وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف-

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID – EL-TARF-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

الرقم التسلسلي:.....

السنة الجامعية: 2023 /2024.

قسم: العلوم الاقتصادية

.....

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين ودورها في تطوير الصناعة التأمينية في الجزائر–دراسة ميدانية–

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

.....

من إعداد الطالبتين:

- عجمي منال
- معيزي أشواق

تحت إشراف:

د. سالم راضية

أمام لجنة المناقشة:

الدكتور: ميرة محمد لمين	رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد–الطارف
الدكتورة: سالم راضية	مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد–الطارف
الدكتور: عصماني مختار	مناقشا	جامعة الشاذلي بن جديد–الطارف

بسم الله الرحمن الرحيم

ملخـــص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير الصناعة التأمينية في الجزائر، ولتحقيق ذلك فقد تم قياس وتحليل التركز الصناعي للصناعة التأمينية في الجزائر باستخدام مؤشرات التركز المطلق: (هيرشمان-هيرفندال)، مؤشر نسبة التركز (C4) و(C8)، بالإضافة إلى توزيع استبيان مكون من ثلاثة أجزاء على عينة ذات صلة بموضوع الدراسة بولايتي الطارف وعنابة، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.v.27 لتحليل البيانات المجمعة، وذلك بالاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن هيكل صناعة التأمين في الجزائر يأخذ شكل احتكار القلة، كما أن عوائق الدخول إلى صناعة التأمين تتميز في كونها عوائق قانونية في أغلبها، هذا بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغير المستقل (تكنولوجيا التأمين)، والمتغير التابع (الصناعة التأمينية)، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.627** ، كما قدرت دالة الانحدار الخطي بالمعادلة: **Y = 0,712 x +1.736** أي وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية، الأمر الذي يستدعي من شركات التأمين في الجزائر ضرورة التوجه نحو تكنولوجيا التأمين.

– الكلمات المفتاحية: شركات التأمين، تكنولوجيا التأمين، تطوير، صناعة التأمين.

Abstract

This study aims to identify the role of the trend towards insurance technology companies in the development of the insurance industry in Algeria, and to achieve this, the industrial concentration of the insurance industry in Algeria has been measured and analyzed using absolute concentration indicators: (Hirschmann-Hervendal), concentration ratio index (C4) and (C8), in addition to distributing a three-part questionnaire to a sample related to the subject of the study in the states of El Tarf and Annaba, and the statistical packages program for social sciences spss.v.27 was used to analyze the collected data, based on A set of statistical methods.

This study has reached a set of results, the most important of which is that the structure of the insurance industry in Algeria takes the form of oligopoly, and that the obstacles to entry into the insurance industry are characterized by being legal obstacles in most of them, in addition to the existence of a positive and strong correlation between the independent variable (insurance technology), and the dependent variable (insurance industry), as the correlation coefficient between them reached 0.627**, and the linear regression function was estimated by the equation:
Y = 0,712 x +1.736 i.e. a statistically significant impact relationship between insurtech and the insurance industry.
- Keywords: insurance companies, insurance technology, development, insurance industry.

ـ إهداء ـ

قال تعالى: (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وفقتني على إتمام هذا العمل.

أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولا إبتدت بطموح وانتهت بنجاح ثم إلى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية.

وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي

إلى الرجل العظيم الذي أخرج أجمل ما في داخلي وشجعني دائما للوصول إلى طموحاتي، رجل علمني الحياة بأجمل شكل وبذل كل ما بوسعه ولم يبخل " أبي " أدامك الله ظلا لنا.

إلى من علمتني الأخلاق قبل الحروف إلى الجسر الصاعد بي إلى الجنة إلى الداعمة الأولى في حياتي واليد الخفية التي أزالت عن طريقي الأشواك والمصاعب "أمي".

إلى أخواتي وأخي من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات.

وأحب أن أختم الإهداء إلى صاحبة الفضل العظيم صديقة الرحلة والنجاح إلى من وقفت بجانبي كلما أوشكت أن أتعثر "أشواق"

وأخيرا من قال أنا لها "نالها" وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها.

منال

ـ إهداء ـ

ما سلكنا البدايات إلا بتسييره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضله فالحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية.

أهدي ثمرة نجاحي إلى:

نفسي العظيمة القوية التي تحملت كل العثرات وأكملت رغم الصعوبات.

الى من تنحني أمام عظمتها الهامات وفي وصفها تخجل وترتجف الكلمات " أمي الغالية".

إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل وعلمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة "أبي الغالي".

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد ومن بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من عرفت معهم معنى الحياة "إخوتي وأخواتي" (زاكي، محمد، خلود، ضحى، أميرة، خليل، محمود).

إلى التي كانت لي الأخت والصديقة من أمدتني بالقوة وتطلعت لنجاحي "أمينة"

إلى الذين جعلوني أشعر أن الغد أجمل.....براعم العائلة "أبناء إخوتي"

وأحب أن أختم الإهداء إلى صاحبة الفضل العظيم صديقة الرحلة والنجاح إلى من وقفت بجانبي كلما أوشكت أن أتعثر "منال"

وأخيرا من قال أنا لها "نالها" وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها.

أشواق

-شكر وعرفان-

"وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ"

لكل مبدع انجاز ولكل شكر قصيدة ولكل مقام مقال، ولكل نجاح شكر وتقدير، أولا الشكر لله الواحد القهار صاحب الفضل والإكرام أكرمنا بنعمة الإسلام ويسر لنا سبيل العلم، فله الشكر حتى يرضى وله الشكر بعد الرضا والصلاة والسلام على المصطفى صلى الله عليه وسلم تسليما كثيرا.

ثم كامل الشكر والتقدير لأستاذتنا الفاضلة: الدكتورة سالم راضية، لتفضلها بالإشراف على هذا العمل، ولما لها من جهود فاضلة ومقترحات وملاحظات
قيمة أثمرت إيجابا فيما قدمناه، فجزاها الله عنا خير الجزاء.
كما نتوجه بالشكر إلى كافة أعضاء الهيئتين الإدارية والتعليمية في الكلية، كما لا ننسى كل من ساعدنا على إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد.

كما لا يفوتنا أن نشكر أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العمل، وتسخيرهم وقتا لقراءته وتقييمه.

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-3	تطور مؤشر التركز الصناعي (هيرشمان-هرفندال) للصناعة التأمينية في الجزائر خلال الفترة (2010-2021)	(58)
2-3	متوسط نسبة التكاليف العامة إلى إجمالي الإنتاج لشركات التأمين في الجزائر خلال الفترة (2010-2019)	(64)
3-3	نموذج الدراسة	(69)

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	خصائص شركة Root Insurance	(21)
1-2	خصائص الصناعة التأمينية وآثارها	(31)
1-3	تطور التركز الصناعي لقطاع التأمين في الجزائر خلال الفترة (2010-2021)	(55)
2-3	الحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين في الجزائر	(61)
3-3	تطور مؤشر التكاليف العامة إلى إجمالي الإنتاج لشركات التأمين في الجزائر خلال الفترة (2010-2019)	(63)
4-3	تحليل التكاليف العامة لشركات التأمين في الجزائر خلال الفترة 2010-2019	(66)
5-3	مقياس ليكارث السباعي	(71)
6-3	ثبات وصدق المفردات	(71)
7-3	نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الاستبيان	(72)
8-3	الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة	(73)
9-3	سلم تحديد اتجاه الاجابات	(74)
10-3	تقييم عينة الدراسة لمؤشر الأجهزة	(75)
11-3	تقييم عينة الدراسة لمعيار البرمجيات	(76)
12-3	تقييم عينة الدراسة لمعيار قواعد البيانات	(77)
13-3	تقييم عينة الدراسة لمعيار شبكات الاتصال	(77)
14-3	تقييم عينة الدراسة لمعيار الموارد البشرية	(78)
15-3	تقييم عينة الدراسة لمحور مساهمة التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير الصناعة التأمينية	(79)
16-3	معامل الارتباط بين الأجهزة وتطوير الصناعة التأمينية	(80)
17-3	معامل الارتباط بين البرمجيات وتطوير الصناعة التأمينية	(81)
18-3	معامل الارتباط بين قواعد البيانات وتطوير الصناعة التأمينية	(81)

19-3	معامل الارتباط بين شبكات الاتصال وتطوير الصناعة التأمينية	(82)
20-3	معامل الارتباط بين الموارد البشرية وتطوير الصناعة التأمينية	(82)
21-3	معامل الارتباط بين توجه الشركات نحو تكنولوجيا التأمين وتطوير الصناعة التأمينية	(83)
22-3	تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط	(84)

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
- ملخص	I
- Abstract	II
- إهداء	III
- شكر وعرفان	V
- قائمة الأشكال	VI
- قائمة الجداول	VII
- فهرس المحتويات	IX
- مقدمة	ب-خ
- الفصل الأول: الإطار النظري لشركات تكنولوجيا التأمين (02-23)	
- تمهيـد	02
1.ماهية التكنولوجيا المالية	03
1.1.نشأة ومفهوم التكنولوجيا المالية	03
1.1.1.نشأة التكنولوجيا المالية	03
2.1.1.مفهوم التكنولوجيا المالية	04
2.1.أسباب اللجوء للتكنولوجيا المالية	05
3.1.قطاعات ومعيقات التكنولوجيا المالية	06
1.3.1.قطاعات التكنولوجيا المالية	06
2.3.1.معيقات التكنولوجيا المالية	08
2.ماهية تكنولوجيا التأمين	11
1.2.مفهوم تكنولوجيا التأمين وعوامل ظهورها	11
1.1.2.مفهوم تكنولوجيا التأمين	11
2.1.2.عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين	11

2.2.تقنيات تكنولوجيا التأمين	12
3.2.أهمية تكنولوجيا التأمين	14
1.3.2.شركات التأمين	14
2.3.2.عملاء التأمين	15
3.3.2.المجتمع	16
3.نماذج عن شركات تكنولوجيا التأمين	17
1.3.نموذج شركة Oscar health	17
2.3.نموذج شركة Lemonade US	18
3.3.نموذج شركة Root Insurance	20
– خلاصة الفصل الأول	23
– الفصل الثاني: الخلفية النظرية لصناعة التأمين (25–51)	
– تمهيـد	25
1.الإطار النظري لصناعة التأمين	26
1.1.تطور مفهوم صناعة التأمين	26
1.1.1.التأمين كخدمة	26
2.1.1.التأمين كصناعة	27
2.1.التطور التاريخي لصناعة التأمين	29
3.1.خصائص صناعة التأمين وآثارها	30
2.المحددات الأساسية لصناعة التأمين	32
1.2.المحيط الاقتصادي–الاجتماعي	32
1.1.2.مستوى التطور الاقتصادي	32
2.1.2.دور الدولة وتأثيرها على صناعة التأمين	32
2.2.محددات الطلب في صناعة التأمين	33
1.2.2.تعريف الطلب	33

2.2.2.محددات الطلب على تأمين الممتلكات والمسؤولية	33
3.2.2.محددات الطلب على منتجات التأمين على الحياة	34
4.2.2.دورة حياة المنتج التأميني	34
3.2. محددات العرض في صناعة التأمين	35
1.3.2.تعريف العرض	35
2.3.2.محددات العرض	36
3.تقنيات صناعة التأمين، فروعها ودورها في التنمية	38
1.3. تقنيات صناعة التأمين	38
1.1.3.الوسائل التقنية للتأمين	38
2.1.3.التأمين المشترك وإعادة التأمين	39
2.3. فروع صناعة التأمين	42
1.2.3.صناعة التأمينات العامة	42
2.2.3.صناعة التأمين على الحياة	43
3.2.3.صناعة التأمين التكافلي	45
4.2.3.صناعة التأمين حسب التشريع الجزائري	47
3.3. دور صناعة التأمين في التنمية الاقتصادية والاجتماعية	47
1.3.3.دور صناعة التأمين في التنمية الاقتصادية	47
2.3.3.دور صناعة التأمين في التنمية الاجتماعية	49
– خلاصة الفصل الثاني	51
– الفصل الثالث: دراسة ميدانية لعلاقة تكنولوجيا التأمين بتطوير الصناعة التأمينية (53–85)	

– تمهيـد	53
1.تحليل أبعاد هيكل صناعة التأمين في الجزائر	54
1.1.تحليل التركز الصناعي	54
1.1.1.تطور تركز الصناعة التأمينية في الجزائر	54
2.1.عوائق الدخول إلى الصناعة التأمينية الجزائرية	60
1.2.1.العوائق التنظيمية	60
2.2.1.اقتصاديات الحجم كعائق للدخول	62
3.1.تمييز المنتجات في صناعة التأمين الجزائري	65
2.عرض وتحليل بيانات الاستمارة	68
1.2.الإجراءات المنهجية للدراسة	68
1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات	68
2.1.2.مجتمع وعينة الدراسة	69
3.1.2.حدود الدراسة	69
2.2. أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة	70
1.2.2.أداة الدراسة	70
2.2.2.الأساليب الإحصائية المستخدمة	70
3.2.عرض نتائج الدراسة	71
1.3.2. اختبار ثبات وصدق المفردات	71
2.3.2. صدق أداة الدراسة	72
3.3.2. اختبار التوزيع الطبيعي	72
4.2. التحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات	73
1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة	73
2.4.2. تحليل فقرات محاور الاستبيان	74
3.4.2. اختبار الفرضيات	80
– خلاصة الفصل الثالث	85

خاتمة	87
قائمة المراجع	92
الملاحق	98

-مقـــــــــــــــــــــــــــدمة-

يعد القطاع المالي أحد الركائز الأساسية لبلوغ مستوى عالي من التقدم الاقتصادي والاجتماعي، فهو المركز الرئيسي لتجميع المدخرات من الأفراد والشركات والمؤسسات العمومية، وتوجيهها نحو منح تسهيلات ائتمانية وقروض متنوعة، فضلا عن إسهامه في تمويل الاستثمارات في مختلف أنشطة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية المملوكة للدولة وللقطاع الخاص وذلك بهدف تحريك عجلة النمو الاقتصادي، إذ يعمل القطاع المالي المتطور على تقوية القطاع الحقيقي وتعزيز جانب العرض في الاقتصاد الوطني من خلال جمع وتخصيص الموارد المالية طويلة الأجل إلى أكثر الاستثمارات إنتاجية.

ومادام للنظام المالي هذه الدرجة من الأهمية، وجب تكييفه مع كل المستجدات والظروف الراهنة خاصة في ظل التغييرات التي سادت الاقتصاد العالمي والانفتاح والتحرير المالي، الشيء الذي استلزم إحداث إعادة هيكلة لصناعة الخدمات المالية لتتلاءم وهذه المتطلبات الجديدة من خلال تطوير القطاع المالي، تحسين أداءه، توسيع قاعدته وتكييفه مع محيط متفتح ومتحرر يرتكز العمل فيه على المنافسة.

ويعتبر قطاع التأمين أحد أهم مكونات القطاع المالي لكل اقتصاد، فزيادة على اعتباره وسيلة للحماية من الخطر، فهو يؤثر إيجابيا في العديد من المتغيرات الاقتصادية، والأهم من ذلك كله أنه يعمل على تعبئة المدخرات في سبيل تمويل الاستثمارات المنتجة والتي تعتبر ركيزة الاقتصاد لتحقيق التقدم والازدهار والرقي.

وكنتيجة للأهمية التي يحظى بها قطاع التأمين انتبهت الكثير من الدول خاصة المتقدمة منها، إلى ضرورة تطويره باستمرار وإقحامه في ديناميكية الاقتصاد الرقمي، وذلك من خلال توجيه التكنولوجيا نحو عالم التأمين بواسطة شركات ناشئة تعمل على تحويل أعمال القطاع من الشكل التقليدي القائم على الورق والاتصال المادي إلى الشكل المستحدث القائم على النظم الإلكترونية المعقدة والتطبيقات الذكية وتحليلات البيانات المتقدمة، وهذا على اعتبار أن المضي نحو تبني تكنولوجيا التأمين سوف يساهم في تغيير وتطوير القطاع من زاوية ،ويقوي من علاقة الشركة بعملائها من زاوية أخرى .

