنى المقبول علمياً (0.60)، مما يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقراتها.

وبالتالي، إذا ما أعيد استخدام الأداة على نفس العينة أو عينة مشابهة، فمن المتوقع أن تعطي نفس النتائج أو نتائج متقاربة جداً، مما يعزز موثوقيتها في القياس. كما بلغ معامل الصدق (0.92)، وهي قيمة قوية تدل على أن الأداة صادقة وتقيس فعلاً ما صُممت لقياسه، أي أن محتوى الفقرات يعكس بدقة متغيرات الدراسة وأبعادها.

وعليه، يمكن القول إن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق، مما يجعلها صالحة علمياً للاستخدام في هذه الدراسة.

Corrélations ثانيا / دراسة الارتباط

الجدول 8-3 الارتباط

	المحور 1	المحور 2	المحور 3	المحور 4	المحور 5	المحور 6	المحور كلي
Corrélacion de Pearson	1	,863**	,847**	,830**	,881**	,894**	,949**
1 Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	39	39	39	39	39	39	39
Corrélacion de Pearson	,863**	1	,898**	,882**	,849**	,908**	,826**
2 Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	39	39	39	39	39	39	39
Corrélacion de Pearson	,847**	,898**	1	,867**	,885**	,884**	,882**
3 Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	39	39	39	39	39	39	39
Corrélacion de Pearson	,830**	,882**	,867**	1	,890**	,890**	,891**
4 Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	39	39	39	39	39	39	39
Corrélacion de Pearson	,881**	,849**	,885**	,890**	1	,916**	,930**
5 Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	39	39	39	39	39	39	39
Corrélacion de Pearson	,894**	,908**	,884**	,890**	,916**	1	,866**
6 Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	39	39	39	39	39	39	39
Corrélacion de Pearson	,949**	,826**	,882**	,891**	,930**	,866**	1
كلي Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	39	39	39	39	39	39	39

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

SPSS.V21

كشفت النتائج في الجدول أعلاه الخاص بمصفوفة الارتباط (Corrélations) باستخدام معامل بيرسون أن جميع العلاقات بين محاور الدراسة جاءت موجبة وقوية ودالة إحصائيًا عند مستوى (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.826) و(0.949)، وهي قيم مرتفعة جدًا تشير إلى وجود ترابط قوي بين مختلف محاور الدراسة.

وبشكل أكثر تفصيلاً، سجل المحور الأول علاقات ارتباط قوية مع بقية المحاور، حيث بلغت مع المحور الثاني (0.863)، ومع المحور الثالث (0.847)، ومع المحور الرابع (0.830)، ومع المحور الخامس (0.881)، ومع المحور السادس (0.894)، في حين بلغ ارتباطه بالمحور الكلي (0.949)، وهي أعلى قيمة ارتباط مسجلة، مما يدل على قوة تأثير المحور الأول ضمن البناء العام للدراسة.

كما أظهرت النتائج أن المحور الثاني مرتبط بقوة بالمحور الثالث (0.898)، وبالمحور الرابع (0.882)، وبالمحور الخامس (0.849)، وبالمحور السادس (0.908)، إضافة إلى ارتباطه بالمحور الكلي (0.826)، وهو ارتباط قوي ودال إحصائيًا.

أما المحور الثالث فقد سجل علاقات ارتباط قوية مع باقي المحاور، حيث بلغ ارتباطه بالمحور الرابع (0.867)، وبالمحور الخامس (0.885)، وبالمحور السادس (0.884)، وبالمحور الكلي (0.882).

في حين سجل المحور الرابع ارتباطاً قوياً مع المحور الخامس (0.890) ومع المحور السادس (0.890) ومع المحور الكلي (0.891)، مما يعكس تجانساً واضحاً بين الأبعاد.

كما أظهرت النتائج أن المحور الخامس يرتبط بقوة بالمحور السادس (0.916) وبالمحور الكلي (0.930)، وهي من أعلى القيم المسجلة، ما يدل على وجود علاقة تكاملية قوية بين هذه الأبعاد.

وبالنسبة للمحور السادس فقد سجل ارتباطاً قوياً مع المحور الكلي (0.866)، مما يؤكد مساهمته الفعالة في تشكيل البنية العامة للمتغير المدروس.

وبصفة عامة، تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة ارتباط قوية جدًا وموجبة بين جميع محاور الدراسة، ما يعني أن هذه المحاور مترابطة فيما بينها وتتحرك في نفس الاتجاه.

ثالثاً / دراسة درجات الموافقة للمحاور / المتوسطات والانحراف والتباين

درجة الموافقة / متوسط مقياس ليكارت $0.8 = 5/4$

1	1.79	ضعيف جدا
1.8	2.59	ضعيف
2.6	3.39	متوسط
3.4	4.19	قوي
4.2	5	قوي جدا

ملخص درجة الموافقة لكل المحاور

الجدول 3-9 نتائج احصائيات

المحور T	المحور 6	المحور 5	المحور 4	المحور 3	المحور 2	المحور 1	
39	39	39	39	39	39	39	مقبولة
0	0	0	0	0	0	0	مفقودة
3,3718	3,5897	3,2949	3,3333	3,4231	3,5000	3,6795	المتوسط
1,24983	1,39015	1,23394	1,30955	1,28010	1,28759	1,37882	الانحراف
1,562	1,933	1,523	1,715	1,639	1,658	1,901	التباين
متوسط	قوي	متوسط	متوسط	قوي	قوي	قوي	

SPSS.V21

التعليق /

كشفت النتائج الواردة في الجدول الخاص بالإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة أن عدد أفراد العينة بلغ (39) مفردة دون وجود أي قيم مفقودة، مما يعكس اكتمال البيانات واعتمادها في التحليل.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية، يتضح أن جميع المحاور جاءت بدرجة موافقة متوسطة إلى مرتفعة نسبياً، حيث سجل المحور الأول أعلى متوسط حسابي بلغ (3.6795)، يليه المحور السادس بمتوسط (3.5897)، ثم المحور الثاني بمتوسط (3.5000). في حين سجل المحور الثالث متوسطاً قدره (3.4231)، والمحور الرابع (3.3333)، بينما جاء المحور الخامس في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.2949). أما المتوسط الكلي فقد بلغ (3.3718)، وهو ما يعكس درجة موافقة عامة متوسطة تميل إلى الإيجابية.

وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على محتوى المحاور المدروسة، مع وجود تفاوت بسيط في درجة الموافقة بين محور وآخر، حيث يظهر أن المحورين الأول والسادس يحظيان بأعلى درجات القبول مقارنة ببقية المحاور، في حين أن المحور الخامس يمثل أدنى مستوى نسبياً.

أما من حيث الانحراف المعياري، فقد أظهرت النتائج وجود تشتت متوسط إلى مرتفع نسبياً في استجابات أفراد العينة، حيث تراوحت القيم بين (1.23394) و(1.39015)، وهو ما يدل على اختلاف نسبي في آراء المبحوثين حول فقرات المحاور، دون أن يصل هذا التشتت إلى درجة عدم التجانس.