والجزائر كغيرها من العديد من الدول، فقد حاولت من خلال جملة الاصلاحات التي اعتمدتها رفع مستوى جودة الخدمات التأمينية إلى المستوى الذي يجعل من هذا النشاط يتميز بالكفاءة بمدلولات المفهوم الحديث للتأمين، ألا وهو صناعة التأمين التي تلعب دورا فعالا في تنمية الاقتصاد، فبعد الدخول إلى اقتصاد السوق عملت الدولة الجزائرية على إصدار العديد من التشريعات والقوانين المنظمة لها الهادفة إلى رفع الاحتكار على صناعة التأمين وإلغاء التخصص بالنسبة للشركات العمومية، والتي جاء بعدها فتح المجال أمام الخواص والأجانب للدخول في نشاط التأمين وإنشاء شركات تأمين. وتلعب صناعة التأمين فيها دورا معززا ومنشطا لاقتصادها، فمع تطور مستوى الأنشطة الاقتصادية وزيادة عدد المشاريع، ترتفع وتتنوع المخاطر الممكن حدوثها ، ومن هنا تزداد أهمية هذه الصناعة والحاجة إليها، لتوفير التغطيات التأمينية اللازمة لهذه المشاريع في حالة تعرضها للمخاطر، والتعويض عما قد يقع لها من خسائر، نتيجة لذلك اهتمت الجزائر برقمنة الخدمات التأمينية، فلقد شهدت تغيرات عديدة من أجل الانتقال من المفهوم الكلاسيكي إلى المفهوم الإلكتروني الحديث والذي

يهدف إلى عصرنة الخدمات التأمينية المقدمة لتحقيق رفاهية المواطن والمجتمع والتأقلم مع محيطها الجديد الذي يزداد رقمنة يوما بعد يوم.

1. اشكالية الدراسة:

تبعا لما سبق، تحاول هذه الدراسة معالجة الاشكالية التالية:« **ما مدى مساهمة التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين في الجزائر؟** ».

ويتفرع عن الإشكالية الرئيسية للبحث الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الأجهزة والصناعة التأمينية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البرمجيات والصناعة التأمينية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين قواعد البيانات والصناعة التأمينية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين شبكات الاتصال والصناعة التأمينية؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية والصناعة التأمينية؟

2. فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تقدم يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية.

وتتفرع عن الفرضية الرئيسية للدراسة مجموعة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الأجهزة والصناعة التأمينية؛
- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البرمجيات والصناعة التأمينية؛
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين قواعد البيانات والصناعة التأمينية؛
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين شبكات الاتصال والصناعة التأمينية؛
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية والصناعة التأمينية.

3. أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة في معرفة مدى اعتماد تكنولوجيا التأمين في المؤسسات التأمينية.
- معرفة الصعوبات التي تقف أمام تطبيق التكنولوجيا في المؤسسات التأمينية.
- يندرج هذا الموضوع في مجال التخصص.

- ❖ أهمية هذا الموضوع في ظل التحولات التي تشهدها الصناعة التأمينية.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية صناعة التأمين كقطاع رئيسي للاقتصاد ولابد من متابعة ما يجري من تطورات اقتصادية تحوم حوله، قد تساعد في تحسينه أو محاولة حمايته من الظواهر السلبية التي قد تؤثر على مردوديته، فتكنولوجيا التأمين ظاهرة جديدة لابد من معرفة إيجابياتها وسلبياتها حتى يمكن الحكم حول مدى إفادتها لصناعة التأمين وبالتالي تبنيها والعمل بها أو تجنبها نظرا لمخاطرها.

5. أهداف الدراسة:

تأتي هذه الدراسة لتحقيق جملة الأهداف التالية:

- ❖ تسليط الضوء على مفهوم جديد ظهر في قطاع التأمين يشمل أهم ما أفرزته التكنولوجيا المالية.
- ❖ التعرف على تطور صناعة التأمين في الجزائر ومحدداتها ودورها في التنمية.
- ❖ تحليل هيكل صناعة التأمين في الجزائر، وذلك من خلال قياس التركز الصناعي للصناعة بالاعتماد على مؤشرات التركز المطلق: مؤشر هيرشمان–هيرفيندال، مؤشر نسبة التركز هذا بالإضافة إلى تحديد عوائق الدخول ومدى تمييز المنتجات داخل هذه الصناعة.

6. منهج الدراسة:

للإجابة على إشكالية هذه الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم الاعتماد على المناهج العلمية المتناسبة مع الموضوع، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وهذا بغرض تغطية الجانب النظري من خلال تحديد المفاهيم العامة التي شكلت مدخلا للدراسة، بالإضافة إلى المنهج التحليلي وهذا لمعالجة العلاقة بين تكنولوجيا التأمين وصناعة التأمين في الجزائر، أما أدوات الدراسة فقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية spss-27 وذلك لاستخدام مجموعة من الاختبارات المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

7. الدراسات السابقة:

يمكن حصر أهم الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع البحث في:

- ❖ **سنوسي أسامة (2011): « هيكل قطاع صناعة التأمين في الجزائر» رسالة ماجستير مقدمة إلى قسم العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر.**

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على هيكل الصناعة التأمينية في الجزائر من خلال اسقاط أبعاد الهيكل الأربعة المتمثلة في التركز الصناعي، عوائق الدخول، تمييز المنتجات والتكامل العمودي. وقد توصلت هذه الدراسة الى: أن

هيكل صناعة التأمين يأخذ شكل احتكار القلة، حيث تسيطر على الصناعة أربعة شركات رائدة هي (SAA، CAAT، CARR، CASH)، كما أظهرت الدراسة تباين أهمية القوى المحركة للمنافسة في صناعة التأمين في الجزائر، حيث تمثل قوة الداخلين الجدد أكبر تهديد لشركات التأمين في الجزائر.

❖ **حدباوي أسماء (2012): «الحاجة للنهوض بقطاع التأمينات وضرورة تجاوز المعوقات: دراسة السوق الجزائرية » رسالة ماجستير مقدمة إلى قسم العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر.**

قامت هذه الدراسة بتحليل نشاط التأمين في الجزائر، ومقارنة سوق التأمين ببعض الأسواق المغاربية والسوق العالمي، وخلصت الى أن ضعف القطاع راجع للعديد من الأسباب أهمها: تواضع مستوى ثقافة التأمين لدى أفراد المجتمع، اهمال أداء شركات التأمين للدور الأساسي للتسويق في تحسين القدرة التنافسية للشركة، محدودية دور وسطاء التأمين، ضعف ومحدودية جهاز الاشراف والرقابة على التأمين.

❖ **ياسمينة إبراهيم سالم (2016): «دور الكفاءة التشغيلية في تعزيز تنافسية شركات التأمين التكافلي–دراسة مقارنة بين تجربة دول مجلس التعاون الخليجي والتجربة الماليزية » رسالة دكتوراه مقدمة إلى قسم العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر.**

هدفت هذه الدراسة الى تحليل تجارب التأمين التكافلي في دول مجلس التعاون الخليجي وماليزيا، وقياس وتحليل الكفاءة التشغيلية لمجموعة من شركات التأمين التكافلي ومقارنتها بمجموعة من شركات التأمين التجاري بالسوق الماليزي، وخلصت الدراسة الى أن أداء شركات التأمين التكافلي ضعيف مقارنة بمثيلاتها من الشركات التقليدية، كما وجدت أن هناك علاقة بين نسب الكفاءة ومؤشرات التنافسية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

ركزت بعض الدراسات السابقة على قياس الكفاءة باستخدام أسلوب تحليل البيانات احداهما دراسة مقارنة بين أسواق التأمين المغاربية والسوق العالمي، والأخرى دراسة مقارنة بين تجربة دول مجلس التعاون الخليجي والتجربة الماليزية، كما تم التطرق الى دراسة نوع واحد من أنواع التأمين والعوامل المؤثرة فيه في دراسة سابقة.

أما الدراسة الحالية فتميزت عن الدراسات السابقة كونها ركزت على التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا التأمين مع ذكر نماذج عن بعض شركات تكنولوجيا التأمين، كما تطرقت الى دراسة صناعة التأمين من مختلف الجوانب، وفي الأخير وضحت الدور المهم للتوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير صناعة التأمين في الجزائر.

8. حدود الدراسة :

يمكن تقسيم حدود الدراسة إلى حدود مكانية وحدود زمانية، يمكن إيجازها فيما يلي:

- **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة على قطاع التأمين في الجزائر، وشملت هذه الدراسة بعض شركات التأمين الناشطة في ولاية الطارف وعنابة.
- **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة التحليلية خلال الفترة 01 ماي إلى 31 ماي 2024.

9. صعوبات الدراسة:

يمكن حصر صعوبات الدراسة فيما يلي:

- قلة المراجع التي تناولت موضوع تكنولوجيا التأمين.
- صعوبة الوصول إلى التقارير المالية لشركات التأمين وخاصة للسنوات الأخيرة.

10. هيكل الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية التي تم ذكرها فيما سبق، واختبار مدى صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، تمت محاولة الإلمام بجل جوانب الدراسة من خلالها، والحرص على الحفاظ على الترابط والتسلسل بين الأفكار، وقد جاءت خطة الدراسة كالآتي:

مقدمة عامة حول موضوع الدراسة، إذ شملت على كل من الإشكالية الرئيسية للدراسة، التساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة.

الفصل الأول بعنوان " **الإطار النظري لشركات تكنولوجيا التأمين** ".

تم التطرق في الفصل الأول لعرض المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وتكنولوجيا التأمين، بالإضافة إلى عرض بعض النماذج عن شركات تكنولوجيا التأمين.

أما الفصل الثاني بعنوان " **الخلفية النظرية لصناعة التأمين** ".

قد خصص هذا الفصل لعرض دراسة حول الإطار النظري لصناعة التأمين، بالإضافة إلى المحددات الأساسية لها والمتمثلة في المحيط الاقتصادي-الاجتماعي، محددات الطلب ومحددات العرض، تقنيات صناعة التأمين وفروعها ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وفيما يتعلق بالفصل الثالث الذي جاء بعنوان "**دراسة ميدانية لعلاقة تكنولوجيا التأمين بتطوير الصناعة التأمينية**".

وقد تم في هذا الفصل القيام بتحليل هيكل صناعة التأمين في الجزائر وذلك من خلال القيام بتحليل التركز الصناعي للفترة 2010-2021 والتعرف على عوائق الدخول التي تواجه الشركات وتمييز منتجات صناعة التأمين في الجزائر، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية من خلال تحليل نتائج الاستبيان المقدم لموظفي شركات التأمين في ولايتي الطارف وعنابة عن طريق برنامج spss-27.

خاتمة تضمنت النتائج التي خلصت بها الدراسة واختبار الفرضيات، هذا بالإضافة إلى مجموعة من الاقتراحات وآفاق هذه الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري لشركات تكنولوجيا التأمين

تمهيـــــــــد:

أدت التطورات الرقمية والتكنولوجية في القرن الحالي الى تغيير طبيعة الأسواق والخدمات والمؤسسات المالية عما كان عليه الأمر من قبل، مما أدى الى ظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة لعل أبرزها التكنولوجيا المالية للتعبير عن تسخير التكنولوجيا لخدمة الأنشطة المالية والمصرفية من جهة، وتقديم مختلف الحلول المالية للمتعاملين باختلاف شرائحهم من جهة أخرى، ولعل من بين أهم القطاعات التي تضمها التكنولوجيا المالية هو قطاع التأمين والذي نشأ عنه مفهوم جديد وهو تكنولوجيا التأمين حيث ظهرت شركات ناشئة في هذا القطاع والتي أعطت وجها جديدا لأعمال التأمين بتوفيرها لمناهج ابتكارية وأدوات رقمية وتغيير نموذج عملها التقليدي..

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. **ماهية التكنولوجيا المالية.**
2. **ماهية تكنولوجيا التأمين.**
3. **نماذج عن شركات تكنولوجيا التأمين.**

1. ماهية التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية وليدة ما خلفه التقدم التكنولوجي في الجانب المالي للاقتصاد العالمي، أفرزت وجه تمويلي جديد وناشئ مجسد في الشركات الناشئة، حيث تسهم هاته التكنولوجيا في عدة ميزات تنعكس على المستثمرين الممولين من جهة، وعلى المستفيدين من الخدمات المالية من جهة أخرى ما يسهم في دفع وتيرة تقدم الدول وقد يؤدي بها لعدة مخاطر نظير هذا التطور.

1.1. نشأة ومفهوم التكنولوجيا المالية

1.1.1. نشأة التكنولوجيا المالية:

تشهد التكنولوجيا المالية بشركاتها الناشئة وتطبيقاتها المبتكرة تطوراً ملحوظا على مستوى اقتصاديات العديد من الدول، وفيما يلي نستعرض مراحل تطور التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي، حيث يمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل، والتي شهدت مستوى مميزا من التمايز في السوق، مما أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم:

المرحلة الأولى: التكنولوجيا المالية 1967–1986: تتضمن هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي تدعم الخدمات المالية للعولمة، ووضع أول كابل عبر المحيط الأطلسي (سنة 1866) وشبكة البنك الاحتياطي الفيدرالي (1918) في الولايات المتحدة من أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل :التلغراف ورمز مورس، والتي كانت أساسية وفقًا للمعايير المعتمدة حاليا، وخلال هذه المرحلة كانت القدرة على إجراء المعاملات المالية على مسافة أكبر جد معقدة.

المرحلة الثانية: التكنولوجيا المالية (1968–2008): شهدت فترة التسعينيات أولى التحركات نحو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدأ العملاء بإدارة أموالهم بطرق مختلفة، أين تم إطلاق خدمة (PayPal) في عام 1998، والذي كان حجر الأساس لأنظمة الدفع الجديدة في ظل تزايد اتصال العالم بالإنترنت. في فترة السبعينيات قامت مؤسسة (NASDAQ) بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم وجمعية (SWIFT) (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك)، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود تميزت بداية هذه المرحلة بتركيب أول جهاز صراف آلي من قبل باركليز في عام 1967، وتتميز بالانتقال إلى الرقمنة المالية. استمرت هذه المرحلة خلال ثمانينيات القرن الماضي مع ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية للبنك، وتغيرت طريقة التعاملات التجارية للأفراد بفعل تنامي الخدمات المصرفية عبر الانترنت، حيث أدت ثورة الإنترنت إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية، الأزمة المالية العالمية 2008 هي التي أسدلت الستار على عصر التكنولوجيا المالية المعاصر ودفعت بالابتكار خلال الحقبة التالية.

المرحلة الثالثة: التكنولوجيا المالية من 2008 إلى يومنا هذا: بعد الأزمة المالية لعام 2008 عرفت الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى أن البنوك التقليدية بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، حيث قامت بفتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية .كخدمة BAAS و (Treeszor) و (Solaris Bank)؛ مما سهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد عن الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق" البنوك الجديدة'، وخلال هذه المرحلة ظهرت البتكوين في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى باستخدام تقنية البلوكتشين (Blockchain) يعني اعتماد الهواتف الذكية، وبالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى. (ولمان، 2019، صفحة 10)

2.1.1. مفهوم التكنولوجيا المالية:

تتعدد تعريفات التكنولوجيا المالية من بينها ما يلي:

تعريف1: يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها الابتكارات المالية التقنية التي قد ينتج عنها ابتكارات جديدة في التطبيقات، ونماذج الأعمال، والمنتجات، أو الخدمات المالية، وذلك يكون له تأثير على المؤسسات والأسواق المالية. (عبد المولى و عبد السلام، 2022، صفحة 587)

تعريف 2: يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها: كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا من أجل تطوير القطاع المالي، فهي تقوم على تحسين نوعية الخدمات المالية، تسهيل الوصول إليها وكذا تخفيض تكاليفها مقارنة بالمعاملات التقليدية. (حرفوش، 2019، صفحة 727)

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها: "تلك الأدوات والتطبيقات الذكية، التي تستخدم لمعالجة وتنظيم سير العمليات المالية والمصرفية والأمور الإدارية والمحاسبية، والمساعدة على تحقيق وصول واستخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية والمصرفية بسرعة وأقل تكلفة وبالجودة المناسبة".

2.1. أسباب اللجوء للتكنولوجيا المالية:

تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين طرق التمويل، فهي تلعب دورا منافسا للبنوك التقليدية من أجل تطوير الخدمات المالية وتقديمها لعملائه، ويعتبر هذا السبب الرئيسي للجوء إليها، إضافة إلى ذلك نجد الأسباب التالية:

- معالجة أسرع للمعاملات المعقدة، فمن خلال هذه التكنولوجيا أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، مما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع؛
- شمول مالي أفضل، تمكن تلك التكنولوجيا الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة؛
- خفض تكلفة الخدمات، في الكثير من الأحيان لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل طلبات القروض؛
- تقديم التحليلات المالية المتقدمة، تتمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة، وذلك من خلال توافر مخزون ضخم من البيانات، مما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية؛
- نقل المعرفة وتحقيق الشفافية، تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد كما تساعد على تعزيز الشفافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات؛ (سعدوني، صفحة 1933)
- تساهم تكنولوجيا (فينتك) في القضاء على عادات التمويل القديمة المتعلقة ببدء عمل تجاري على سبيل المثال، والتي تقتضي اتجاه المستثمر نحو البنك المحلي الخاص وتقديم طلب الحصول على قرض، كما أنها تبطل العادات المتعلقة بقبول بطاقات الائتمان من جانب الشركات والتي كانت تتطلب حساباً مع مزود ائتماني كبير، فشركات التكنولوجيا المالية بحثت عن حلول للمشاكل المالية للمستثمرين خارج الأنظمة المالية والمقدرين بملياري فرد حول العالم، و70 مليون فرد داخل الولايات المتحدة الأمريكية، أما باستخدام التكنولوجيا المالية فالتمويل يعتبر عملاً جماعياً أو الدفع عبر الهاتف المحمول، خدمات تحويل الأموال هي ثورة في الطريقة التي تبدأ بها الشركات الصغيرة، وقبول المدفوعات ثم انتشارها عالمياً، فهي بالتالي تسهل عمليات بدء الأعمال التجارية. والتمويل الجماعي هو جمع سريع للمال وبتكلفة زهيدة في جميع أنحاء العالم، والذي كان من المستحيل أن يتم قبل ذلك، فهي تقصر الجدول الزمني لبدء أعمال الشركات من اجتماعات تستمر عدة أشهر إلى أسابيع

قليلة، فهي تسهل عملية العثور على رأس المال اللازم لبدء عملية التشغيل. (زايخ و يونسي، 2022، صفحة 752)

3.1. قطاعات ومعيقات التكنولوجيا المالية:

1.3.1. قطاعات التكنولوجيا المالية:

إن أهم القطاعات التي تتبناها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بصورة عامة تتمثل في المدفوعات وتحويل الأموال، التأمين، والعملات الرقمية المشفرة. ويتم تقسيم هاته القطاعات وفق التقدم التي تحرزه بالأوساط المالية من خلال مختلف البيئات المهيئة لها على النحو التالي:

أولا: قطاعات الموجة الأولى:

المقصود بقطاعات الموجة الأولى وذلك حسب ما جاء في تقارير ومضة العلمية أنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من إجراء معاملاتهم المالية البسيطة كالدفع والحصول على الائتمان كدرجة أولى، هذا من جهة ومن جهة أخرى تنظيماتهم القانونية والتشريعية التي تهيء لهم ذلك والتي تضمن سيرورة عمل آمنة ومستقرة لحد بعيد، حيث شكل العالم العربي مقرا لـ 105 شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في نهاية عام 2015 تغطي قرابة 12 دولة. الأنشطة الرئيسية لهذا القطاع تتجسد في الخدمات التي تقدمها البنوك من خلال النت أو التي تعمد الشركات الناشئة لتقديمها بالاشتراك مع البنوك أو بشكل مباشر منها وهي كما يلي:

أ. **قطاع المدفوعات:** يعتبر الدفع لمنتج أو خدمة باستخدام جهاز محمول جذابًا للمستهلكين المعاصرين بسبب سرعته وبساطته وأمانه بحيث يمكن شراء أي شيء تقريبا عبر جهاز محمول، حيث كشفت دراسة استقصائية على الإنترنت لأكثر من 7500 مستخدم للهواتف المحمولة في جميع أنحاء العالم عن مشاركة مستخدمي الهواتف المحمولة الذين أجروا دفعة عبر الهاتف المحمول .ثم تم تقسيم النتائج حسب أنواع السلع التي تم شراؤها اعتبارا من أكتوبر 2014 كان 65% من مستخدمي الهواتف المحمولة في الصين قد اشتروا سلعا مادية مثل الملابس أو فنجانًا من القهوة عبر الجوال بالمقارنة كان 17% فقط من مستخدمي الجوال في الولايات المتحدة قد اشتروا خدمة حقيقية مثل تذكرة وسائل النقل العام باستخدام الهاتف المحمول، كما ويمكن قياس نمو تقنية الدفع بواسطة الهاتف النقال وفقًا لعدد معاملات الدفع عبر الهاتف التي يتم إجراؤها سنويًا.

ب. **قطاع الإقراض والحصول على رأس المال** : يعتبر الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) نوعًا جديدًا من "اقتصاد المشاركة"، تساعد منصات الإقراض P2P على ربط المستثمرين بالمقترضين دون أن يعمل البنك كوسيط، فبالعادة تحتكر البنوك جانب الإقراضات، لكن المشكلة التي عملت الشركات الناشئة على حلها أنها

أخذت تستقطب جانب الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا طالبي رؤوس الأموال أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة الذين لا توفر لهم البنوك نسبة معتبرة من القروض وتعمل غالبا على تهميشهم، ساهم هذا كثيرا في تطور جانب العمل لدى هاته المؤسسات الناشئة بالتكنولوجيا المالية ، أهم الأنشطة التي تمارس في هذا السياق ما يلي:

– **تدوير الأموال:** هي منصة للإقراض الائتماني الرقمي في شكل مباشر دون وسائط يحركها بالكامل شبكة مستخدميها وكمثال نجد شركة MONEY FELLOWS بمصر؛

– **التمويل الجماعي:** هي منصات إلكترونية لجمع الأموال من عموم الناس وذلك بهدف تمويل مشروع ما، يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات وأهداف مشروعه مع تحديد تكلفة المشروع ويمكن لصاحب الفكرة استخدام الأموال المجمعة بعد اكتمال المبلغ المطلوب لتمويل المشروع خلال فترة زمنية محددة. فكرة مواقع التمويل الجماعي بسيطة كانت كمتنفس للمبدعين ورواد الأعمال لأنها أسهمت أولا في زيادة حريتهم المالية وثانيا ساعدت في تخليصهم من سلطة المستثمرين؛

– **منصات مقارنة القروض:** هاته المنصات لعبت دور الحل التمويلي البديل لدعم نمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة والذي يعد بمثابة العمود الفقري للاقتصاد والذي لا يحظى بالدعم المطلوب، حيث توفر منصات المقارنة مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض مما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض من ناحية الفرصة والتكلفة المناسبين له دون عناء البحث طول الوقت لذلك.

ثانيا: قطاعات الموجة الثانية:

على مستوى هذا الجزء تتوسع دائرة نشاطات شركات التكنولوجيا المالية لتشمل أنشطة ترتكز أكثر فأكثر على التقنية العالية الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي وذلك بتوفير بيئة أكثر حداثة وأسواق أكثر زخما رقميا وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول الذي يمكن وصفه بالبدائي وفق هذا التقسيم تتضمن قطاعات الموجة الثانية للتكنولوجيا المالية حسب تقارير مخبر ومضة ما يلي:

أ. **التحويل الدولي للأموال:** في شكل مدفوعات دولية؛

ب. **إدارة الثروات:** تحت هذا البند فإن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار، لكنه و بذكر المصارف تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية

وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم هاته الخدمة هي في طريقها لمنطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا باعتبار عدد المغتربين بها و كذا معدلات الدخل المرتفعة خاصة بمنطقة الخليج العربي؛.

ت. **التأمين Insurtech**: يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لكن شركات start-up للفينتك أوجدت الحل لذلك، فبالرغم أن شركات منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا لم تدخل فعليا بالتجربة التأمينية للخدمات الرقمية لكن بالأسواق المتقدمة يمكن لها أن تثبت وجودها بهذا النهج من خلال ما يسمى بالتأمين فائق الصغر؛

ث. **سلسلة البلوكات (العملات الرقمية المشفرة)**: البلوك تشين وهي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة كتل، تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني ورابط إلى الكتلة السابقة .صُممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها والحؤول دون تعديلها، أي أنه عندما تخزن معلومة ما في سلسلة الكتلة لا يمكن لاحقاً القيام بتعديل هذه المعلوم، هذه التقنية عالية الدقة أسهمت في قفزة نوعية رقمية جعلت الكثير من المتعاملين الاقتصاديين يتخوفون منها فهم بين مؤيد ومعارض، أشهر العملات الرقمية المتداولة عبر النت هي البيتكوين BITCOIN. (حمدي و أوقاسم، 2019، الصفحات 404-411)

2.3.1. معيقات التكنولوجيا المالية:

تواجه التكنولوجيا المالية عوائق وتحديات كثيرة منذ التحول الرقمي والاتجاه الى التعاملات البنكية والدفع الالكتروني بدلا عن التعاملات التقليدية، نتيجة وجود بعض العقبات الفنية بين المؤسسات المالية والخدمات المقدمة. لذلك سوف يتم استعراض أبرز المخاطر والتحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية.

أولا: مخاطر التكنولوجيا المالية

فيما يخص المخاطر الناجمة عن التكنولوجيا المالية، يمكن رصد مستويين من المخاطر:

المستوى الأول: هناك مشاكل تتعلق بالتكنولوجيا عموما، كاختراق بيانات الأفراد، التحايل الالكتروني، عدم تطور آليات حماية المستهلك الالكتروني بالقدر الكافي؛

المستوى الثاني: هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية، كعدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم، مزاحمة البنوك على العملاء مما يؤدي إلى تقاسم

الإيرادات في وقت تعاني فيه البنوك أساسا من تراجع الربحية، زيادة حدة خطرين ماليين هما: خطر القرض وخطر السيولة. (عماني و حمدوش، 2017، صفحة 397)

ويمكن أن نوضح هذه المخاطر في مجموعة من النقاط وهي كالآتي:

أ. حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة وإذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط؛

ب. اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الأنترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين؛

ت. التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل أو التعرض للاحتيال والسرقة؛

ث. المخاطر التي تتم عبر الأنترنت مثل تعرض البيانات والحسابات الى الهجمات الالكترونية وخطر الاختراق؛

ج. التأثير السلبي على ربحية البنوك وحصتها السوقية نتيجة توسع استخدام ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة وأقل تكلفة؛

ح. مخاطر تشغيلية في التنظيم: قد يؤدي تطور هذه الصناعة الى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات وتحويلها الى أزمة نظامية؛

خ. صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة؛

د. مخاطر أمن البيانات والخصوصية ومخاطر غسيل الأموال والجرائم الالكترونية وحماية العملاء؛

ذ. شفافية أقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل المسؤولية؛

ر. مخاطر تعرض النظام المصرفي الى تهديدات وتعرض البيانات الحساسة الى الانتهاكات نتيجة استخدام أعداد أكبر من الأطراف مما يؤدي الى زيادة التشابك والترابط ودخول أطراف العمليات الاحتيالية.

ثانيا: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

إن سعي المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من أجل التوسع والاستفادة من التكنولوجيا وتطبيقاتها في تقديم المنتجات والخدمات المصرفية، يضع أمامها تحديا كبيرا نظرا لزيادة حجم العمليات وسهولة الوصول إلى البيانات والتخوف من القرصنة والاحتيال وهي التحديات التي ينتج عنها صعوبة كسب ثقة العملاء. ويتم توضيح مجموعة من التحديات التي قد تواجه التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

أ. **مشكلة إدخال البيانات الرديئة وإخراجها:** تستهلك التكنولوجيا المالية الكثير من البيانات، لكنها تحتاج إلى بيانات جديدة دون معالجة البيانات ستنتج مخرجات ذات جودة رديئة، تتم معالجة هذه المشكلة في حد ذاتها من خلال التقنيات الجديدة، حيث يتم استخدام (ML) لغة مبرمجة لتنظيف البيانات وتوليد مدخلات ذات

جودة أفضل بالإضافة إلى تقليل دورة هندسة البيانات بشكل كبير .ومن الناحية الفنية تقدم شركات مثل (Tamr44) و (Paxata45) حلولا ممتازة؛

ب. **الثقة:** تميل عروض التكنولوجيا المالية إلى تسليم الوظائف السابقة التي يقودها الفرد إلى التكنولوجيا، على سبيل المثال: استبدال الصرافين بأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الانترنت، تعتمد العملات المشفرة بالكامل على الثقة، حيث يتم نقل الثقة من مستودع مركزي ومنظم إلى الثقة في التكنولوجيا واللامركزية، دون الخوارزميات والبيانات الموثوقة ستفشل التكنولوجيا المالية، يجب على أي شركة أن تقوم بتطوير أعمال جديدة في مجال التكنولوجيا المالية وأن تفكر في كيفية الحصول على الثقة من خلال التكنولوجيا. أصبحت الأدوات الخاصة بذلك متاحة على نطاق واسع، وتقوم شركات مثل (Quantopian46) و (Numerai47) بإتاحة هذه الأدوات على نطاق واسع بحيث يمكن الاستعانة بمصادر خارجية لأفكار التداول.

كما توجد تحديات أخرى تواجهها التكنولوجيا المالية على سبيل المثال كثرة وتنوع المعلومات لا يعني بالضرورة وجود نتائج أفضل، ومع ذلك فإن الجودة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي الذي يهدف إلى جعل الآلات أكثر فائدة وأكثر ذكاء، ومن خلال ذلك يتم الوصول إلى نتائج إيجابية، أما فيما يخص الارتباط بالسببية والبحث عن التحليلات التنبؤية، وفي ظل وجود بيانات ضخمة يتم الوصول إلى نماذج تنبؤية أفضل، لكن لم يتم الاعتماد على هذه النتائج نظرا لصعوبة إسقاطها على الواقع فهي تبقى نظرية لحد كبير، على ضوء هذا تعيد الشركات النظر في نماذجها للتقليل من الصعوبات التي قد تواجهها.

كما تتطلب البنية التحتية للتكنولوجيا المالية نفقات باهظة الثمن فالشركة وبمجرد الانطلاق في العمل يصبح من المستحيل عليها تحقيق النتائج المرجوة دون تكنولوجيا وبنية تحتية قوية مثال على ذلك تتطلب البنية التحتية للبلوك شين أجهزة ذات أغراض خاصة مستهلكة للكهرباء، وحدات معالجة وغيرها، أما ما نجده على النتيجة العكسية فإن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين النتائج، لكن في أغلب الأحيان تكون النتيجة عكس ذلك لكثرة البيانات المفرطة والموجهة بشكل خاطئ إلى العميل، تجعل التكنولوجيا الشركات أكثر تركيزا في ترتيب بياناتها وتقديمها إلى العميل خالية من الأخطاء. (بيلوطة و براغثة، 2021-2022، الصفحات 22-24)

2. ماهية تكنولوجيا التأمين

ظهرت تكنولوجيا التأمين لتطوير صناعة التأمين والتأثير على توجهات السوق العالمي للتأمين، من خلال وضع مجموعة من الحلول والتطبيقات الذكية التي توجه الصناعة نحو التحول الرقمي والابتكار التكنولوجي.

1.2. مفهوم تكنولوجيا التأمين وعوامل ظهورها:

1.1.2. مفهوم تكنولوجيا التأمين:

تتعدد تعريفات تكنولوجيا التأمين نذكر منها:

تعريف1: تكنولوجيا التأمين هي التكنولوجيا التي تتوجه لها الشركات الناشئة التي تستخدم حلول تقنية متطورة لتزويد نماذج أعمال جديدة وإدخال الابتكارات في عملها، وقد أدى ظهورها الى التأثير وبشكل كبير على سلوك جميع الأطراف الفاعلة في السوق التأميني. (قرواني و هباش، 2019، صفحة 57)

تعريف 2: تكنولوجيا التأمين مصطلح جديد نسبيا يستخدم لوصف الابتكارات والتقنيات الجديدة، التي لديها القدرة على تطوير وتغيير قطاع التأمين من خلال تحسين الاقتصاد في النفقات وتعظيم كفاءة شركة التأمين والعملاء معا. (صيد و زيرق، 2022، صفحة 3)

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن تكنولوجيا التأمين هي مجموعة متنوعة من التقنيات الناشئة والنماذج المبتكرة التي لديها القدرة على تحويل قطاع التأمين، حيث تهدف الى تحسين الاقتصاد في النفقات وتعظيم كفاءة شركة التأمين.