درجة الموافقة للمحور 1

الجدول 3-10 نتائج احصائيات

السؤال x7	السؤال x6	السؤال x5	السؤال x4	السؤال x3	السؤال x2	السؤال x1	المحور 1	
43	43	43	43	43	43	43	43	مقبول N
0	0	0	0	0	0	0	0	مفقود
3,2558	3,3488	3,3023	3,3721	3,4884	3,3488	3,4884	3,3721	المتوسط
1,52897	1,44558	1,31900	1,34560	1,31606	1,39529	1,35176	1,30973	الانحراف
2,338	2,090	1,740	1,811	1,732	1,947	1,827	1,715	التباين
متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	قوي	متوسط	قوي	متوسط	

SPSS.V21

نتائج احصائيات كشفت النتائج الواردة في الجدول الخاص بالمحور الأول أن عدد أفراد العينة بلغ (43) مفردة دون وجود أي بيانات مفقودة، مما يعكس دقة البيانات واعتمادها في التحليل.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية الخاصة بفقرات المحور، يتضح أن درجة الموافقة جاءت متقاربة نسبياً، حيث تراوحت بين (3.3023) و(3.4884). فقد سجل كل من السؤالين (x2) و (x4) أعلى متوسط حسابي قدره (3.4884)، بينما سجل السؤال (x5) أدنى متوسط بلغ (3.3023). أما المتوسط العام للمحور ككل فقد بلغ (3.3721)، وهو ما يدل على درجة موافقة متوسطة تميل إلى الإيجابية.

وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة لديهم اتجاه عام إيجابي نحو مضمون المحور الأول المتعلق بالرقمنة وأبعادها، مع وجود تقارب في مستويات الاستجابة بين مختلف الفقرات، مما يعكس انسجاماً نسبياً في إدراك أفراد العينة لهذا البعد.

أما من حيث الانحراف المعياري، فقد أظهرت النتائج وجود تشتت متوسط في الاستجابات، حيث تراوحت القيم بين (1.30973) و(1.44558)، وهو ما يدل على وجود اختلافات نسبية بين أفراد العينة في تقييمهم لفقرات المحور، دون أن يشير ذلك إلى تباين حاد أو فقدان التجانس.

درجة الموافقة للمحور 2

الجدول 3- 11 نتائج احصائيات

السؤال	السؤال x14	السؤال x13	السؤال x12	السؤال x11	السؤال x10	السؤال x9	السؤال x8	المحور 2
مقبول	43	43	43	43	43	43	43	43
N	0	0	0	0	0	0	0	0
مفقود	0	0	0	0	0	0	0	0
المتوسط	3,6744	3,5349	3,4419	3,4419	3,6977	3,6744	3,6047	3,6395
الانحراف	1,44290	1,38614	1,29656	1,36804	1,53584	1,47553	1,54519	1,41137
التباين	2,082	1,921	1,681	1,872	2,359	2,177	2,388	1,992
قوي	قوي	قوي	قوي	قوي	قوي	قوي	قوي	قوي

SPSS.V21

درجة الموافقة للمحور 3

الجدول 3- 12 نتائج احصائيات

السؤال	السؤال x20	السؤال x19	السؤال x18	السؤال x17	السؤال x16	السؤال x15	المحور 3
مقبول	43	43	43	43	43	43	43
N	0	0	0	0	0	0	0
مفقود	0	0	0	0	0	0	0
المتوسط	3,3721	3,2326	3,5581	3,2791	3,4186	3,3488	3,3140
الانحراف	1,46423	1,37732	1,41929	1,22135	1,31353	1,34313	1,25368
التباين	2,144	1,897	2,014	1,492	1,725	1,804	1,572
متوسط	متوسط	متوسط	قوي	متوسط	قوي	متوسط	متوسط

السؤال	السؤال x22	السؤال x21
مقبول	43	43
N	0	0
مفقود	0	0
المتوسط	3,2791	3,3953
الانحراف	1,29699	1,36521
التباين	1,682	1,864

SPSS.V21

درجة الموافقة للمحور 4

الجدول 13-3 نتائج احصائيات

السؤال	السؤال	السؤال	السؤال	السؤال	السؤال	السؤال	المحور 4
x28	x27	x26	x25	x24	x23		
43	43	43	43	43	43	43	مقبول
0	0	0	0	0	0	0	مفقود
3,2558	3,2326	3,2326	3,2791	3,4419	3,5814	3,4186	المتوسط
1,36439	1,32444	1,32444	1,33319	1,46876	1,36683	1,29067	الانحراف
1,862	1,754	1,754	1,777	2,157	1,868	1,666	التباين
متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	قوي	قوي	قوي	

SPSS.V21

درجة الموافقة للمحور 5

الجدول 14-3 نتائج احصائيات

السؤال	السؤال	السؤال	السؤال	السؤال	السؤال	السؤال	المحور 5
x34	x33	x32	x31	x30	x29		
43	43	43	43	43	43	43	مقبول
0	0	0	0	0	0	0	مفقود
3,5349	3,4419	3,3721	3,3488	3,3953	3,5581	3,5465	المتوسط
1,38614	1,31479	1,34560	1,30719	1,43327	1,43597	1,36196	الانحراف
1,921	1,729	1,811	1,709	2,054	2,062	1,855	التباين
قوي	قوي	متوسط	متوسط	متوسط	قوي	قوي	

نتائج احصائيات

السؤال	
x35	
43	مقبول
0	مفقود
3,5349	المتوسط
1,46951	الانحراف
2,159	التباين

SPSS.V21

درجة الموافقة للمحور 6

الجدول 15-3 نتائج احصائيات

	المحور 6	السؤال x36	السؤال x37	السؤال x38	السؤال x39	السؤال x40	السؤال x41	السؤال x42	السؤال x43	السؤال x44
N	مقبول مفقود	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0	39 0
المتوسط		3,5897	3,6154	3,5128	3,3077	3,3846	3,5641	3,4359	3,2051	3,5641
الانحراف		1,39015	1,44396	1,46668	1,45374	1,3882	1,4831	1,4471	1,4232	1,2157
التباين		1,933	2,085	2,151	2,113	1,927	2,200	2,094	2,026	1,483
		قوي	قوي	قوي	متوسط	متوسط	قوي	متوسط	متوسط	قوي

SPSS.V21

رابعا / اختبار الفرضيات

1. اختبار التوزيع الطبيعي Test de Kolmogorov-Smirnov

H0 تتبع التوزيع

H1 لا تتبع التوزيع

الجدول 16-3 اختبار Kolmogorov-Smirno

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	المحور 1	المحور 2	المحور 3	المحور 4	المحور 5	المحور 6	المحور T
N	39	39	39	39	39	39	39
المتوسط	3,6795	3,5000	3,4231	3,3333	3,2949	3,5897	3,3718
الانحراف	1,37882	1,28759	1,28010	1,30955	1,23394	1,3901	1,24983
Absolute	,259	,292	,264	,169	,226	,308	,284
Positive	,169	,153	,150	,142	,148	,155	,151
Negative	-,259	-,292	-,264	-,169	-,226	-,308	-,284
Z de Kolmogorov-Smirnov	1,615	1,824	1,646	1,054	1,412	1,926	1,776
Signification asymptotique (bilatérale)	,011	,003	,009	,217	,037	,001	,004

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

SPSS.V2

2. اختبار Test T

الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على:

يؤثر المحور الأول (الرقمنة وأبعادها) على المحور الكلي الثاني (أبعاد عملية التأمين)

- الفرضية الصفرية: H_0 لا يؤثر المحور الأول على المحور الكلي الثاني .
- الفرضية البديلة: H_1 يؤثر المحور الأول على المحور الكلي الثاني .