2.1.2. عوامل ظهور تكنولوجيا التأمين:

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

- الاتجاه نحو زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وتعاظم دور الخدمات الرقمية في التأثير على مختلف القطاعات، بما فيها قطاع التأمين؛
- تغير توقعات العملاء وتغير طلباتهم على الخدمات الرقمية باستمرار ما يدعو لإيجاد حلول ابتكارية تتناسب مع احتياجاتهم المتزايدة، وبما أن التأمين عنصر مهم في حياة الأفراد فانه يساهم بشكل أكبر في استقطاب مثل هذه التكنولوجيا التي تساهم في تحسين وتعديل سلوك العملاء؛
- اتجاه الأسواق نحو التحرر وسهولة الوصول للتمويل، أحد العوامل التي دفعت برواد الأعمال والشركات الناشئة إلى الاعتماد على التكنولوجيا وما تتيحه الانترنت من بيانات ومعلومات غير مسبوقة عن العملاء، قد لا تتوفر لدى شركات التأمين التقليدية، وهو ما يشكل فرصة سانحة لتحقيق الأرباح؛ (صيد و زيرق، 2022، صفحة 4)

- ارتفاع الاستثمار والاستفادة من النظام البيئي المتوفر على التكنولوجيا المالية التي ركزت على القطاع المصرفي واستثمرت أعمالها في الخدمات المالية الكبرى، أين توجه جزء من هذا الابتكار نحو قطاع التامين، ومع ذلك فقد نشأ مستوى مرتفع من مشاركة شركات الاستثمار وشركات التكنولوجيا لاستخدام التقنيات الجديدة مما زاد مستوى الاستثمار الرأسمالي في قطاع التأمين بصورة عامة؛
- زيادة القوة الفكرية لرجال الأعمال الذين يسعون إلى توسيع فرصهم فقد تم تأسيس الشركات الناشئة في نظام التأمين البيئي من قبل رجال الأعمال لإيجاد فرص تجارية مربحة لابتكاراتهم، وقد استغلوا ما يعتبرونه نقاط ضعف في نماذج الأعمال التجارية القائمة حاليا؛
- زيادة توافر البيانات والأدوات التحليلية أين سمحت الانترنت للشركات بالتقاط المزيد من المعلومات حول الأفراد أكثر من أي وقت مضى، هذا العامل إلى جانب زيادة قوة الحوسبة والخوارزميات الذكية بشكل متزايد سمح للشركات بتوسيع قدرتها التنبؤية لمجموعة واسعة من التطبيقات بما فيها التأمين؛
- التغيرات المجتمعية التي تؤثر على نوع المنتج وكيفية استهلاكه، فتقديم الطعام لجيل الألفية يتطلب زيادة شهيته عبر استخدام الانترنت، تقاسم الاقتصاد، الإدارة الذاتية؛
- الميزة التنافسية أين تتجه الكثير من الشركات إلى التكنولوجيا كوسيلة لتوسيع نطاق تفاعل المستهلك أين تطلب مرة في السنة تجديد طلباتهم للتأكد من ولائهم، كما يتم التأكد من استخدام التقنيات الجديدة التي تساعد على تحسين السعر، تخفيض المخاطر والكشف عن الاحتيال في طلبات التسوية؛
- كفاءة المكتب الخلفي، فقطاع التأمين يعتبر صناعة ذات أهمية كبيرة على المستوى العالمي لذلك العديد من المستثمرين في القطاع يبحثون عن تخفيض تكاليفهم، كرقمنة عمليات معينة لتقليل المشاركة البشرية.

2.2. تقنيات تكنولوجيا التأمين:

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

- **التأمين الرقمي:** وهو تقديم منتجات وخدمات تأمينية رقمية بالكامل، من خلال استخدام أجهزة مبنية على معالجات وبرمجيات قوية، من أجل تحقيق تأمين سريع ودقيق؛
- **البلوك تشين:** عبارة عن قاعدة بيانات ضخمة تضم سلسلة من الكتل المترابطة بعضها مع البعض الآخر، بفضل توقيع رقمي، وتستمد تسميتها من نظام سيرها، حيث سيتم بتلك الكتل تسجيل المعاملة ما بين الأطراف المتعاقدة التي استخدمت الشبكة الالكترونية لغرض التعاقد، وسيتم ارسال المعلومات بين تلك الكتل، كما وأن

كل كتلة ستكون بمثابة سجل رقمي حيث يمكن من خلالها تخزين وحفظ المعلومة بصورة آمنة ليتم بعد ذلك إتمام تنفيذ مسار المعاملات، وبهذا ستعمل تكنولوجيا البلوك تشين على الحد من مخاطر الغش والاحتيال وتوفير الاستقرار القانوني للعمليات التأمينية؛

- **العقود الذكية:** هي عقود ذاتية التنفيذ بحيث يمكن تشغيلها على الحاسوب أو شبكة من أجهزة الكمبيوتر بدلا من الكتابة القانونية في مستند مطبوع بشكل تقليدي، تستند هذه العقود على تقنية متقدمة كما هو الحال في تقنية البلوك تشين، وتقوم على أساس خوارزميات رياضية لتكون بمثابة ملفات مشفرة بشكل آمن ومخزنة في أقراص التخزين كنتيجة لذلك تلجأ الشركات الناشئة في تكنولوجيا التأمين لهذه العقود كحل فعال لتسيير عملية التأمين، وهذا بالنظر لكثرة العلاقات التعاقدية بينها وبين المؤمن لهم واستمرار التزاماتها تجاههم في المدى الطويل مما يجعلها بديلا جيدا عن العقود الورقية التقليدية؛
- **الحوسبة السحابية:** تكنولوجيا توفر الوصول الدائم والملائم للشبكة بناءا على الطلب والمشاركة بمجموعة من موارد الحوسبة (الشبكات، الخوادم، وحدات التخزين والتطبيقات) والتي يمكن توفيرها بسرعة وإطلاقها بأقل جهد ومن الشركات المستخدمة لتكنولوجيا الحوسبة السحابية نجد Ping An، Zhong An؛
- **الذكاء الاصطناعي والمشورة الآلية:** الذكاء الاصطناعي هو الذكاء الذي تعرضه الآلات والروبوتات المبرمجة أوتوماتيكيا والمحسنة رقميا بشكل سريع، لتحقيق أعلى مستويات الإنتاجية ولتكون على مستوى من الذكاء لتحاكي القدرات الذهنية البشرية وطريقة عملها مثل القدرة على التفكير، التعلم، الإدراك واكتساب المعرفة وتطبيقها. تعمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي على توفير حلول برمجية في مختلف العمليات التأمينية من عروض المنتجات، انتقاء المخاطر، التسعير، التنبؤ بالمطالبات وكشف الاحتيال، ومن المتوقع أن تحقق هذه التطبيقات وفرات ضخمة بقطاع التأمين العالمي تصل إلى 390 مليار دولار بحلول 2030. أما المشورة الآلية فهي تكنولوجيا لها القدرة على تقديم النصائح والمشورة بطريقة تلقائية عبر الإنترنت وبطريقة أكثر فعالية وأقل تكلفة، ويجري استخدام هذه التقنية من قبل شركات تكنولوجيا التأمين بشكل متزايد لتقديم عروض عقود التأمين بدلا عن التعامل المباشر وجها لوجه مع العميل، وتبرز أهميتها أكثر في المناطق السكانية التي تفتقر إلى إمكانية التواصل البشري مع مقدمي الاستشارة، ومن بين المستخدمين لهذه التقنيات نجد شركة Tractable Insurefy؛
- **تكنولوجيا الهاتف المحمول وتطبيقاته:** تكنولوجيا رائجة ومنتشرة بشكل واسع في العالم، تعتمد على تطبيقات الهواتف الذكية وشبكاتها للتغيير من طرق التفاعل بين الشركات وعملاءها في أي وقت وفي أي مكان، من ثم الوصول لأكبر عدد من العملاء، هذه التكنولوجيا ستجعل من قطاع التأمين يبدو مختلفا عما كان عليه في السابق، حيث أن شركات تكنولوجيا التأمين لن تحتاج لجمع الحقائق عن العملاء وتقييم الأضرار عند وقوع

الخطر، إنما ستدخل في حوار افتراضي مع عملاءها فتكون جميع المعلومات متاحة وفي غضون دقائق للأطراف المعنية، مما يخفض من المدة المتاحة بين إعداد التقارير وتسوية المطالبات التأمينية؛ (صيد، 2022، صفحة 68،67)

- **تكنولوجيا إنترنت الأشياء:** يمكن لإنترنت الأشياء (IoT) تغيير صناعة التأمين بشكل جذري خصوصا بوجود 6.4 مليار جهاز متصل بالفعل بالأنترنت، وإضافة 5.5 مليون جهاز جديد كل شهر تقريبا، وهذه التكنولوجيا تساهم في خلق فرص جديدة مهمة في تقسيم المنتجات التأمينية بدقة، وتحسين التحكم في الخسارة وتسريع نمو الأقساط، من خلال توضيح كيف يمكن أن تساعد البيانات من أجهزة الاستشعار في المنازل والسيارات والتكنولوجيا القابلة للارتداء، الطائرات بدون طيار، نظام تحديد المواقع العالمي (GPS)، الأجهزة المحمولة وأجهزة الاتصال عن بعد، والأجهزة المتصلة بالشبكة ومصادر أخرى متعددة من التقاط البيانات وتسليمها في الوقت الفعلي، وبذلك تمكين الأفراد والشركات من مراقبة الأحداث والاستجابة للعمل بسرعة أكبر من أي وقت مضى.
- **تحليلات البيانات:** تعد دقة وموثوقية الخوارزميات والصيغ والأوزان المخصصة للعوامل والأدوات التحليلية الموظفة لإجراء التحليلات التنبؤية والسلوكية للتسعير المتميز العنصر الأكثر أهمية لأنها تؤثر بشكل مباشر على شركة التأمين وعلى تنافسيتها وربحيتها، إذ يمكن توصيل المزيد من الأجهزة والأجسام إلى تقنيات الانترنت المختلفة وهذه البيانات ستكون ذات قيمة كبيرة لشركات التأمين، حيث ستساعدها على تطوير نماذج أكثر دقة، وأيضا خلق منتجات جديدة كتلك المرتبطة بالتأمين على السيارات، فطريقة تشفير البيانات التي تم جمعها حول أوقات القيادة والمسافات والسرعة وأنماط الكبح وغيرها من السلوكيات يمكن استخدامها في تحديد السائقين ذوي المخاطر العالية، وبذلك إعطاء العملاء المزيد من السيطرة على أقساطهم. (سعيدي، 2023-2022)

3.2. أهمية تكنولوجيا التأمين:

تتجلى أهمية تكنولوجيا التأمين في ثلاث مستويات:

1.3.2. شركات التأمين:

أ. **التقليل من المستندات الورقية:** عند اعتماد تكنولوجيا التأمين يكون تنفيذ الصفقات الكترونيا، دون الحاجة لاستخدام الورق، في عمليات بيع الوثائق أو إعداد المطالبات، ويمكن أيضا تبديل العقود بالتوقيع الرقمي، الأمر الذي دعا المنظمات الدولية لوضع إطار قانوني خاص بالتجارة الإلكترونية بوجه عام، والتوقيع الالكتروني وتسديد القيمة الكترونيا؛

ب. **تضييق المسافة بين الشركات:** تكنولوجيا التأمين تضيق المسافات بين الشركات العملاقة والصغيرة من حيث فرص الوصول إلى العملاء، وإمكانية التسويق والكفاءات البشرية، بحيث يمكن للشركات الصغيرة الوصول عبر الإنترنت إلى السوق المحلية والدولية، أيضا بدون أن تكون لها بنية تحتية كالشركات الضخمة المتعددة الجنسيات،

وتجعلها تقف على قدم المساواة مع الشركات المنافسة ويعود ذلك إلى استخدام نفس أسلوب التكنولوجيا الرقمية، في تنفيذ عمليات الشراء والبيع، وتقديم المطالبات؛

ت. **إمكانية الوصول إلى الأسواق العالمية:** تكنولوجيا التأمين تتميز بأنها تتيح لعملاء التأمين الحصول على احتياجاتهم، والاختيار من بين منتجات الشركات، وتقديم خدمات واسعة لهم بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية، حيث أنها لا تعترف بالفواصل، والحدود الجغرافية للعملاء المتعاملين مع الشركة، وأيضا الطرق المستخدمة في التسويق الرقمي للخدمات، والمنتجات التأمينية الخاصة بالشركة لا تعرف الحدود الجغرافية، بحيث يمكن التسوق من أي مكان يتواجد فيه العميل، من خلال مواقع الانترنت، أو صفحات التواصل الاجتماعي، أو على الهواتف المحمولة؛

ث. **استخدام أساليب ترويج تفاعلية مع العملاء:** يعتبر الإعلان الإلكتروني عبر الإنترنت، من أكثر وسائل الترويج جاذبية وانتشارا، وقد قدم التسويق الإلكتروني مفهوما للإعلان، وهو أن الشركات تقدم رسائلها الترويجية بشكل متعمد إلى بيئات مستهدفة، من خلال المواقع الالكترونية، أو مواقع التواصل الاجتماعي؛

ج. **خفض التكاليف:** تعد عملية إعداد وصيانة المواقع الإلكترونية لشركات التأمين، على الإنترنت أو صفحات التواصل الاجتماعي أيضا أكثر اقتصادية، من صيانة المكاتب، ولا تحتاج الشركات إلى الإنفاق الكثير على الأمور الترويجية، أو تركيب تجهيزات باهظة الثمن، تستخدم في خدمة عملاء التأمين، ولا تبدو هناك حاجة للشركة لاستخدام عدد كبير من الموظفين، وأيضا توجد قواعد البيانات التي تحتفظ بأسماء العملاء، وعمليات الشراء لوثائق التأمين؛

ح. **التكيف السريع:** ويقصد بالتكيف السريع، هو الاستجابة السريعة لتغيرات الأسواق، فشركات التأمين تتمكن بسرعة من إضافة خدماتها، وعروضها وتغيير الأسعار؛

خ. **دعم وتفعيل العلاقات مع العملاء:** تستند تكنولوجيا التأمين إلى مفاهيم جديدة، وقناعات ترقى إلى اعتبار العميل شريكا استراتيجياً في شركة التأمين، لأن عميل التأمين الذي لديه وثيقة تأمين سوف يتعامل مع الشركة لفترة طويلة، لذا استهدف بناء ودعم علاقات ذات معنى، وهدف مع العملاء هو أمر هام، لأنه يضمن استمرارية ولاء العملاء للشركة. (طرطاق، صفحة 1)

2.3.2. عملاء التأمين:

أ. **التواصل الفعال بين الشركات والعملاء:** من خلال استخدام التقنيات الرقمية، يمكن تبادل الخبرات، والآراء بخصوص المنتجات، والخدمات عبر مجتمعات الكترونية، مثل: صفحات التواصل الاجتماعي على الانترنت، واستخدام المنتديات؛

ب. **تحسين رضا العميل:** إن استخدام التقنيات الرقمية والتكنولوجيا في قطاع التأمين، يمكن شركة التأمين من أداء الأعمال بكفاءة عالية، مما يؤدي إلى تلبية احتياجات العملاء، بشكل سريع وفعال، مما يؤدي إلى زيادة مستوى رضا عملاء التأمين نحو الشركة؛

ت. **تخفض الفترة الزمنية:** إن شراء وثيقة تأمين، أو إعداد المطالبات بطريقة رقمية، يؤدي إلى تخفيض الفترة الزمنية ما بين دفع الأموال والحصول على الوثيقة، والخدمات أو معالجة المطالبات، ويؤدي ذلك أيضا إلى زيادة مستوى رضا عملاء، وضمان ولاء العملاء المستمر لشركة التأمين؛

ث. **وجود خيارات كثيرة:** يمكن لعملاء التأمين، الاطلاع على العديد من الخدمات التأمينية المقدمة ومعرفة أسعارها، وإجراء المقارنات بينها، لتحديد أفضل الاحتياجات لعميل التأمين؛

ج. **السرعة:** يمكن لعملاء التأمين، التعرف على المعلومات التفصيلية لوثيقة تأمين، على سبيل المثال خلال ثوان، وليس بأيام أو أسابيع؛

ح. **إزعاجات أقل:** فلن يلتقي عملاء التأمين برجال البيع، ويتعرضوا للاستغلال والإقناع، ولن يضطروا إلى الانتظار إلى وقت طويل في صفوف تسوية المطالبات.

3.3.2. المجتمع:

أ. **أسعار أقل:** عند تقديم خدمات تأمينية بأسعار أقل، فإن ذلك يؤدي إلى أن الأفراد الأقل غنى يمكنهم شراء وثيقة تأمين، وبالتالي زيادة مستوى معيشتهم؛

ب. **حلول تأمينية:** تقديم الحلول التأمينية وفقا لاحتياجات كل مجتمع، وليست بعيدة عن الأمر الواقع؛

ت. **الأماكن الريفية:** تمكن الأفراد في الأقطار الأقل تطورا، والأماكن الريفية، من التمتع بالخدمات التأمينية التي لا يمكن أن تتوفر لهم بأسلوب آخر، ودون الحاجة إلى السفر إليهم بعيدا؛

ث. **الناتج القومي:** إن زيادة معدلات النمو في حجم الأقساط، أو الاستثمارات في قطاع التأمين وأيضا تحسين البيئة التشريعية لهذا القطاع، يؤدي إلى زيادة في الناتج القومي. (عبد الخالق، 2018، صفحة 43)

3. نماذج عن شركات تكنولوجيا التأمين

ان الاعتماد على التكنولوجيا الناشئة كالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها في صناعة التأمين، من شأنه خلق واستحداث نماذج أعمال جديدة تستهدف تجاوز الحدود التقليدية للقطاع وتغيير مقوماته الأساسية، وهذا ما أثبتته العديد من شركات تكنولوجيا التأمين الناشئة من بينها: شركة Oscar health، شركة Lemonade US، وشركة Root Insurance.

1.3. نموذج شركة Oscar health:

تعتبر شركة Oscar من أحسن الشركات الرائدة في مجال تكنولوجيا التأمين الصحي، تأسست سنة 2012 بنيويورك من قبل Joshua Kushner،Scllosser Marice و Kevin Nazemi، وذلك في إطار إصلاح نظام الرعاية الصحية الذي أدخله باراك أوباما، وهي أول شركة تأمين ناشئة تعمل كمنصة رقمية عبر توفير خدماتها على موقعها الإلكتروني والذي يضم شبكة كبيرة من خبراء التكنولوجيا، الأطباء والمستشفيات في مختلف التخصصات، حيث يمكن للعملاء مباشرة ومن دون أية وساطة الحصول على رعاية صحية بسيطة، ذكية ومرغوبة، كالعثور على أحسن طبيب مناسب، حجز موعد بأسرع وقت وبأقل تكلفة، القيام بزيارة افتراضية باستخدام التطبيق الذكي للشركة (Oscar).

عرفت شركة Oscar نموا متسارعا رغم قصر المدة الزمنية لبداية نشاطها، وذلك بسبب استقطابها لكم هائل من العملاء، والذي يرجع بدوره إلى مجموعة من العوامل أهمها:

- أسلوب الشركة المبتكر والقائم على الواجهات التكنولوجية لتقديم الرعاية الصحية، أهم هذه التكنولوجيات:
  - السجلات الصحية الإلكترونية لتوسيع نطاق الوصول إلى بيانات المرضى، وتقديم الأفضل للعملاء من حيث الكفاءة، البساطة والسرعة؛
  - الأجهزة القابلة للارتداء، وتشمل الأساور، الساعات الذكية وأجهزة الاستشعار المحمولة وغيرها من الأجهزة الطبية المحورية المتنقلة والمخصصة للمراقبة المستمرة وتعقب بيانات المرضى عن بعد.
- تشجيع نمو واستيعاب التكنولوجيا الصحية من خلال برامج المكافآت والحوافز كالاستفادة من الاستشارات المجانية عبر الهاتف، الخدمات الطبية الطارئة، رعاية الحمل، بالإضافة إلى الرعاية الأولية التي قدمتها الشركة خلال جائحة COVID19.

ووفقا لمؤشرات شركة Oscar، استطاعت الشركة من خلال فلسفتها القائمة على العملاء ونهجها المبتكر للرعاية كسب ثقة 594 300 عميل منذ تأسيسها وبمعدل سنوي يتجاوز 50 %، وكذا امتلاك خطط صحية عائلية وفردية

في 497 مقاطعة عبر 19 ولاية أمريكية، ويتوقع وجود مجال كبير للتوسع في السنوات المقبلة، وهو ما يدل على أن الشركة تسعى جاهدة لتجسيد استراتيجيتها للنمو السريع من خلال اكتساب المزيد من العملاء وإطلاق أسواق جديدة.

واستنادا إلى عضوية الشركة في الولايات المتحدة استطاعت Oscar التوسع أكثر، لتدخل سوق التأمين للمجموعة الصغيرة سنة 2017، وتقدم خطط Medicare Advantage سنة 2020، وذلك من خلال قيامها بسلسة من الجولات الاستثمارية، جمعت خلالها 800 مليون دولار لتزيد قيمتها إلى 3.2 مليار دولار .

من خلال عرض تجربة شركة Oscar Health في مجال تكنولوجيا التأمين، نرى بأن هذه الشركة أصبحت مصدرا بارزا للتأمين المبتكر الذي يفضله جيل الألفية من العملاء، فهي تسعى للعمل تحت شعارها "نعمل بجد لنجعلها سهلة" وذلك من خلال فلسفتها الجديدة التي تنطوي على تقديم طريقة مبتكرة ومختلفة تماما لممارسة التأمين، وهذا مكنها إلى حد بعيد من تجاوز عيوب نظام التأمين التقليدي، كانخفاض رضا العميل وكثافة الأعمال الورقية وغياب عنصر الابتكار والإبداع. رغم حداثة الشركة إلا أنها تمكنت من جذب العديد من الشركات المستثمرة أبرزها شركة Alphabet، وكذا فرض مكانتها في سوق التأمين الصحي. وتبقى هذه التجربة مثالا حيا يحتذى به لقيادة التغيير في قطاع التأمين وتوجيهه نحو تطوير نموذج أعماله التقليدي. (صيد، 2022، صفحة 73،72)

2.3. نموذج شركة Lemonade US:

1.2.3. التعريف بالشركة (Lemonade US):

تعتبر (Lemonade) شركة أمريكية رائدة في مجال صناعة تكنولوجيا التأمين، دخلت عالم التكنولوجيا المالية مؤخرا من بابه الواسع، وتأسست في أفريل 2015 بنيويورك وبتمويل قدره 480 مليون دولار. هي شركة ناشئة تقدم عروضا تأمينية مبتكرة لمالكي المنازل والمستأجرين وأصحاب العقارات تحت شعار الحفاظ على طلب العميل والتكيف مع احتياجاته المتغيرة، في سبتمبر 2016 حصلت الشركة على رخصة التأمين الخاصة بها من هيئة التنظيم لولاية نيويورك، وأصبحت تخضع لنفس التزامات شركات التأمين التقليدية خاصة من حيث قواعد الملاءة المالية، وبهذا الإجراء أصبح في إمكان الشركة ممارسة نشاط التأمين لكن بشكل محدود يقتصر على تقديم منتجات محددة ولفئات معينة.

2.2.3. نطاق وطبيعة عمل الشركة:

تهتم (Lemonade) بتقديم منتج التأمين الخاص بالمستأجرين وملاك المنازل، ولقد أصدرت أولى وثائقها في نيويورك سنة 2016 لتوفر كل شيء بدء من تكاليف إعادة الإعمار وتلف الممتلكات الشخصية وسرقتها، إلى فقدان المسؤولية القانونية. إلى جانب التأمين الصحي للحيوانات الأليفة ابتداء من جويلية 2020 في معظم مناطق الولايات

المتحدة الأمريكية، وتأمين المسؤولية المدنية والأشياء في ألمانيا ومؤخرا هولندا، وتستحوذ على 1% من إجمالي سوق تكنولوجيا التأمين ،لا تعتبر (Lemonade) شركة تأمين، إنما تعد شركة تكنولوجيا تعمل كمنصة عبر توفير خدماتها على الموقع الالكتروني المصمم بشكل جذاب وبواجهة ديناميكية تتيح سهولة التنقل للتسجيل في العملية، أو من خلال تطبيق ذكي والذي يجرى تنزيله على الجهاز المحمول للعميل بهدف التسجيل أو التبليغ عن الحوادث بشكل فوري. يرتكز منهج التسويق في الشركة على العميل بشكل أساسي عبر تقديم أفضل تجربة له وجعل أسلوب التواصل مباشرا ودون وسطاء. عكس ما هو معمول به في شركة التأمين والتي تستهدف المنتج التأميني بالدرجة الأولى عبر تقديم أفضل خدمة لمنافسة المؤمنين الآخرين في السوق.

3.2.3. نموذج عمل الشركة:

ابتكرت (Lemonade) نموذجا تجاريا جديدا للتأمين أعادت من خلاله هيكلة نموذج التأمين التقليدي بشكل يتوافق مع الاقتصاد السلوكي والتكنولوجيا الرقمية الحديثة. من خلال هذا النموذج عملت الشركة على استخدام الذكاء الاصطناعي وروبوتات الدردشة مكان الوسطاء لتقديم عقود التأمين الخاصة بها، والتعامل مع المطالبات والإجراءات الإدارية المعقدة بآلات متعلمة، وكذا تحسين عملية شراء التأمين وإعادة تعريفه على أنه سلعة اجتماعية ذات أبعاد تضامنية وليس مجرد وسيلة لأخذ الأموال وجني الأرباح. كما جسدت فكرة محيط عمل بدون ورق وخالي من العيوب في الواقع، وبهذه الخطوات تكون الشركة قد غيرت فعلا وجه الصناعة المتقادم، ودفعت العملاء لخوض تجربة فريدة من نوعها. إن الشيء الذي دفع (Lemonade) لهذا التغيير الجذري هو النقائص التي تضمنها النموذج التقليدي، والتي تتعلق أساسا بالممارسات الاحتيالية وغياب عنصر الثقة بين أطراف التعاقد، مما قادها لاتخاذ الشفافية عنوانا لها وهدفا تسمو لتحقيقه عبر توجيه الأقساط بطريقة شفافة جدا، وتحديد وجهة الأموال الفائضة دون تضليل أو تدليس.

4.2.3. تحليل عوامل نجاح نموذج عمل Lemonade:

صنفت" Lemonade" من أكثر الشركات الناشئة نجاحا في مجال تكنولوجيا التأمين، ويرجع ذلك لتغيير منهجها كليا وتبنّي نموذج الرسوم الشفافة، والذي يقوم على استبعاد أي سبب لرفض مطالبات التأمين وتسريع زمن تسويتها وسدادها. فضلا عن ذلك يتميّز نموذج أعمالها بقيامه على المزج الفريد بين التكنولوجيا والجانب الاجتماعي للتأمين، حيث حاولت عبر هذا الأسلوب إظهار منتج التأمين على أنه خدمة تضامنية قبل كل شيء. وفيما يلي عرض لأهم العوامل التي صنعت نجاح تجربة الشركة:

أ. **استخدام التكنولوجيا**: Lemonade هي شركة تكنولوجيا تمارس التأمين وتعمل على تطوير برمجيات خاصة بهذا المجال، حيث تحرص على أن تكون التكنولوجيا والابتكار في صلب استراتيجيتها لدعم النهج الشفاف في نموذجها، وهذا لكي تقدّم الأفضل للعملاء من حيث الكفاءة، البساطة، السرعة؛

ب. **تجربة عملاء رقمية وفعالة**: تستند تجربة العملاء في شركة Lemonade على تنزيل مجاني لتطبيق Lemonade على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، وما يزيد التجربة متعة وتميّزا أكثر هو إدخال روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في إدارة عمليات التأمين. هذه الروبوتات لها القدرة العالية على صياغة وثائق التأمين وتصميمها حسب احتياجات العملاء واستفساراتهم، ويمتد دورها ليشمل مرحلة المطالبات ومعالجتها آليا، حيث يطلب الروبوت من العملاء تحميل مقاطع الفيديو وصور الأضرار خلال الحادث لمعالجة أسرع، كما يتسنى للعملاء أيضا إمكانية إجراء تعديلات على التغطية بنقرة بسيطة على أجهزتهم؛

ت. **صفر ورق**: يبحث جيل الألفية المستهدف من طرف Lemonade عن بديل مبتكر خالي من الأوراق والإجراءات المطولة، وللتخلص من عبء الأعمال الورقية ألزمت الشركة عملاءها بالتخلي نهائيا عن الوثائق الورقية خاصة لدى دفع المطالبات واستبدالها بمقاطع الفيديو المسجّلة والمختومة بالتوقيع الالكتروني للمتضرر، مما يزيد من كفاءة العملية وفعاليتها وبوصولها لمرحلة صفر ورق تكون الشركة قد بلغت أعلى مستويات التحول الرقمي؛

ث. **اعتماد مفاهيم الاقتصاد السلوكي**: يعتمد نموذج العمل في Lemonade على الاقتصاد السلوكي لتضييق مجال الممارسات الاحتيالية. فعند التسجيل على تطبيق الشركة لشراء الخدمة يطلب الروبوت من العميل التوقيع باسمه كتعهد على أن يكون صادقا في الادلاء بالمعلومات الجوهرية الهامة، ولأن الشركة تعالج كميات هائلة من البيانات باستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، فهذا سيسمح لها بكشف الادعاءات المضللة بغرض الاحتيال. (شراقة، 2021، الصفحات 28-31)

3.3. نموذج شركة Root Insurance:

هي شركة تأمين على السيارات قائمة على التطبيقات أسسها Alex Timm و Dan Mangesفي عام 2015. منذ سن الرابعة عشرة، أراد Timm ، الذي عمل في مجال التأمين، تبسيط عملية طلب التأمين لكل من المستهلك وشركة التأمين. تصنع الشركة ملف من الربح إذا كان قيمنا من أقساط التأمين تتجاوز مدفوعات التعويضات. في حين أن الشركة لديها بعض النفقات العامة، فإن تكاليفها أقل بكثير دون الحاجة إلى الحفاظ على الفروع المادية.

يستخدم Root Insurance تقنية المعلوماتية لتقديم أسعار تأمين شخصية على السيارات بناءً على سلوك القيادة الفردي. باستخدام تطبيق الهاتف المحمول، يمكن لحاملي وثائق التأمين تتبع عادات القيادة الخاصة بهم، مثل التسارع

والكبح والسرعة. ويتم بعد ذلك تحليل هذه البيانات لتحديد معدلات الأقساط المناسبة، ومكافأة السائقين الآمنين بأقساط أقل.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يسمح لشركة Root Insurance بتقديم أسعار أكثر عدلاً ودقة فحسب، بل يشجع أيضاً عادات القيادة الأكثر أماناً بين حاملي وثائق التأمين. ويقدم التطبيق تعليقات ونصائح حول كيفية تحسين سلوك القيادة، مما يؤدي في النهاية إلى تقليل الحوادث وخفض تكاليف المطالبات. (سالم و سحالية ، 2024، صفحة 22،21)

الجدول رقم 1-1: خصائص شركة Root Insurance

عنصر نموذج العمل	تحليل الأداء	الآثار	أمثلة
قيمة المقترح	يتضمن عرض القيمة الخاص Root Insuranceبشركة ما يلي: – التسعير المخصص: تقديم أقساط التأمين على السيارات بناءً على سلوك القيادة الفردي، والتي يتم تحديدها من خلال جمع البيانات وتحليلها عبر تطبيق الهاتف المحمول. –سهولة التسجيل: تبسيط عملية تقديم طلب التأمين من خلال التطبيق، مما يلغي الحاجة إلى الأعمال الورقية ويسمح للمستخدمين بالحصول على التغطية بسرعة. –العدالة والشفافية: تعزيز نموذج تأمين أكثر عدالة من خلال سياسات التسعير على أساس عادات القيادة، والتي قد تفيد السائقين الآمنين بأسعار أقل.	–يوفر أقساط التأمين على السيارات على أساس عادات القيادة الفردية. –يبسط عملية تقديم طلب التأمين من خلال تطبيق جوال سهل الاستخدام. –يعزز العدالة في أسعار التأمين، مما يحتمل أن يخفض تكاليف السائقين الآمنين. –يعزز تجربة المستخدم من خلال التكنولوجيا والحلول المستندة إلى البيانات. –يقدم عرض قيمة فريدة من نوعها في صناعة التأمين على السيارات.	– العملاء الذين يسعون للحصول على أسعار التأمين على السيارات الشخصية. – المستخدمون الذين يبحثون عن عملية تقديم طلبات تأمين رقمية وخالية من المتاعب. – السائقون الآمنون المهتمون بأسعار التأمين المنخفضة المحتملة. – أولئك الذين يقدرون تجربة التأمين المحسنة والمعتمدة على التكنولوجيا.
استراتيجية التوزيع	تتضمن استراتيجية توزيع Root Insuranceما يلي:	–يوفر تطبيق جوال لجمع البيانات وتطبيقات التأمين.	–استخدام تطبيق الهاتف المحمول لجمع بيانات القيادة وشراء التغطية. –التفاعل

	-تطبيق الهاتف المحمول: توفير تطبيق جوال يجمع بيانات سلوك القيادة ويسهل عملية تقديم طلبات التأمين. -نموذج البيع المباشر للمستهلك: بيع السياسات مباشرة للعملاء من خلال التطبيق، مما يلغي الحاجة إلى الوكلاء التقليديين. -تحليلات البيانات: استخدام تحليلات البيانات لتقييم سلوك القيادة وحساب أقساط التأمين الشخصية.	-تبيع السيارات مباشرة للمستهلكين، مما يقلل الاعتماد على الوكلاء. يستخدم تحليلات البيانات لتحديد أقساط التأمين الشخصية . -المشاركة في التسويق لزيادة الوعي بمزايا التطبيق. -تنفذ استراتيجية توزيع تتمحور حول التكنولوجيا في صناعة التأمين على السيارات.	المباشر مع Root Insurance للحصول على السياسة. -تقييم سلوك القيادة من خلال تحليلات البيانات. -اكتشاف التأمين الجذري من خلال جهود التسويق والإعلان.
صادر الدخل	تحقق شركة Root Insurance إيرادات من خلال القنوات التالية: -أقساط التأمين على السيارات: تحصيل الأقساط من حاملي وثائق التأمين لتغطية التأمين على السيارات. -رسوم السياسة: فرض الرسوم المتعلقة بتغييرات السياسة والتصديقات والمهام الإدارية. يعتمد Root Insuranceفي المقام الأول على الإيرادات من أقساط التأمين على السيارات والرسوم المتعلقة بالسياسة.	-يجمع الإيرادات من خلال مدفوعات الأقساط لتغطية التأمين على السيارات. ي -فرض رسومًا على تغييرات السياسة والمهام الإدارية. -يركز على مصادر الإيرادات الأساسية في قطاع التأمين على السيارات.	– دفع أقساط التأمين على السيارات للتغطية. – تكبد رسوم لتغييرات السياسة والتصديق عليها

المصدر: سالم راضية، سحالية زينب، الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا التأمين: عرض نماذج دولية، ملتقى وطني حول الاستثمار التكنولوجي والتوجهات الحديثة في عالم المال والأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، ص ص22-26.