وبناءً على نتائج اختبار T ، وبما أن قيم الدلالة الإحصائية المرتبطة بالمحاور جاءت أقل من (0.05)، فإن النتائج تشير إلى وجود تأثير معنوي للمحور الأول على المحور الكلي الثاني.

وعليه، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أن الرقمنة وأبعادها تؤثر بشكل معنوي على أبعاد عملية التأمين.

ثالثاً: الفرضيات الفرعية

تقوم الدراسة على مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تفترض تأثير أبعاد المحور الأول على المحور الكلي الثاني، وهي كما يلي:

- الفرضية الأولى: يؤثر البعد التكنولوجي (التقني) على أبعاد عملية التأمين .
- الفرضية الثانية: يؤثر البعد البشري (الأفراد) على أبعاد عملية التأمين .
- الفرضية الثالثة: يؤثر البعد التنظيمي (الحوكمة) على أبعاد عملية التأمين .
- الفرضية الرابعة: يؤثر البعد المالي على أبعاد عملية التأمين .
- الفرضية الخامسة: يؤثر البعد الاستراتيجي (Business Model) على أبعاد عملية التأمين .

وبالرجوع إلى نتائج اختبار T ، يتضح أن جميع المحاور جاءت بقيم دلالة معنوية أقل من (0.05)، مما يدل على وجود تأثيرات معنوية لكل بعد من أبعاد الرقمنة على أبعاد عملية التأمين.

وعليه، يتم رفض الفرضيات الصفرية لجميع الأبعاد الفرعية، وقبول الفرضيات البديلة، أي أن جميع أبعاد الرقمنة تؤثر بشكل دال إحصائياً على أبعاد عملية التأمين، مع اختلاف في قوة التأثير بين الأبعاد.

الجدول 3-17 اختبار test T

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence المتوسط	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
المحور 1	16,665	38	,000	3,67949	3,2325	4,1264
المحور 2	16,975	38	,000	3,50000	3,0826	3,9174
المحور 3	16,700	38	,000	3,42308	3,0081	3,8380
المحور 4	15,896	38	,000	3,33333	2,9088	3,7578
المحور 5	16,675	38	,000	3,29487	2,8949	3,6949
المحور 6	16,126	38	,000	3,58974	3,1391	4,0404
المحور T	16,848	38	,000	3,37179	2,9666	3,7769

SPSS.V21

خامساً / دراسة اثر المتغيرات الوصفية علة المحاور الكمية اختبار انوفا test ANOVA
اولا اثر الطبيعة للمستجوبين

كشفت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة أثر متغير الطبيعة (ذكر/أنثى) على محاور الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين المجموعات في جميع المحاور المدروسة، وذلك استناداً إلى قيم الدلالة (Sig) التي كانت جميعها أقل من مستوى المعنوية. ($\alpha = 0.05$)

فبالنسبة للمحور الأول، بلغت قيمة ($F = 5.824$) بدلالة إحصائية (0.021)، مما يدل على وجود فروق معنوية بين الذكور والإناث في هذا المحور. كما سجل المحور الثاني قيمة ($F = 4.464$) بدلالة (0.041)، والمحور الثالث ($F = 7.108$) بدلالة (0.011)، وهي نتائج تؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب الطبيعة.

أما المحور الرابع فقد سجل قيمة ($F = 4.501$) بدلالة (0.041)، في حين بلغ المحور الخامس ($F = 6.933$) بدلالة (0.012)، وسجل المحور السادس أعلى قيمة ($F = 8.848$) بدلالة (0.005)، مما يشير إلى وجود فروق قوية نسبياً بين الذكور والإناث في هذا المحور بشكل خاص.

كما أظهر المحور الكلي للدراسة قيمة ($F = 5.556$) بدلالة (0.024)، وهو ما يؤكد وجود تأثير لمتغير الطبيعة على الاستجابات الكلية لأفراد العينة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير الطبيعة، وقبول الفرضية البديلة التي تقيد بوجود فروق معنوية تعزى لمتغير الجنس في جميع محاور الدراسة.

وعليه، نستنتج أن متغير الطبيعة (ذكر/أنثى) له تأثير واضح على إدراك واستجابات أفراد العينة تجاه مختلف محاور الدراسة، مع تفاوت في درجة هذا التأثير من محور إلى آخر، حيث يظهر بشكل أقوى في المحور السادس وأضعف نسبياً في بعض المحاور الأخرى.

المحور كلي 1 المحور 2 المحور 3 المحور 4 المحور 5 المحور 6 المحور T

الجدول 3-18 اختبار انوفا الاحادي

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	المتوسط des carrés	F	Signification
المحور 1	Inter-groupes	9,824	1	9,824	5,824	,021
	Intra-groupes	62,419	37	1,687		
	الكل	72,244	38			
المحور 2	Inter-groupes	6,783	1	6,783	4,464	,041
	Intra-groupes	56,217	37	1,519		
	الكل	63,000	38			
المحور 3	Inter-groupes	10,035	1	10,035	7,108	,011
	Intra-groupes	52,234	37	1,412		
	الكل	62,269	38			
المحور 4	Inter-groupes	7,068	1	7,068	4,501	,041
	Intra-groupes	58,099	37	1,570		
	الكل	65,167	38			
المحور 5	Inter-groupes	9,131	1	9,131	6,933	,012
	Intra-groupes	48,728	37	1,317		
	الكل	57,859	38			
المحور 6	Inter-groupes	14,172	1	14,172	8,848	,005
	Intra-groupes	59,264	37	1,602		
	الكل	73,436	38			
المحور T	Inter-groupes	7,750	1	7,750	5,556	,024
	Intra-groupes	51,609	37	1,395		
	الكل	59,359	38			

ثانيا اثر المسؤولية الاجتماعية

المحور كلي 1 المحور 2 المحور 3 المحور 4 المحور 5 المحور 6 المحور

الجدول 3- 19 اختبار انوفا الاحادي

		ANOVA à 1 facteur				
		Somme des carrés	ddl	المتوسط des carrés	F	Signification
المحور 1	Inter-groupes	2,378	1	2,378	1,259	,269
	Intra-groupes	69,866	37	1,888		
	الكل	72,244	38			
المحور 2	Inter-groupes	2,152	1	2,152	1,308	,260
	Intra-groupes	60,848	37	1,645		
	الكل	63,000	38			
المحور 3	Inter-groupes	,693	1	,693	,416	,523
	Intra-groupes	61,577	37	1,664		
	الكل	62,269	38			
المحور 4	Inter-groupes	,956	1	,956	,551	,463
	Intra-groupes	64,210	37	1,735		
	الكل	65,167	38			
المحور 5	Inter-groupes	,324	1	,324	,208	,651
	Intra-groupes	57,535	37	1,555		
	الكل	57,859	38			
المحور 6	Inter-groupes	,595	1	,595	,302	,586
	Intra-groupes	72,841	37	1,969		
	الكل	73,436	38			
المحور T	Inter-groupes	1,041	1	1,041	,660	,422
	Intra-groupes	58,318	37	1,576		
	الكل	59,359	38			

SPSS.V21

كشفت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة أثر متغير المسؤولية الاجتماعية على محاور الدراسة أن جميع قيم الدلالة الإحصائية (Sig) كانت أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لهذا المتغير.

فبالنسبة للمحور الأول، بلغت قيمة ($F = 1.259$) بدلالة (0.269)، كما سجل المحور الثاني ($F = 1.308$) بدلالة (0.260)، في حين بلغ المحور الثالث ($F = 0.416$) بدلالة (0.523). وهي قيم تشير إلى عدم وجود فروق معنوية بين المجموعات.