خلاصة الفصل الأول:

أصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة لا غنى عنها وهذا راجع الى التسهيلات العديدة التي جاءت بها والتي ساهمت في توفير الوقت والجهد والمال في آن واحد، وكذلك تطوير شتى القطاعات من بينها قطاع التأمين الذي سهلت عليه عملية تسويق الخدمة التأمينية الى مختلف طالبي التأمين، الأمر الذي جعل معظم شركات التأمين على مستوى العالم تتسابق من أجل تقديم خدماتها عبر أحدث ما توصلت اليه التكنولوجيا ألا وهو التأمين الرقمي أو تكنولوجيا التأمين، حيث ساهمت هذه الأخيرة في زيادة القدرة التنافسية لشركات التأمين، إضافة الى الحفاظ على مكانتها في السوق وكذلك الوقاية من المخاطر وتقليل الأضرار الى أقصى حد ممكن، حيث ظهرت عدة شركات ناشئة تستخدم هذه التكنولوجيا الحديثة عرفت باسم شركات تكنولوجيا التأمين.

الفصل الثاني:

الخلفية النظرية لصناعة التأمين

تمهيـــــــــد:

صناعة التأمين لها دور بارز الأهمية في مواجهة الاخطار التي قد تعترض للإنسان منذ وجوده، فهي تعد واحدة من الحلول التي لجأ اليها وابتدعها الانسان ليتمكن من تأمين الخسائر والأضرار التي يحتمل وقوعها في كافة أنشطته. ومن المعروف أن التأمين كونه نظام متطور يتمثل الهدف الأساسي منه في حماية الأفراد والمؤسسات من الخسائر المادية الناشئة عن الأخطار الواقعة والتي يمكن قياسها ماديا، ولقد مرت الصناعة التأمينية بمجموعة من المراحل في التاريخ حتى أصبحت على ما هي عليه الان، ولقد كانت التطورات الحاصلة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وكذا التكنولوجية هي السبب الرئيسي للتطور والرواج الكبير الذي عرفته صناعة التأمين في التنويع في المنتجات والخدمات التي تقدمها.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. **الإطار النظري لصناعة التأمين.**
2. **المحددات الأساسية لصناعة التأمين.**
3. **تقنيات صناعة التأمين، فروعها ودورها في التنمية.**

1. الإطار النظري لصناعة التأمين

1.1. تطور مفهوم صناعة التأمين:

1.1.1. التأمين كخدمة:

من أجل تقديم مفهوم شامل للتأمين يجب أولا تعريف الخدمة ثم الخدمة المالية ثم تعريف خدمة التأمين:

أ. **مفهوم الخدمة:** تعرف الخدمة بأنها " محصلة التداخل في العلاقات بين العناصر الثالثة الأساسية لإنتاج الخدمة وهي الزبون، الأعوان والدعم المادي، هذه المحصلة هي التي تكون الربح الذي يمكن من إرضاء الزبون ". (عبد الفتاح، 1992، صفحة 320)

كما تعرف أيضا على أنها " أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية، إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو غير ملموس ". (شيح، 2009-2010، صفحة 9)

وبالتالي فإن الخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست بمنتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة (مثل الراحة والصحة والتسلية واختصار الوقت...الخ) وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول.

ب. **مفهوم الخدمة المالية:**

التعريف 01: "هي مجموعة من المهارات الشخصية والملتزمات المادية والأعراف والقواعد القانونية التي يتم عرضها وانتاجها بما يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة ". (شيح، 2009-2010، صفحة 10)

التعريف 02: " أنشطة مالية تؤديها المؤسسات المالية التي تشمل مجموعة واسعة من المؤسسات التي تدير الأموال بما فيها البنوك، شركات التأمين، شركات ادارة الاستثمارات المالية وغيرها ". (فراح، 2019-2020، صفحة 2)

وبالتالي، فالخدمة المالية بشكل عام هي أي نشاط، منفعة أو أداء مقدم من طرف إلى طرف آخر، وتكون ذو طبيعة مالية تقوم به مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية، وتكون محكومة بتعليمات وقوانين تشريعية.

ت. **مفهوم خدمة التأمين:** قبل التطرق إلى مفهوم خدمة التأمين سيتم الاشارة أولا إلى تعريف التأمين.

- **مفهوم التأمين:**

تعريف 01: حسب نص المادة 619 من القانون المدني الجزائري، فالتأمين: "عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه، مبلغا من المال أو إيراد مرتب أو أي عوض مالي آخر، في حالة

وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبَّين في العقد، وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن ". (جديدي، 2007، صفحة 12)

تعريف 02: التأمين هو: " وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين وذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكون جميعهم معروفين لهذا الخطر، وذلك بمقتضى اتفاق سابق ". (عزمي سلام و شقيري نوري، 2007، صفحة 9)

وبالتالي فالتأمين هو عقد يجمع بين المؤمن والمؤمن له وذلك في حالة وقوع حادث أو خطر معين والذي لا يمكن لشخص أن يتحمل نتائجه المالية بمفرده، وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

- **خدمة التأمين:**

تعريف 01: " هي المنافع التي تقدمها مؤسسة التأمين إلى الزبون الذي يريد شراء خدمة معينة لكي تضمن له الأمان من الأخطار ". (مرقاش، 2006-2007، صفحة 111)

تعريف 02: خدمة التأمين هي: " المنتوج التأميني الذي تقدمه شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية من منفعة متمثلة في الحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها بتعويضه عن الخسارة المتحققة نتيجة الخطر المؤمن منه ". (عزمي سلام و شقيري نوري، 2007، صفحة 200)

بعد التطرق إلى مفهوم الخدمة، الخدمة المالية والاشارة إلى مفهوم التأمين، يمكن تقديم مفهوم شامل للتأمين كخدمة وهو: " الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده ".

2.1.1.التأمين كصناعة:

سيتم أولا وقبل التطرق إلى مفهوم التأمين كصناعة، التحدث عن صناعة الخدمات غير الملموسة كصناعة التأمين ثم تعريف الصناعة بشكل عام، مفهوم الصناعة في التاريخ الاقتصادي، المفهوم الاحصائي للصناعة، مفهوم الصناعة في النظرية الاقتصادية ثم وضع تعريف شامل للصناعة وصناعة التأمين.

أ. **صناعة الخدمات غير الملموسة**: هو أحد مجالات الصناعة الذي يهتم بإنتاج الخدمات غير الملموسة، بما أن الخدمات التي ليس لها وجود مادي فإنه لا يمكن لمسها أو رؤيتها أو شمها أو سمعها قبل شرائها، وهذا أهم ما يميزها عن السلع الملموسة. فهذه الخدمات موجهة نحو ممتلكات غير ملموسة كالتأمين، حيث يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر عند شرائها واستهلاكها، فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة وغالبا ما

تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث لا يتم نقل ملكيتها وليس لها صفة . (بن عمروش، 2007-2008، صفحة 16)

ب. **مفهوم الصناعة:** حتى يتسنى لنا تقديم مفهوم شامل للصناعة وصناعة التأمين سوف يتم التطرق إلى ما يلي:

- **مفهوم الصناعة في التاريخ الاقتصادي:** يركز مفهوم الصناعة في التاريخ الاقتصادي على أسلوب الإنتاج، حيث يعتمد هذا المفهوم على النشاط واستغلال الأساليب المحسنة لإنتاج الثروة، حيث أن الحركة الصناعية بدأت حين أصبحت الآلة المسيرة باستعمال الطاقة المولدة مركزيا الأسلوب النموذجي في إنتاج المواد الصناعية. وفي ظل الظروف المبكرة للحركة الصناعية كان المصنع يشكل الوحدة الأساسية. ولضمان أقصى درجات الاقتصاد في الإنتاج ينبغي أولا جمع المصانع التي تتولى عمليات صناعية تكميلية في مجاميع وثيقة الرابطة تخضع لإشراف موحد لكي تحقق توفير في النفقات لنقل المنتجات الوسيطة أو لاستغلال الفضلات في عمليات صناعية لاحقة. وثانيا ينبغي توحيد الإشراف على الإنتاج لتقليل أصناف سلعة معينة وثالثا ينبغي التخصص في الإنتاج والتوسع فيه. (نعيم، 2015-2016، صفحة 12)
- **المفهوم الاحصائي للصناعة:** وتتمثل وجهة النظر الإحصائية في الصناعة على أنها مجموعة من المنشآت تمثل كل منها وحدة اقتصادية بسيطة أو مركبة تقوم بنشاط متجانس، وتهدف إلى تحقيق إنتاج السلع والخدمات. (القريشي، 2005، صفحة 25)
- **مفهوم الصناعة في النظرية الاقتصادية:** حسب النظرية الاقتصادية الصناعة هي مجموعة من المنشآت الصناعية تقوم بإنتاج سلع معينة من خلال تجميع مجموعة من عناصر الانتاج لإنتاج السلع ويديرها منظم واحد يقوم باتخاذ القرارات. (سنوسي، 2010-2011، صفحة 16)

وبعد التطرق إلى صناعة الخدمات ومفهوم الصناعة من وجهة نظر الاقتصاديين والمفهوم الاحصائي لها، يمكن القول بأن الصناعة هي:" مجموعة من المنشآت في حالة تنافس تقدم منتجات أو خدمات يمكن أن تمثل بدائل لبعضها البعض وتكون معروضة في نفس السوق". (سنوسي، 2010-2011، صفحة 52)

وباستخدام المفاهيم السابقة للتأمين والخدمة وبعد التطرق لمفهوم الصناعة، يمكن تعريف الصناعة التأمينية على أنها: " **مجموعة من المؤسسات المتنافسة فيما بينها في الصناعة نفسها والمقيدة بالمحيط نفسه، والتي تقوم بتقديم منتجات متمثلة في الخدمات التأمينية، ومن أهم ما يميز الصناعة التأمينية عن الصناعات الأخرى هو تعدد مؤسسات التأمين** ".

2.1. التطور التاريخي لصناعة التأمين:

الصناعة التأمينية حسب مفهومها الحديث، ما هي إلا نتيجة تطور كبير لأنظمة ظهرت على مر العصور، وكل هذا لتحقيق الغاية التي يقصد تحقيقها من خلال التأمين في وقتنا الحاضر، حيث تكمن هذه الغاية في الحصول على الأمان في مواجهة مخاطر الحياة وهذا من خلال توفير التغطية التأمينية للأفراد والمؤسسات.

إن نشأة التأمين لا يمكن نسبتها بدقة إلى حضارة معينة أو سنة معينة حتى يعرف بالضبط متى بدأ التأمين لكنها وعلى أي حال ترجع إلى العصور القديمة في رحلة بحث الإنسان عن الأمان في مواجهة مخاطر الحياة.

وقد قيل إن البدايات الأولى للتأمين جسدتها رؤية يوسف عليه السلام خلال الحضارة الفرعونية في مصر، حول تخزين القمح في سنوات الخير لمواجهة السنوات السبع العجاف التي عانى منها الناس الجوع والمرض (جديدي، 2007، صفحة 6)، كما قيل أيضا أن بداية التأمين الأولى كانت في صورة التضامن بين أهل الحرفة أو المهنة لتبادل المعونة بينهم، حيث يتحمل الأعضاء الخسارة التي قد تلحق أحدهم باشتراك كل منهم بمبلغ من المال وهو ما سمّي بالتأمين التبادلي أو التأمين التعاوني إلا أن المؤكّد أن أول ما عرف من نظام التأمين هو التأمين البحري على البضائع المنقولة والسفن الناقلة لها عبر البحار من الأخطار البحرية الكثيرة المعرضة لها، وذلك في أوائل القرن الرابع عشر الميلادي .ثم استقر وأصبح تدبيراً بحرياً نظامياً هاماً لما ظهر من شأنه وثمراته ووضعت له أسس وقواعد ثابتة منظمة تضمنها نظام قانوني هو أول نظام معروف للتأمين البحري سمي باسم أوامر برشلونة (Ordonnance de Barcelone) التي صدرت سنة1435م.

وقد نظمت بهذه الأوامر عناصر عقد التأمين البحري وقواعده وشرائط انعقاده وآثاره وطريقة تنفيذه واجراءاته، وعينت فيها المحاكم التي تفصل في منازعاته. (الزرقا، 1994، صفحة 41،33)

وبالنسبة للتأمين على الحياة فقد ظهر في نفس الوقت الذي ظهر فيه التأمين البحري، ذلك لأن عقود التأمين البحري المشار إليها، قد تضمنت أيضاً التأمين على حياة القبطان والبحارة بنفس أسعار تأمين البضاعة والسفينة، ولكن ظهور الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر، كان له الأثر الواضح في ظهور التأمين على الحياة الصناعي، وأيضاً ظهور التأمين على الحياة الجماعي.