أما المحور الرابع فقد سجل ($F = 0.551$) بدلالة (0.463)، بينما بلغ المحور الخامس ($F = 0.208$) بدلالة (0.651)، وسجل المحور السادس ($F = 0.302$) بدلالة (0.586)، وجميعها قيم

غير دالة إحصائيًا. كما أظهر المحور الكلي للدراسة قيمة ($F = 0.660$) بدلالة (0.422)، وهو ما يؤكد كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على المستوى العام. وبناءً على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير المسؤولية الاجتماعية، ورفض الفرضية البديلة. وعليه، يمكن استنتاج أن متغير المسؤولية الاجتماعية لا يؤثر بشكل معنوي على استجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة، مما يعني أن إدراك المبحوثين للمحاور المدروسة متقارب بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي أو مسؤولياتهم العائلية.

ثالثًا اثر العمر

المحور 1 المحور 2 المحور 3 المحور 4 المحور 5 المحور 6 المحور الكلي

الجدول 3-20 اختبار انوفا الاحادي

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	المتوسط des carrés	F	Signification
المحور 1	Inter-groupes	61,414	2	30,707	102,077	,000
	Intra-groupes	10,830	36	,301		
	الكل	72,244	38			
المحور 2	Inter-groupes	53,459	2	26,730	100,859	,000
	Intra-groupes	9,541	36	,265		
	الكل	63,000	38			
المحور 3	Inter-groupes	50,451	2	25,225	76,838	,000
	Intra-groupes	11,819	36	,328		
	الكل	62,269	38			
المحور 4	Inter-groupes	47,200	2	23,600	47,288	,000
	Intra-groupes	17,967	36	,499		
	الكل	65,167	38			
المحور 5	Inter-groupes	45,159	2	22,579	64,005	,000
	Intra-groupes	12,700	36	,353		
	الكل	57,859	38			
المحور 6	Inter-groupes	57,228	2	28,614	63,558	,000
	Intra-groupes	16,207	36	,450		
	الكل	73,436	38			
المحور T	Inter-groupes	48,040	2	24,020	76,399	,000
	Intra-groupes	11,319	36	,314		
	الكل	59,359	38			

SPSS.V21

كشفت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة أثر متغير العمر على محاور الدراسة أن جميع قيم الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.000$) كانت أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر في جميع المحاور المدروسة.

فبالنسبة للمحور الأول، بلغت قيمة ($F = 102.077$) بدلالة (0.000)، وهو ما يشير إلى وجود فروق قوية جدًا حسب العمر. كما سجل المحور الثاني قيمة ($F = 100.859$) بدلالة (0.000)، والمحور الثالث ($F = 76.838$) بدلالة (0.000)، وهي نتائج تؤكد بوضوح وجود تأثير كبير لمتغير العمر على استجابات أفراد العينة.

أما المحور الرابع فقد سجل ($F = 47.288$) بدلالة (0.000)، في حين بلغ المحور الخامس ($F = 64.005$) بدلالة (0.000)، وسجل المحور السادس ($F = 63.558$) بدلالة (0.000)، وكلها قيم تدل على فروق معنوية قوية بين الفئات العمرية.

كما أظهر المحور الكلي للدراسة قيمة ($F = 76.399$) بدلالة (0.000)، مما يؤكد وجود أثر واضح ومهم لمتغير العمر على الاستجابات الكلية لأفراد العينة.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير العمر، وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود فروق معنوية واضحة تعزى للعمر في جميع محاور الدراسة.

رابعاً اثر المستوى تكويني

المحور 1 المحور 2 المحور 3 المحور 4 المحور 5 المحور 6 المحور T

الجدول 3- 21 اختبار انوفا الاحادي

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	المتوسط des carrés	F	Signification
المحور 1	Inter-groupes	61,324	2	30,662	101,090	,000
	Intra-groupes	10,919	36	,303		
	الكل	72,244	38			
المحور 2	Inter-groupes	53,629	2	26,815	103,012	,000
	Intra-groupes	9,371	36	,260		
	الكل	63,000	38			
المحور 3	Inter-groupes	50,092	2	25,046	74,043	,000
	Intra-groupes	12,177	36	,338		
	الكل	62,269	38			
المحور 4	Inter-groupes	47,828	2	23,914	49,652	,000
	Intra-groupes	17,339	36	,482		
	الكل	65,167	38			
المحور 5	Inter-groupes	46,423	2	23,212	73,073	,000
	Intra-groupes	11,435	36	,318		
	الكل	57,859	38			
المحور 6	Inter-groupes	57,952	2	28,976	67,369	,000
	Intra-groupes	15,484	36	,430		
	الكل	73,436	38			
المحور T	Inter-groupes	48,375	2	24,188	79,275	,000
	Intra-groupes	10,984	36	,305		
	الكل	59,359	38			

SPSS.V21

شفت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة أثر متغير المستوى التكويني على محاور الدراسة أن جميع قيم الدلالة الإحصائية (Sig = 0.000) كانت أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات المستوى التكويني في جميع المحاور المدروسة.

فبالنسبة للمحور الأول، بلغت قيمة (F = 101.090) بدلالة (0.000)، كما سجل المحور الثاني (F = 103.012) وهي أعلى قيمة مسجلة تقريباً، مما يعكس تأثيراً قوياً جداً للمستوى التكويني على هذا المحور. في حين سجل المحور الثالث (F = 74.043) بدلالة (0.000)، والمحور الرابع (F = 49.652) بدلالة (0.000)، وهي قيم تؤكد وجود فروق معنوية معتبرة بين الفئات.

أما المحور الخامس فقد سجل ($F = 73.073$) بدلالة (0.000)، في حين بلغ المحور السادس ($F = 67.369$) بدلالة (0.000)، وكلها نتائج تشير إلى فروق واضحة حسب المستوى التكويني.

كما أظهر المحور الكلي للدراسة قيمة ($F = 79.275$) بدلالة (0.000)، مما يؤكد وجود تأثير شامل وقوي لمتغير المستوى التكويني على الاستجابات الكلية لأفراد العينة.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب المستوى التكويني، وقبول الفرضية البديلة التي تقيد بوجود فروق معنوية واضحة تعزى لهذا المتغير في جميع محاور الدراسة.

اثر الانتماء الوظيفي

المحور كلي 1 المحور 2 المحور 3 المحور 4 المحور 5 المحور 6 المحور

الجدول 3- 22 اختبار انوفا الاحادي

ANOVA à 1 facteur						
		Somme des carrés	ddl	المتوسط des carrés	F	Signification
المحور 1	Inter-groupes	27,154	3	9,051	7,026	,001
	Intra-groupes	45,089	35	1,288		
	الكل	72,244	38			
المحور 2	Inter-groupes	23,712	3	7,904	7,041	,001
	Intra-groupes	39,288	35	1,123		
	الكل	63,000	38			
المحور 3	Inter-groupes	31,576	3	10,525	12,002	,000
	Intra-groupes	30,693	35	,877		
	الكل	62,269	38			
المحور 4	Inter-groupes	26,938	3	8,979	8,221	,000
	Intra-groupes	38,228	35	1,092		
	الكل	65,167	38			
المحور 5	Inter-groupes	24,201	3	8,067	8,389	,000
	Intra-groupes	33,658	35	,962		
	الكل	57,859	38			
المحور 6	Inter-groupes	29,850	3	9,950	7,990	,000
	Intra-groupes	43,586	35	1,245		
	الكل	73,436	38			
المحور T	Inter-groupes	25,979	3	8,660	9,080	,000
	Intra-groupes	33,380	35	,954		
	الكل	59,359	38			

SPSS.V21

شفت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة أثر متغير الانتماء الوظيفي على محاور الدراسة أن جميع قيم الدلالة الإحصائية جاءت أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ، حيث تراوحت بين (0.001) و(0.000)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات الانتماء الوظيفي في جميع المحاور المدروسة.

فبالنسبة للمحور الأول، بلغت قيمة ($F = 7.026$) بدلالة (0.001)، كما سجل المحور الثاني ($F = 7.041$) بدلالة (0.001)، وهي قيم تشير إلى وجود فروق معنوية واضحة بين الفئات المهنية.

أما المحور الثالث فقد سجل ($F = 12.002$) بدلالة (0.000)، وهو أعلى مستوى من الفروق نسبياً، مما يدل على تأثير قوي لمتغير الانتماء الوظيفي على هذا المحور بشكل خاص. في حين بلغ المحور الرابع ($F = 8.221$) بدلالة (0.000)، والمحور الخامس ($F = 8.389$) بدلالة (0.000)، والمحور السادس ($F = 7.990$) بدلالة (0.000)، وهي كلها نتائج تؤكد وجود فروق معنوية معتبرة بين الفئات الوظيفية المختلفة.

كما أظهر المحور الكلي للدراسة قيمة ($F = 9.080$) بدلالة (0.000)، مما يؤكد وجود تأثير عام ولموس لمتغير الانتماء الوظيفي على الاستجابات الكلية لأفراد العينة.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب الانتماء الوظيفي، وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود فروق معنوية تعزى لهذا المتغير في جميع محاور الدراسة.

اثر المسؤولية الوظيفية

المحور كلي 1 المحور 2 المحور 3 المحور 4 المحور 5 المحور 6 المحور

الجدول 3- 23 اختبار انوفا الاحادي

		ANOVA à 1 facteur				
		Somme des carrés	ddl	المتوسط des carrés	F	Signification
المحور 1	Inter-groupes	64,256	4	16,064	68,379	,000
	Intra-groupes	7,988	34	,235		
	الكل	72,244	38			
المحور 2	Inter-groupes	54,006	4	13,501	51,037	,000
	Intra-groupes	8,994	34	,265		
	الكل	63,000	38			
المحور 3	Inter-groupes	51,612	4	12,903	41,166	,000
	Intra-groupes	10,657	34	,313		
	الكل	62,269	38			
المحور 4	Inter-groupes	49,268	4	12,317	26,341	,000
	Intra-groupes	15,899	34	,468		
	الكل	65,167	38			
المحور 5	Inter-groupes	46,331	4	11,583	34,162	,000
	Intra-groupes	11,528	34	,339		
	الكل	57,859	38			
المحور 6	Inter-groupes	59,636	4	14,909	36,732	,000
	Intra-groupes	13,800	34	,406		
	الكل	73,436	38			
المحور T	Inter-groupes	48,346	4	12,087	37,316	,000
	Intra-groupes	11,013	34	,324		
	الكل	59,359	38			

SPSS.V21

كشفت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة أثر متغير المسؤولية الوظيفية على محاور الدراسة أن جميع قيم الدلالة الإحصائية جاءت أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) ، حيث سجلت (Sig = 0.000) في مختلف المحاور، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات المسؤولية الوظيفية في جميع المحاور المدروسة.

فبالنسبة للمحور الأول، بلغت قيمة (F = 68.379) بدلالة (0.000)، كما سجل المحور الثاني (F = 51.037) بدلالة (0.000)، وهو ما يعكس وجود فروق قوية بين فئات المسؤولية الوظيفية.

أما المحور الثالث فقد سجل (F = 41.166) بدلالة (0.000)، في حين بلغ المحور الرابع (F = 26.341) بدلالة (0.000)، والمحور الخامس (F = 34.162) بدلالة (0.000)، بينما سجل

المحور السادس ($F = 36.732$) بدلالة (0.000)، وجميعها قيم تشير إلى وجود فروق معنوية معتبرة بين الفئات المختلفة.

كما أظهر المحور الكلي للدراسة قيمة ($F = 37.316$) بدلالة (0.000)، مما يؤكد وجود تأثير شامل لمتغير المسؤولية الوظيفية على الاستجابات الكلية لأفراد العينة.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب المسؤولية الوظيفية، وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود فروق معنوية تعزى لهذا المتغير في جميع محاور الدراسة.

6/ دراسة الانحدار المتعدد Regression

التعريف بالمتغيرات

الداخلية المحور الكلي 2

الخارجية المحور الكلي 1 والمحاور التابعة له 1 و 2 و 3 و 4 و 5

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	2, المحور 5, المحور 4, المحور 1, المحور 3 ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : المحور 6

b. Toutes variables requises saisies.

SPSS.V21

معنوية النموذج. و DW

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,953 ^a	,908	,894	,45192	2,245

a. Valeurs prédites : (constantes), المحور 5, المحور 2, المحور 1, المحور 4, المحور 3

b. Variable dépendante : المحور 6

SPSS.V21

دراسة اختبار انوفا للمعنوية والارتباط

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	المتوسط des carrés	D	Sig.
Régression	66,696	5	13,339	65,313	,000 ^b
1 Résidu	6,740	33	,204		
الكل	73,436	38			

a. Variable dépendante : المحور 6

b. Valeurs prédites : (constantes), المحور 5, المحور 2, المحور 1, المحور 4, المحور 3

SPSS.V21

كشفت نتائج تحليل التباين (ANOVA) لاختبار معنوية نموذج الانحدار المتعدد، كما هو مبين في الجدول أعلاه، أن النموذج ككل جاء دالاً إحصائياً عند مستوى معنوية (Sig = 0.000)، وهو ما يدل على معنوية النموذج وصلاحيته لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

حيث بلغت قيمة مجموع مربعات الانحدار (Régression) 66.696 بدرجات حرية (5)، في حين بلغ متوسط المربعات 13.339، وسجلت قيمة (F = 65.313) وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً، مما يؤكد وجود تأثير مشترك معنوي للمحاور (1، 2، 3، 4، 5) على المحور السادس باعتباره المتغير التابع.

في المقابل، بلغ مجموع مربعات البواقي (Résidu) 6.740 بمتوسط مربعات قدره 0.204، وهو ما يعكس انخفاض الخطأ النسبي في النموذج، وبالتالي ارتفاع دقة التفسير.

وبناءً على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وقبول الفرضية البديلة التي تفيد بوجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للمحاور الخمسة على المحور السادس.

دراسة معنوية المعاملات وقيمتها

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficient standardisé	t	Sig.	95,0% % intervalles de confiance pour B	
	A	Erreur standard	Bêta			Borne inférieure	Limite supérieure
(Constante)	-,134	,220		-,610	,546	-,581	,313
المحور 1	,194	,127	,193	1,531	,135	-,064	,452
المحور 2	,354	,157	,328	2,256	,031	,035	,673
المحور 3	,015	,154	,013	,094	,925	-,299	,328
المحور 4	,120	,145	,113	,827	,414	-,175	,415
المحور 5	,401	,168	,356	2,381	,023	,058	,743

a. Variable dépendante : المحور 6

SPSS.V21

كشفت نتائج جدول معاملات الانحدار (Coefficients) الخاص بدراسة أثر المحاور المستقلة على المحور السادس أن بعض المتغيرات جاءت ذات دلالة إحصائية، في حين لم تظهر بعض المتغيرات الأخرى أي تأثير معنوي.