وبالنسبة لتأمين الحريق، فقد كان لحريق لندن الشهير عام 1666 الذي التهم 85% من مباني المدينة، أثراً كبيراً في زيادة الاهتمام بهذا الفرع من فروع التأمين، لدرجة أنه أنشئت شركات تأمين مساهمة متخصصة للقيام بالتأمين على هذا الخطر فقط، أي خطر الحريق .وبظهور وتقدم الصناعة ووسائل النقل وتطورها تتابع ظهور فروع مختلفة أخرى للتأمين، كالتأمين على الحوادث الشخصية في إنجلترا عام 1849، ثم التأمين على السيارات، والتأمين من أخطار

الطيران. ثم ظهر التأمين الاجتماعي بهدف حماية الطبقة العاملة من الأخطار التي إن حدثت لها تسبب لها خسارة مالية (خاصة انقطاع الأجر الذي يعتبر المصدر الرئيسي الذي يعتمد عليه العامل في تدبير معيشته اليومية) كأخطار الشيخوخة والعجز والوفاة والمرض وإصابات العمل والتعطل، وينسب للحركات العمالية والمبادئ الاشتراكية التي سادت ألمانيا الغربية بزعامة ماركس عام 1878 بداية الاهتمام بشؤون العمال من قبل السلطات الحكومية حيث شرعت بعض القوانين المنظمة لأحوالهم وشؤونهم أثناء العمل، ففي عام 1891 أصدر بسمارك قوانين التأمين الاجتماعي الإلزامي من المرض على عمال المناجم والمصانع ، وفى عام 1898 صدر القانون الخاص بتأمينات الشيخوخة والعجز الدائم ، ثم توالى ظهور فروع التأمين الاجتماعي الأخرى بألمانيا ، ثم انتشر في الدول الأوروبية الأخرى ، والذى انتقل منها إلى باقي دول العالم ، حتى أصبح هذا النوع من التأمين يسود معظم دول العالم تقريباً رأسمالية أو اشتراكية أو نامية، وإن كان الاتجاه الحديث هو تعميم تطبيق فروع التأمين الاجتماعي على كافة أفراد الشعب بدلاً من اقتصارها على الطبقة العاملة فقط، وإن كان ذلك يتوقف على حاجة الأفراد إلى مثل هذا النوع من التأمين، بجانب طاقة البلاد وقدرتها المالية والاقتصادية على تحمل الأعباء المالية لمثل هذا النوع من التأمين. (عبد ربه، 2006، صفحة 52،51)

3.1. خصائص صناعة التأمين وآثارها:

إن أهم ما يميز مؤسسات التأمين عن غيرها من المؤسسات الصناعية، هو احتوائها بعض الخصائص من بينها ما يلي:

- ❖ لا ملموسية منتجاتها.
- ❖ يعد عنصر المخاطرة من العناصر المهمة في نشاط مؤسسات التأمين ولا يمكن الاستغناء عنه.
- ❖ لا يمكن معرفة مردودية المنتجات التأمينية إلا بعد سنوات من بيعها.
- ❖ للتطور الاقتصادي والاجتماعي أثر كبير على أداء مؤسسات التأمين.
- ❖ مستوى المعرفة والثقافة للعملاء تبقى محدودة وضعيفة.
- ❖ عدد المتعاملين جد محدود وهو خاضع لاحتكار بعض المؤسسات. (حساني، 2010، الصفحات 9-10)

وتتميز الصناعة التأمينية بالخصائص التالية:

الجدول رقم 2-1: خصائص الصناعة التأمينية وآثارها

الخصائص	أثرها
مخرجات صناعة التأمين هي منتجات تحمل معاني نفسية، اجتماعية ودينية	❖ ضغط الرأي العام.
انعدام الحماية القانونية للإبداع التأميني	❖ صعوبة اتباع استراتيجية تميز المنتج؛ ❖ البحث عن صورة مختلفة بالتركيز ليس فقط على المنتج بل على مجموع كل مؤسسة.
تعتمد صناعة التأمين على شبكة توزيعية متكاملة وقريبة من الزبون	❖ نزاعات بين مختلف الأقسام ومراكز القرار المختلفة في المصالح.
جودة الخدمة ليست واحدة	❖ صعوبة مراقبة الجودة. ❖ معايير الأداء مختلفة.
المنتجات غير ملموسة	❖ صعوبات توفير عينات دراسة؛ ❖ قيود كثيرة في التسويق؛ ❖ صعوبة تحديد السعر والنوعية مسبقا؛ ❖ صعوبة تقييم الخدمات المنافسة؛ ❖ البحث عن علاقة ثقة بين المؤمن والمؤمن له بإنماء ملموسية الخدمة وبالتالي يستلزم اضافة قيمة وهمية للخدمة.
ضرورة المعرفة التأمينية	❖ التوظيف والتكوين التقني المطلوب.
معيار الخطر له ثقل كبير في الصناعة التأمينية	❖ صعوبة القبول بتحمل المخاطر (الرهان).

المصدر: حساني حسين، مدخل التسعير لتدعيم التنافسية في الصناعة التأمينية- اشارة للتجربة الجزائرية-، ملتقى المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، نوفمبر 2010، ص ص 09، 10.

2. المحددات الأساسية لصناعة التأمين

صناعة التأمين واحدة من الصناعات التي برزت حديثا في القطاع الاقتصادي، وهي كغيرها من الصناعات تخضع إلى مجموعة من المحددات الأساسية، متمثلة في المحيط الاقتصادي-الاجتماعي، محددات الطلب ومحددات العرض.

1.2. المحيط الاقتصادي-الاجتماعي:

يؤثر المحيط الاقتصادي والاجتماعي على صناعة التأمين، من خلال عنصرين أساسين وهما:

1.1.2.مستوى التطور الاقتصادي:

يمكن استخلاص العلاقة التي تربط نمو صناعة التأمين بالنمو الاقتصادي في أن النشاط الاقتصادي يؤثر على الناتج المحلي الخام الذي له تأثير كبير على رقم أعمال التأمين، وبالتالي نمو صناعة التأمين. فنجد أن ضعف النشاط الاقتصادي وحركة الاستثمارات يؤدي إلى انخفاض الناتج المحلي الخام وبالتالي انخفاض نسبة النمو الاقتصادي، ومنه ضعف قدرة الاكتتاب في أقساط التأمين وبذلك يحدث تراجع في رقم أعمال التأمين مما يؤدي هذا وبالضرورة إلى انخفاض درجة نمو صناعة التأمين، والعكس عند ارتفاع الناتج المحلي الخام يحدث ارتفاع في نسبة النمو الاقتصادي وبالتالي زيادة قدرة الاكتتاب في أقساط وعقود التأمين ومنه يؤثر هذا بالإيجاب على نمو صناعة التأمين.

وبالتالي يمكننا الاستنتاج بأن علاقة النمو الاقتصادي بصناعة التأمين تكمن في كون النمو الاقتصادي هو الذي يؤثر على نمو صناعة التأمين وليس العكس. (ملاخسو، 2012، صفحة 154)

2.1.2. دور الدولة وتأثيرها على صناعة التأمين:

إن درجة وطبيعة تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية لها تأثير كبير على نشاط مؤسسات التأمين، وذلك في شكلين: إما عدم تدخلها نهائيا -أي حالة اقتصاد السوق أو الحر- وهنا نجد أن هناك حرية كبيرة للمنافسة بين المؤسسات سواء المحلية أو الأجنبية، أما الشكل الثاني فهو يتمثل في هيمنة الدولة من خلال التنظيم المركزي وفي هذه الحالة تحتكر الدولة جزء كبير من قطاع التأمين أيضا فرض قيود على دخول أو عمل المؤسسات الأجنبية وتقييد المنافسة كذلك فرض جملة من المعايير لعملية الانتاج (شروط العمل، حقوق والتزامات العمال ...الخ) أو معايير خاصة بالمنتجات. (Zajdenweber, 2006, pp. 51-59)

2.2. محددات الطلب في صناعة التأمين:

يتأثر الطلب في صناعة التأمين بمحددات معينة، وهي:

1.2.2. تعريف الطلب:

يعرف الطلب على منتج سواء كان سلعة أو خدمة على أنه الكمية من المنتج التي يرغب المستهلكون في شراءها ولهم المقدرة على شرائه بالسعر السائد في السوق المتاحة خلال فترة زمنية محددة.

2.2.2. محددات الطلب على تأمين الممتلكات والمسؤولية:

هناك ثلاثة عوامل تحدد الطلب على تأمينات الممتلكات وتأمينات المسؤولية، وهي كالاتي:

أ. **اجتناب الخطر:** قام الاقتصاديون دائما بشرح علاقة الطلب على التأمين بدرجة النفور من المخاطر سواء تعلق الأمر بالأفراد أو المؤسسات، فبما أن مواجهة المخاطر تكون عن طريق دفع قسط قد تفوق قيمته قيمة الخسارة المتوقعة بدل مواجهة الخسائر، حيث تعادل الرهانات أو الاشتراكات أقساط التأمين، والمكاسب المحتملة تعادل التعويضات. ومنه فإنه كلما ارتفعت درجة نفور الأفراد من المخاطر ارتفعت قابليتهم لدفع أقساط عالية والعكس صحيح، لكن درجة النفور من المخاطر ترتبط بالعوامل الذاتية لكل فرد، فنجد أفرادا لا يكترثون لحجم المخاطر بل يفضلون تحمل الخسائر الناتجة عنها بدل دفع أقساط لأنهم يرون بأن قيمتها أكبر من الخسارة نفسها. وبالتالي يمكن اعتبار اجتناب الخطر أو النفور من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها كل من الاشخاص الطبيعيين أو المعنويين (المؤسسات) من محددات الطلب على التأمين وذلك راجع إلى الرغبة في الحماية من هذه المخاطر.

ب. **حجم أو قيمة الممتلكات:** إن حجم الممتلكات يعتبر من أهم العوامل التي تؤثر على طلب التأمين فبزيادة حجم الممتلكات يزيد احتمال توجه الأفراد نحو تأمينها، لكن يختلف ذلك حسب نوع التأمين فإذا تعلق الأمر بالتأمين على الممتلكات (والتي تتعلق بممتلكات المؤمن لهم) فإن زيادة قيمة الممتلكات تزيد من توجه الأفراد نحو طلب التأمين والعكس صحيح، أما في حالة التأمين على المسؤولية المدنية فإن العلاقة لن تكون مباشرة بنفس الطريقة.

ت. **الأبعاد النفسية:** من بين أهم العوامل التي تؤثر في مدى إقبال الأفراد على الطلب على الخدمات التأمينية مرتبطة بالعامل الذاتي وطبيعة الفرد، فمثلا قد يقرر فرد ما لم يسبق له أن أمن أن يقوم بالتأمين على منزله لأنه تعرض للسرقة أو لحريق خوفا من تكرر الحادثة وتجنبا للخسارة. ومنه فإن العوامل النفسية والذاتية أيضا لها دور في تحديد الطلب على الخدمة التأمينية. (حدباوي، 2011-2012، الصفحات 40-41)

3.2.2. محددات الطلب على منتجات التأمين على الحياة:

تهدف التأمينات على الحياة إلى الحد من الخسائر التي تترتب على الأخطار التي ترتبط بحياة الفرد أو أسرته، حيث أن هذا النوع من التأمين يخدم الفرد والمجتمع في نفس الوقت، فهو يغطي الخسائر المالية التي تنتج عن تحقق خطر الوفاة أو الحياة لفترة طويلة بالنسبة للفرد ويخدم المجتمع باعتباره وسيلة ادخار.

ويتأثر الطلب على تأمينات الحياة بمجموعة من العوامل نذكر منها: معاشات التقاعد، الرغبة في حماية الأسرة، انخفاض نسبة الضرائب على هذا النوع من التأمين الذي يعتبر ادخار بالمقارنة بباقي التوظيفات المالية الأخرى، لهذا نجد أن الدول المتقدمة تمنح إعفاءات ضريبية لهذا النوع من التأمين.

كما أن هناك عوامل أخرى مثل العامل الديني فمثلا هذا النوع من التأمين يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية، فنجد أن الطلب على هذا النوع من التأمين ضعيف مقارنة بالدول الغربية المتقدمة، حيث أنه لا يزال هناك تناقض كبير في الآراء حول التأمين على الحياة، فهناك من يقول بأن هذا النوع من التأمينات حرام، وهناك من يرى عكس هذا. (حدباوي، 2011-2012، صفحة 42)

4.2.2. دورة حياة المنتج التأميني:

يمر المنتج التأميني خلال حياته بنفس المراحل التي يمر بها أي منتج، ويعتبر تحليل ومراقبة دورة حياة المنتج التأميني التي تقدمها شركة التأمين إلى زبائنها أداة مساعدة في التعرف على الاستراتيجيات التسويقية المناسبة لكل مرحلة من هذه المراحل، إضافة إلى أهميتها في تحليل متطلبات السوق التأمينية وتطور المنافسة. (كراد، 2014، صفحة 31)

تتكون دورة حياة منتج التأمين من أربعة مراحل أساسية، وهي مرحلة التقديم، النمو، النضوج والانحدار حيث:

أ. **مرحلة التقديم** :خلال هذه المرحلة يكون الطلب على المنتج المالي (التأميني) ضعيفا نظرا لعدم معرفة العملاء به، وغالبا ما تكون التكاليف أكثر من الإيرادات التي يحققها هذا المنتج، وخاصة إذا كانت الخدمات جديدة بالنسبة للأسواق والعملاء، أي لم يتم طرحها من قبل وليست تقليدا لخدمات متواجدة في أسواق أخرى، أو حتى في نفس الأسواق ولم تكن معروضة من قبل المنافسين سيكون النمو خلال هذه المرحلة بطيئا وعدد قليل من العملاء يطلق عليهم -الابتكاريون- يبادرون إلى استخدام المنتج.

إن المهمة الرئيسية للمؤسسة في هذه المرحلة هي العمل على تعريف العميل الحالي والمرتقب بالخدمات التأمينية الجديدة من حيث خصائصها، فوائدها، أماكن الحصول عليها، وبناء الإدراك وإثارة الاهتمام لديه بالمنتج التأميني والمؤسسة التأمينية المقدمة له.

بعض المؤسسات تقدم منتجاتها إلى الأسواق بسعر مرتفع خلال هذه المرحلة وبعضها يقدم هذه المنتجات بسعر منخفض في مراحلها الأولى.

ب. **مرحلة النمو**: خلال هذه المرحلة يزداد إدراك ومعرفة العملاء بالمنتج التأميني المعروض وعلى مدى تميزه عن المنتجات التأمينية الأخرى الموجودة، وكذلك يتصف الطلب بالارتفاع ويبدأ معدل النمو في المبيعات بالزيادة السريعة. هنا تبدأ المؤسسة بجني أرباح كثيرة، مما يدفع المنافسين لدخول السوق من خلال تصميم وتقديم أنماط خدمات مشابهة خاصة بهم، حيث تبدأ المنافسة لكنها تكون محدودة في هذه المرحلة. كما تحاول كل مؤسسة تقديم منتجات أفضل سواء من حيث الخصائص التي تتمتع بها ومن حيث المنافع والمزايا الإضافية. تعد مرحلة النمو من مراحل دورة حياة المنتج ذات الربحية المتصاعدة ويكون أحد الأهداف الرئيسية لها هو تحقيق الحصة السوقية التي ترغب مؤسسة التأمين الحصول عليها.

ت. **مرحلة النضوج** :إن زيادة الأرباح المتولدة عن بيع المنتجات التأمينية في مرحلة النمو تستميل عددا كبيرا من المؤسسات التأمينية المنافسة للدخول إلى السوق، وتشتد المنافسة، إذ تحاول كل مؤسسة الاحتفاظ على حصتها السوقية، والدفاع عنها والعمل على جذب عملاء المنافسين من خلال تقديم الحوافز لهم .بالإضافة إلى الاستخدام المكثف للإعلان وترويج المبيعات، والزيادة الملحوظة في الاعتماد على الاسم التجاري.

ث. **مرحلة الانحدار** :يصل المنتج التأميني إلى مرحلة الانحدار عند انخفاض إيراداته، سواء بشكل بطيء أم سريع ويرجع وصول هذا المنتج إلى مرحلة الانحدار إلى العديد من الأسباب في مقدمتها:

- دخول منتجات جديدة إلى السوق لتحل محل المنتج المعني.
- ظهور اختراعات وابتكارات تكنولوجية تجعل المنتج المعني قديما، أي أن منافعه واستخداماته لا تتناسب مع حاجات ورغبات العملاء.
- القوانين والتشريعات الحكومية ذات الصلة.
- التغيرات الثقافية أو الاجتماعية أو السياسية أو غيرها.

تحاول المؤسسات التأمينية عادة تجنب الدخول إلى مرحلة الانحدار عن طريق التطوير والابتكار، حيث يتم من خلال ذلك تجديد دورة حياة المنتج التأميني، وقد تفكر الإدارة كذلك في تعديل وتحسين منتجاتها مما يضفي عليها حياة جديدة تتناسب مع ظروف ومستجدات الوضع في السوق. (بن عمروش، 2016-2017، صفحة 36،37)

3.2. محددات العرض في صناعة التأمين:

1.3.2. تعريف العرض:

يعرف العرض على أنه: " الكميات التي يكون المنتجون مستعدون لبيعها فعلا في السوق من السلعة أو الخدمة عند مختلف الأسعار المفترضة لها خلال فترة زمنية معينة، مع افتراض ثبات العوامل الأخرى. وعليه يتحقق العرض إذا ما

توفرت الرغبة والقدرة لدى المنتجين في تزويد السوق بكميات إضافية من سلعة أو خدمة معينة ". (جصاص، صفحة 117)

2.3.2. محددات العرض:

يعتمد العرض في التأمين على حجم صناعة التأمين، والذي يتأثر بمجموعة من المتغيرات هي:

أ. **عدد شركات التأمين وحجمها:** أو عدد الفروع وطبيعة المهام الموكلة لها، فكلما كان هناك تناسب بين حجم الاقتصاد وعدد شركات التأمين وكان توزيع فروعها متناسبا مع حاجة الاقتصاد، تنجح الشركات في توفير العرض اللازم من منتجات التأمين.