فبالنسبة للثابت (Constant) ، فقد سجل قيمة (-0.134) بدلالة إحصائية (Sig = 0.546) ، وهي قيمة غير معنوية.

أما على مستوى المتغيرات المستقلة، فقد تبين أن:

- المحور الأول سجل معامل انحدار موجب ($B = 0.194$) إلا أن قيمته غير دالة إحصائياً ($Sig = 0.135$)، مما يعني أنه لا يؤثر بشكل معنوي على المحور السادس .
- المحور الثاني سجل معامل ($B = 0.354$) وهو دال إحصائياً عند مستوى ($Sig = 0.031$)، مما يدل على وجود تأثير إيجابي ومعنوي على المتغير التابع .
- المحور الثالث سجل قيمة ضعيفة جداً ($B = 0.015$) وغير دالة إحصائياً ($Sig = 0.925$)، وبالتالي لا يوجد تأثير معنوي له .

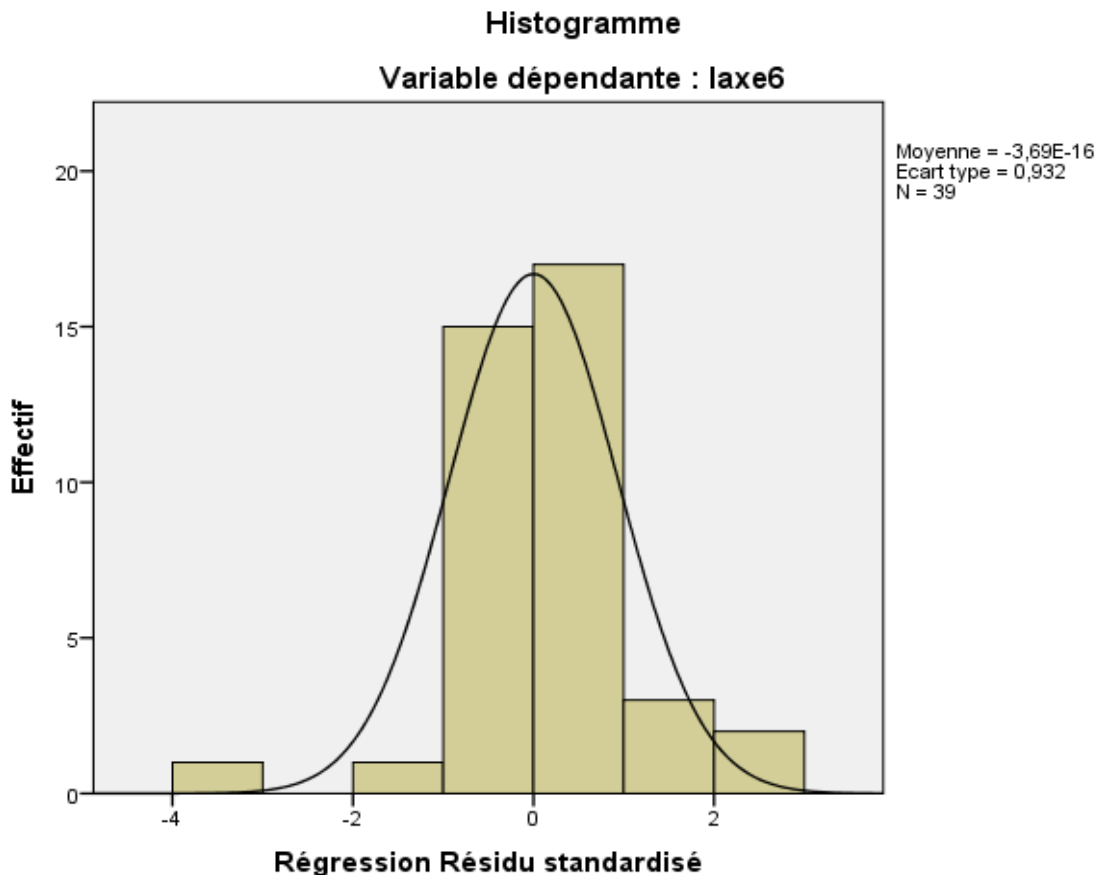
- المحور الرابع سجل ($B = 0.120$) بدلالة ($\text{Sig} = 0.414$) ، وهو أيضًا غير معنوي .
- المحور الخامس سجل أعلى قيمة تأثير ($B = 0.401$) وهو دال إحصائيًا ($\text{Sig} = 0.023$)، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي قوي نسبيًا على المحور السادس .

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن المتغيرات الأكثر تأثيرًا على المحور السادس هي المحور الثاني والمحور الخامس فقط، بينما باقي المحاور لا تمتلك تأثيرًا معنويًا مباشرًا على المتغير التابع.

كما تشير معاملات بيتا المعيارية ($B\hat{e}ta$) إلى أن المحور الخامس ($\beta = 0.356$) هو الأقوى تأثيرًا، يليه المحور الثاني ($\beta = 0.328$) ، مما يعكس أن هذين البعدين هما الأكثر إسهامًا في تفسير التغيرات في المحور السادس مقارنة ببقية المحاور .

وعليه، يتم قبول الفرضيات الجزئية المتعلقة بالمحور الثاني والخامس، ورفض باقي الفرضيات، مع تأكيد أن النموذج التفسيري يعتمد بشكل أساسي على هذين المتغيرين في التأثير على المحور التابع.

الشكل 3- التمثيل البياني للانحدار



SPSS.V21

يمثل هذا الشكل البياني (Histogramme) الخاص ببواقي الانحدار المعيارية أحد أهم اختبارات التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي لبواقي نموذج الانحدار، وهو شرط أساسي لاعتماد نتائج التحليل الإحصائي.

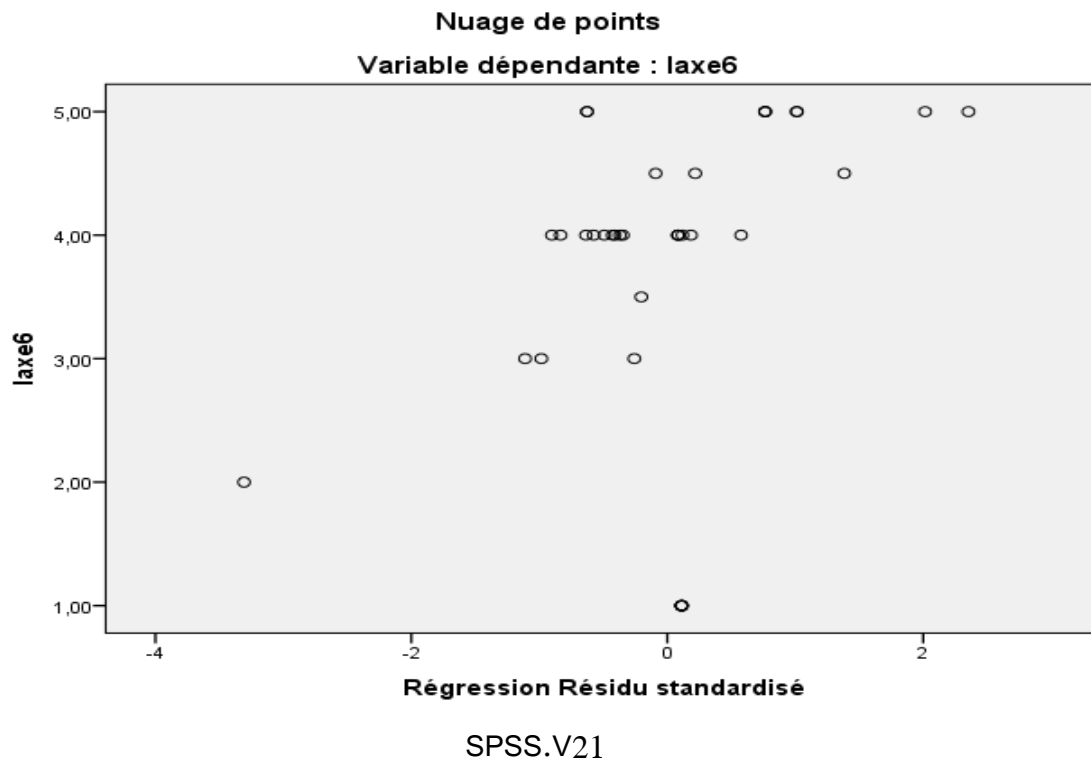
يتضح من الشكل أن توزيع البواقي يأخذ شكلاً قريباً من التوزيع الطبيعي (شكل الجرس)، حيث تتجمع أغلب القيم حول المتوسط الذي يساوي تقريباً (0)، وهو ما تؤكد القيمة الظاهرة في الرسم ($Moyenne = -3.69E-16$) والتي تقترب عملياً من الصفر، مما يدل على عدم وجود انحراف في الأخطاء.

كما أن الانحراف المعياري للبواقي بلغ (0.932)، وهو قريب من الواحد، مما يعكس تجانساً مقبولاً في توزيع الأخطاء وعدم وجود تشتت حاد أو قيم شاذة مؤثرة بشكل كبير على النموذج.

ويلاحظ كذلك أن أغلب القيم متمركزة في الوسط مع تناقص تدريجي نحو الأطراف، وهو ما يدعم فرضية أن البواقي تتبع توزيعاً طبيعياً تقريباً، رغم وجود بعض القيم الطرفية المحدودة التي لا تؤثر بشكل جوهري على شكل التوزيع العام.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن شرط الاعتدال أو الطبيعية في توزيع البواقي متحقق بشكل جيد، مما يعزز موثوقية نموذج الانحدار ويؤكد صلاحية استخدامه في تفسير العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

الشكل 3-7 تمثيل الاخطاء والبقايا



يمثل هذا الشكل البياني (Nuage de points) العلاقة بين البواقي المعيارية للانحدار والمتغير التابع (laxe6) ، ويُستخدم أساساً للتأكد من مدى تحقق افتراض خطية النموذج وتوزيع الأخطاء بشكل عشوائي. ويتضح من الرسم أن النقاط تتوزع بشكل عشوائي نسبياً حول محور الصفر للبواقي، دون وجود نمط خطي واضح أو شكل منحنى منتظم، وهو ما يدل على أن نموذج الانحدار لا يعاني من مشكلة انحراف منهجي في العلاقة بين المتغيرات. وكما نلاحظ أن أغلب القيم تتركز في المجال الوسطي (بين 2^- و 2^+ تقريباً للبواقي المعيارية)، مع وجود بعض القيم الطرفية المحدودة مثل نقطة منخفضة جداً قرب ($laxe6 = 1$) ، وأخرى مرتفعة قرب (5)، إلا أن هذه القيم لا تبدو مؤثرة بشكل كبير على الاتجاه العام للنموذج.

وبشكل عام، يشير هذا التوزيع إلى أن شرط التجانس والخطية (Linearity & Homoscedasticity) مقبول إلى حد كبير، وأن العلاقة بين المتغير التابع وبواقي الانحدار لا تظهر نمطاً منهجياً يضعف صلاحية النموذج.

خاتمة عامة

في ضوء التحولات العميقة التي يشهدها قطاع التأمين على المستوى العالمي، خاصة في ظل تسارع وتيرة الرقمنة وتنامي اعتماد المؤسسات المالية على التقنيات الحديثة، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على إشكالية محورية تتمثل في: مدى إسهام التوجه الرقمي في تحسين جودة خدمات التأمين في الجزائر. وقد حاول البحث معالجة هذه الإشكالية من خلال مقارنة نظرية وتحليلية، تجمع بين تأطير مفاهيمي لقطاع التأمين والرقمنة، وبين إسقاطات ميدانية مدعمة بالتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات.

لقد أظهرت النتائج المتوصل إليها أن التحول الرقمي لم يعد خياراً ثانوياً أو مجرد إضافة تقنية، بل أصبح ركيزة أساسية لإعادة تشكيل نمط تقديم الخدمات التأمينية، سواء من حيث السرعة، أو الجودة، أو تقليل التكاليف، أو تحسين تجربة الزبون. كما تبين أن البيئة التأمينية في الجزائر، رغم ما تشهده من محاولات إصلاح ورقمنة تدريجية، ما تزال في مرحلة انتقالية تتأرجح بين النماذج التقليدية والمتطلبات الحديثة للتحول الرقمي الشامل.

بناءً على التحليل النظري والنتائج الإحصائية، يمكن التأكيد على أن التوجه الرقمي يُسهم بشكل فعال ومباشر في تحسين جودة خدمات التأمين في الجزائر. ويتجلى هذا الإسهام من خلال عدة أبعاد، أهمها تحسين كفاءة العمليات الداخلية لشركات التأمين، تسريع معالجة الملفات التعويضية، تعزيز الشفافية، وتقليل التدخل البشري في الإجراءات الروتينية التي كانت تمثل أحد مصادر البطء والبيروقراطية.

كما أن الرقمنة ساهمت في إعادة صياغة العلاقة بين شركة التأمين والزيون، حيث أصبحت العلاقة أكثر مرونة وتفاعلية، تعتمد على التطبيقات والمنصات الرقمية بدل التنقل المادي والوثائق الورقية. وبالتالي، فإن الإشكال العام للدراسة يجد إجابته في كون الرقمنة ليست مجرد عامل مساعد، بل هي متغير حاسم في تطوير جودة الخدمة التأمينية.

كما تنص الفرضية الرئيسية على أن الرقمنة وأبعادها تؤثر على أبعاد عملية التأمين. وقد أظهرت نتائج اختبار (T Test) أن قيم الدلالة الإحصائية كانت أقل من (0.05)، مما يعني وجود تأثير معنوي واضح.

بناءً عليه، تم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة، وهو ما يؤكد أن الرقمنة ليست متغيراً محايداً، بل لها تأثير مباشر ودال إحصائياً على جودة ومكونات العملية التأمينية ككل. هذا التأثير

يعكس التحول البنيوي الذي يحدث داخل القطاع، حيث لم تعد جودة الخدمة مرتبطة فقط بالعنصر البشري أو التنظيمي، بل أصبحت مرتبطة أيضاً بالبنية التكنولوجية والأنظمة الرقمية المعتمدة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع الأبعاد الفرعية للرقمنة (التكنولوجي، البشري، التنظيمي، المالي، والاستراتيجي) لها تأثير معنوي على أبعاد العملية التأمينية، حيث جاءت جميع قيم الدلالة الإحصائية أقل من (0.05).

- **البعد التكنولوجي:** يمثل المحرك الأساسي للتحول، إذ أن توفر البنية الرقمية، الأنظمة المعلوماتية، والذكاء الاصطناعي ينعكس مباشرة على جودة الخدمة وسرعة المعالجة .
- **البعد البشري:** رغم التطور التكنولوجي، يبقى العامل البشري محورياً، حيث يتطلب التحول الرقمي كفاءات جديدة قادرة على التكيف مع الأدوات الحديثة .
- **البعد التنظيمي (الحوكمة):** يؤكد أن نجاح الرقمنة مرتبط بوجود هياكل تنظيمية مرنة وقادرة على إدارة البيانات والتدفقات الرقمية بفعالية .
- **البعد المالي:** يبرز أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية باعتباره شرطاً أساسياً لاستدامة التحول .
- **البعد الاستراتيجي:** يشير إلى ضرورة دمج الرقمنة ضمن نموذج أعمال شامل وليس كمشاريع منفصلة أو مؤقتة .

وعليه، فإن اختلاف قوة التأثير بين هذه الأبعاد يعكس تفاوت مستويات الجاهزية داخل المؤسسات التأمينية، ويبرز أن التحول الرقمي عملية متعددة الأبعاد وليست تقنية فقط.

أهم الاستنتاجات العامة

يمكن تلخيص أبرز ما توصلت إليه الدراسة في النقاط التالية:

- أن الرقمنة أصبحت عاملاً محورياً في تحسين جودة الخدمات التأمينية .
- أن القطاع التأميني في الجزائر لا يزال في مرحلة انتقالية تحتاج إلى مزيد من النضج الرقمي .
- أن التكامل بين الأبعاد التكنولوجية والبشرية والتنظيمية شرط أساسي لنجاح التحول الرقمي .
- أن تحسين جودة الخدمة لا يعتمد فقط على التكنولوجيا، بل على إعادة هندسة شاملة لطرق العمل داخل شركات التأمين .

- أن رضا الزبون يرتبط بشكل وثيق بسرعة الخدمة وشفافيتها وسهولة الوصول إليها عبر الوسائط الرقمية .

رابعاً: التوصيات والتطلعات المستقبلية

في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها دعم مسار التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري:

- ضرورة تسريع وتيرة الرقمنة الشاملة داخل شركات التأمين، مع الانتقال من الحلول الجزئية إلى الأنظمة المتكاملة .
- الاستثمار في تكوين الموارد البشرية وتأهيلها للتعامل مع التقنيات الحديثة، خصوصاً في مجالات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي .
- تعزيز البنية التحتية الرقمية بما يضمن أمان المعلومات وحماية بيانات الزبائن .
- إعادة النظر في الإجراءات التنظيمية التقليدية وتبسيطها بما يتماشى مع البيئة الرقمية الجديدة .
- تشجيع الابتكار داخل القطاع من خلال إدخال خدمات تأمينية رقمية جديدة (التأمين الإلكتروني، المنصات الذكية، خدمة الزبائن عن بعد .)
- وضع استراتيجية وطنية واضحة ومتكاملة للتحول الرقمي في قطاع التأمين، تضمن التنسيق بين مختلف الفاعلين .

أما على مستوى التطلعات المستقبلية، فإن قطاع التأمين في الجزائر مرشح لأن يشهد تحولات أعمق إذا ما تم استثمار الرقمنة بشكل فعال، خاصة في ظل تطور تقنيات الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبئي، التي يمكن أن تحدث ثورة حقيقية في نماذج التسعير، تقييم المخاطر، ومعالجة الملفات التأمينية.

في الأخير، يمكن القول إن التحول الرقمي لم يعد مجرد توجه إداري أو تقنية حديثة، بل أصبح ضرورة استراتيجية لإعادة بناء قطاع التأمين على أسس أكثر كفاءة وشفافية واستدامة. وإن نجاح هذا التحول في الجزائر يتطلب إرادة مؤسساتية قوية، واستثماراً حقيقياً في التكنولوجيا والموارد البشرية، ورؤية واضحة تدمج الرقمنة في قلب النموذج الاقتصادي للقطاع.

وبذلك، تكون هذه الدراسة قد قدمت قراءة تحليلية لواقع التحول الرقمي في قطاع التأمين، وأكدت أن تحسين جودة الخدمات التأمينية لم يعد ممكناً دون تبني شامل وعميق لمتطلبات الرقمنة بكل أبعادها.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. أبو بكر، عيد أحمد. (2012) إدارة الخطر والتأمين. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
2. أبو النصر، مدحت محمد. (2010) مبادئ التأمين: النظرية والتطبيق. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
3. تومي، ميلود. (2018) جودة الخدمات التأمينية ودورها في تعزيز رضا العملاء. مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة تلمسان، المجلد 10، العدد 2، ص 45-68.
4. الجريدة الرسمية الجزائرية. (1995) الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 المتعلق بالتأمينات. العدد 13، الجزائر.
5. الجريدة الرسمية الجزائرية. (2006) القانون رقم 06-04 المؤرخ في 20 فبراير 2006 المعدل والمتمم للأمر 95-07. الجزائر.
6. المجلس الوطني للتأمينات. (2022) التقرير السنوي لقطاع التأمين في الجزائر. وزارة المالية، الجزائر.
7. وزارة المالية الجزائرية. (2021) استراتيجية تطوير قطاع التأمين 2025-2030. الجزائر.
8. وزارة الرقمنة والإحصاء. (2023) برنامج التحول الرقمي القطاعي الوطني. الجزائر.
9. الاتحاد الجزائري لشركات التأمين وإعادة التأمين. (2023) UAR - الإحصاءات السنوية لقطاع التأمين. الجزائر.
10. بوزيان، عبد القادر ومحمدي، سعاد. (2019) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية. مجلة المالية والتنمية الاقتصادية، المجلد 5، العدد 1، ص 12-34.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1. Bharadwaj, A., El Sawy, O., Pavlou, P., & Venkatraman, N. (2013). Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
2. Capgemini (2022). *World InsurTech Report 2022*. Paris: Capgemini Research Institute.
3. Chen, J. (2018). *ZhongAn and the InsurTech Revolution in China*. Harvard Business School Case Study.
4. Eling, M., & Lehmann, M. (2018). The Impact of Digitalization on the Insurance Value Chain. *The Geneva Papers on Risk and Insurance*, 43(3), 359–396.
5. Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2014). Embracing Digital Technology. *MIT Sloan Management Review*, 55(2), 1–12.
6. Gartner (2020). *Gartner Glossary: Digitalization*. Gartner Research Institute.
7. Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
8. Mayers, D., & Smith, C. W. (1982). On the Corporate Demand for Insurance. *Journal of Business*, 55(2), 281–296.
9. McKinsey & Company (2015). *Insurance 2030: The Impact of AI on the Future of Insurance*. McKinsey Global Institute.
10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

11. Schwertner, K. (2017). Digital Transformation of Business. *Trakia Journal of Sciences*, 15(1), 388–393.
12. Stolterman, E., & Fors, A. C. (2004). *Information Technology and the Good Life*. Kluwer, Boston.
13. Trieschmann, J. S., Hoyt, R. E., & Sommer, D. W. (2005). *Risk Management and Insurance* (13th ed.). Thomson South-Western, Mason.
14. Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital*. Harvard Business Review Press, Boston.