ب. **رأسمال الشركات:** وهو متطلب للحصول على ترخيص لممارسة التأمين في العديد من الدول، كما أن رأس المال يشكل مكون أساسي من معايير الملاءة المالية لشركات التأمين، وهو مؤثر على قدرة الشركة في إصدار وثائق التأمين والاحتفاظ بنسب أعلى من الأقساط المحصلة، مما يزيد من قدرتها في قبول أخطار إضافية وتحسين وتطوير منتجاتها.

ت. **العمالة:** حيث تعتمد شركات التأمين على القدرات الفردية للموظفين لديها، سواء فيما يختص بالتسويق للمنتجات أو إصدار عقود التأمين، وما يتبع ذلك من دراسة للأخطار وتوزيع نسب التأمين وإعادة التأمين، الأمور المحاسبية، خدمة العملاء وغير ذلك من الأنشطة التي تعتمد على كفاءة العمالة في الصناعة وعددها.

ث. **التنظيم والإشراف:** يقصد به وجود جهة حكومية مختصة في دراسة وتحسين أداء الصناعة، من خلال فرض التنظيم المناسب لها، مع الإشراف على تنفيذ هذا التنظيم وتجنيب الشركات من الإفلاس، أو الخروج المفاجئ لها، أو تلاعب تلك الشركات في معايير قدرتها بقبول وإدارة الأخطار كما ينبغي، مما يدعم القدرة الإنتاجية لصناعة التأمين.

ج. **الكفاءة الإدارية للشركات:** ويقصد بها القدرات الفنية المتخصصة من العاملين في شركة التأمين، نظرا للخصوصية التقنية التي يحتاجها العاملون في هذه الصناعة، وتنجح الشركات ذات الخبرة الطويلة في الوصول إلى أفضل طرق الإنتاج بأقل التكاليف، من خلال معرفتها لطبيعة السوق واحتفاظها بمعلومات تفيد دراسة خصوصية السوق وتغيراته، كما أن فرص التسويق لديها تكون أفضل من الشركات حديثة العهد.

ح. **الاستثمارات المختلفة:** وهذا يعكس سياسة الشركة في تحقيق موارد مالية إضافية من توظيف أقساط التأمين، والأرباح المحققة في استثمارات قصيرة ومتوسطة الأجل، تضمن الشركة من خلالها تحسين قدرتها على الوفاء

بالتزاماتها تجاه العملاء، وتوسيع طاقة الاحتفاظ لديها، وبالتالي يصبح لديها القدرة على زيادة إنتاجها وتحسين موقعها في السوق. (سنوسي، 2010-2011، صفحة 62،61)

خ. **نظام الانتاج في صناعة التأمين:** يتوقف استخدام أي نوع من أنظمة الانتاج في منظمة صناعة الخدمة (مؤسسة التأمين) على نوع النشاط الذي تزاوله المنظمة (مجال التخصص) ويمكن لمنظمة صناعة الخدمة أن تقدم مزيج من الخدمات، وفي صناعة الخدمات التأمينية نجد أن النظام المطبق للإنتاج هو نظام الانتاج حسب الطلب ويتميز بما يلي:

- يتطلب هذا الانتاج تسهيلات ومستلزمات لإنتاج الخدمة التي تكون معيارية (أي المواصفات تكون غير موحدة لكل الزبائن) مثل عقود التأمين حيث تقدم عقود مختلفة لكل مؤمن له مثل الشروط الخاصة في عقد التأمين؛
- المنتوج النهائي ينتج حسب الطلب أي حسب الحاجة اليه من قبل الزبون؛
- يتطلب عددا وأجهزة غير متخصصة (ذات أغراض عامة).

ويؤثر ادخال التكنولوجيا الحديثة في نظام الانتاج على الكمية المعروضة من المنتجات التأمينية من خلال تسهيل وتسريع حصول العملاء على الخدمات مثل استعمال الانترنت من قبل مؤسسات التأمين. (المحياوي، 2006، الصفحات 70-72)

3. تقنيات صناعة التأمين، فروعها ودورها في التنمية

1.3. تقنيات صناعة التأمين:

1.1.3. الوسائل التقنية للتأمين:

يعتمد التأمين على وسيلتين تقنيتين وهما:

- **المقاصة بين الأخطار:** إن التأمين في الأساس يقوم على التعاون بين المؤمن لهم من أجل تفادي النتائج السيئة التي من المحتمل أن تصيبهم جميعا، أو التي تصيب البعض منهم، حيث أنه كلما زاد عدد المؤمن لهم كلما كان هذا في صالح التأمين ككل. لهذا يعمل المؤمن بجذب أكبر عدد ممكن من العملاء ويحصل منهم على أقساط التأمين، لينتهي بذلك دور المؤمن لهم في تحقيق التعاون. (طبايبية، 2013-2014، صفحة 9)، وبعد هذا يبدأ دور المؤمن في وضع هذا التعاون موضع التطبيق العملي والتنفيذ الفعلي، وذلك عن طريق ما يسمى بالمقاصة بين المخاطر والتي يقصد بها تجميع الأخطار المتشابهة لتوزيع آثارها السيئة التي تصيب بعض المؤمن لهم على المجموع الكلي للمؤمن لهم. فإجراء المقاصة يفترض وضع أصناف للأخطار واجراء تقسيم داخل كل صنف وفرع، وتقسيم كل فرع إلى فروع فرعية مما يسهل اجراء المقاصة.

ففي التأمين على الأشخاص يجب التفريق بين التأمين على الحياة والتأمين على الاصابات والتأمين على المرض، وداخل التأمين على الحياة مثالً يجب التفريق بين التأمين على الحياة لحالة الوفاة والتأمين على الحياة لحالة البقاء وغير ذلك. (دبوزين، 2016-2017، صفحة 15). **لإجراء المقاصة بين الأخطار يجب أن تتوفر الشروط التالية:**

- ✓ **تجانس الأخطار:** من الضروري أن تقسم الأخطار التي تجري عليها المقاصة إلى مجموعات بحسب طبيعتها، وتقسم عمليات تأمين الحياة في مجموعة، وعمليات تأمين الاضرار في مجموعة، وعمليات التأمين من المسؤولية في مجموعة أخرى، فيتم تصنيف الأخطار حسب قيمتها، فالمقاصة تجري إلا بين الأشياء المتقاربة في القيمة. إذا تم تكوين مجموعة من أخطار مختلفة، سيحدث اختلال في توازن نتائجه، وكذلك التسعيرة التي تم تحديدها. فعدم التناسب في القيمة يؤدي إلى اختلال التوازن بين القسط والتعويض.
- ✓ **تجديد الأخطار:** حتى يتم تطبيق قانون الأعداد الكبيرة، على المؤمن أن يكون قادرا على تجميع عدد كاف من الأخطار وذلك من خلال البحث عن عدد كبير من الزبائن الجدد، وبالتالي إعادة تجديد العقود التي انتهت مدة صلاحيتها ويكون انتهاء العقود عند موت المؤمن لهم، تغير مكان الإقامة، تغير المؤمن أو هيئة التأمين المتعامل معها، اختفاء الممتلكات المؤمن عليها. على المؤمن ألا يكتفي فقط بزبائنه، بل يقوم بالبحث المستمر عن

مستهلكين جدد لمنتجاته التأمينية عن طريق اعتماده على مصالحه الانتاجية وقنواته التوزيعية المتعددة، لأنه كلما تقاربت مدة تأمين الأخطار كلما كانت نتائج الاحصائيات أكثر دقة. (لعور، 2004-2005، صفحة 33)

- **المعطيات الاحصائية:** إن التأمين كسلعة تباع وتشترى تختلف عن غيرها من السلع الاخرى اختلافا جوهريا من حيث تحديد الثمن، فالمؤمن لا يستطيع أن يحدد مسبقا مقدار القسط الذي يلتزم به كل مؤمن له لأن تحديد هذا القسط يعتمد على معرفة عدد وجسامة الاخطار التي سيلتزم تغطيتها في المستقبل، وهو ما لن يتوصل لمعرفته إلا في نهاية التأمين في حين أن الاقساط يجب دفعها في الأول، وبالتالي لكي يتمكن المؤمن من ايجاد حل لهذه المشكلة ، فإنه يجب عليه أن يلجأ إلى توقع وتقدير احتمالات عدد الكوارث التي سيلتزم بتغطيتها، ليحدد على ضوء هذا مقدار الأقساط التي سيستلزم بها كل مؤمن له. (دبوزين، 2016-2017، صفحة 11)

تساعد القوانين والمعطيات الإحصائية في معرفة احتمالات وقوع الخطر من خلال تتبع وملاحظة أكبر عدد ممكن من الحالات، فمثلا يستعين المؤمن بالإحصائيات لمعرفة نسبة الوفيات التي تقع بين مجموعة من الأفراد خلال فترة زمنية معينة، حيث كلما زاد عدد الحالات التي تجري عليها الملاحظة والفترة الزمنية التي تتم خلالها، كلما كانت النتائج أكثر دقة ونفس الشيء بالنسبة لخطر الحريق وحوادث السيارات، فتقوم شركة التأمين بإحصاء عدد الأخطار التي تحققت ومقدار الخسائر الناجمة عنها وتتوقع على ضوء الإحصاء النسب المحتملة لتلك الأخطار والخسائر خلال سنة أو سنوات قادمة، ومن ثم تحسب التعويضات المتوقعة ثم تقسم على المؤمن لهم لتحديد نصيب كل واحد منهم فيه. فالمعطيات الإحصائية أو الإحصاء بصفة عامة ضروري بالنسبة للتأمين فهو يسمح بمعرفة درجة الخطر المؤمن منه والتكلفة المتوسطة لحادث معين. (لعور، 2004-2005، صفحة 35)

2.1.3. التأمين المشترك وإعادة التأمين:

من التقنيات التي تعتمد عليها صناعة التأمين كذلك تقنيتي التأمين المشترك وإعادة التأمين.

أ. **التأمين المشترك:** يعرف التأمين المشترك على أنه " اشتراك أكثر من مؤمن في تأمين نفس الخطر، حيث تقوم هذه التقنية على أساس تقاسم المؤمنون مخاطر التأمين، على أن يختص كل منهم بجزء طبقا للعقد الذي يتم إبرامه مع المؤمن المباشر ". (حسين، 1999، صفحة 29). عادة ما يقوم التأمين المشترك على التأمينات المعروضة على المؤسسات والمتعلقة بالأخطار الصناعية؛ كالتأمين البحري، الجوي والمؤسسات كبيرة الحجم، وغالبا ما تتم العملية بتولي وسيط يقوم بالنيابة عن المؤمن المباشر، بتوزيع التأمين على المؤمنين وتحديد نصيب كل واحد منهم

من القسط والجزء من المخاطر الواجب تغطيته، ويقوم الوسيط كذلك بتقاضي التعويضات من المؤمنين عند تحقق الخطر وتسليمها للمؤمن الأصلي أو المباشر. (جايز و خبابة، 2018، صفحة 6)

ب. **إعادة التأمين:** تعتمد تقنية إعادة التأمين على تقسيم الخطر وتوزيعه على أكبر عدد ممكن من شركات التأمين.

- **تعريف إعادة التأمين:** عرف إعادة التأمين على أنه " تحويل جزء من أو كل الأعمال التأمينية المبرمة أساسا عن طريق شركة تأمين معينة إلى شركة تأمين أخرى، ويطلق على شركة التأمين التي تتعهد بالتأمين بصفة مبدئية باسم الشركة المسندة أو المتنازلة، ويطلق على الشركة التي تقبل تأمين كل أو جزء من الأعمال المسندة إليها اسم شركة إعادة التأمين أو المعيد ومبلغ التأمين الذي تحتفظ به الشركة المسندة لحسابها يسمى بالاحتفاظ الصافي أو حد الاحتفاظ، ويعرف مبلغ التأمين الذي تم إسناده إلى معيد التأمين بالمبلغ المتنازل عنه ". (معوش، 2013-2014، صفحة 28)
- **وظائف تقنية إعادة التأمين:** بعد تقديم تعريف إعادة التأمين يمكن الاستنتاج بأن هذه التقنية لها مجموعة متعددة من الوظائف، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

– يقوم إعادة التأمين على تجزئة الأخطار الكبيرة، مما يسمح إلى تحول هذه الأخطار إلى أخطار قابلة للتأمين وبالتالي السماح لكل شركة تحقيق عددا كبيرا من عمليات التأمين بدلا من عدد صغير وذلك للحفاظ على التوازن في محفظتها المالية؛

– من خلال إعادة التأمين يتم تشجيع المؤمنين على زيادة قدراتهم الاستيعابية للاكتتاب في عمليات كثيرة، فتحتفظ بجزء منها الذي يتلاءم وقدراتهم المالية والجزء المتبقي يتم إعادة تأمينه.

– توفر إعادة التأمين نوع من الرقابة على شركات التأمين، ويظهر ذلك من خلال أن لمعيد التأمين الحق في الاطلاع وتفتيش سجلات المؤمن المباشر المتعلقة بعمليات إعادة التأمين بالأخص تلك التي تتعلق بإعادة التأمين بالاتفاقيات؛

– يتقاضى المؤمن المباشر من معيد التأمين، عمولة من العمليات المتنازل عنها وتحسب هذه العمولة كنسبة من القسط المستحق لمعيد التأمين، وتختلف من نوع تأمين إلى آخر، وتقابل هذه العمولة المصروفات التي بتكبدها المؤمن المباشر في سبيل حصوله على العمليات التأمينية، والمصروفات الأخرى لإتمام إجراءات عملية إعادة التأمين. (عبد ربه، 1988، صفحة 375)

أ. **طرق إعادة التأمين:** تتم عمليات إعادة التأمين بكثير من الطرق، كما تتعدد الصور المختلفة لإعادة التأمين ضمن كل طريقة والتي تختلف كل منها عن الأخرى من حيث إجراءاتها وظروف استخدامها:

- ✓ **إعادة التأمين الاختيارية:** لا يكون المؤمن المباشر في هذه الحالة ملزما بإعادة التأمين، ومعيد التأمين أيضا يكون غير ملزم بقبول إعادة التأمين. وبالتالي فإن هذه الطريقة من إعادة التأمين لا تمكن المؤمن المباشر من تأمين الأخطار الكبيرة التي تفوق قدراته المالية إلا بعد أن يتحصل على قبول معيد التأمين. ففي حالة عدم موافقة معيد التأمين على إعادة التأمين يحتمل أن يخسر المؤمن صلاحيته المالية، الأمر الذي ينجر عنه زواله من سوق التأمين ذلك بسبب أن مركزه المالي أصبح في حالة انهيار كامل قد يفقده المقدرة على النشاط في هذا المجال الاقتصادي مرة أخرى. (معوش، 2013-2014، صفحة 28)
- ✓ **إعادة التأمين الاجباري:** في بعض الأنواع من الأخطار يكون على المؤمن المباشر ومعيد التأمين القيام بإعادة التأمين إلزاما وهذا بموجب عقد يكون مبرما بين الطرفين مسبقا. وإن أهم ما يميز إعادة التأمين الإجبارية أن إلزاميته تبدأ في نفس اللحظة لكلا الطرفين من جهة، ومن جهة أخرى فإن هذه الإلزامية تمنح الأمان للمؤمن المباشر نتيجة لإعادة تأمين أخطاره التي يمكن تصنيفها دون أن يتأثر المركز المالي للمؤمن المباشر. (جايز و خبابة، 2018، صفحة 5)

غير أنه يندرج تحت هذين الطريقتين من إعادة التأمين صور عديدة يمكن تقديم أهمها:

- ✓ **إعادة التأمين النسبية:** إن هذا النوع من أنواع إعادة التأمين يتميز بأنه يبين وبصفة واضحة تقسيم الأخطار بين المؤمن المباشر ومعيد التأمين، فيتضمن هذا النوع اتفاقيتين وهما:
  - **إعادة التأمين بالحصص:** في هذا النوع من إعادة التأمين يتم تقسيم الأخطار التي يكتتب فيها خلال السنة بنسبة ثابتة بين المؤمن المباشر ومعيد التأمين، فيتم تقسيم القسط بينهما بطريقة متساوية، أي أن الهدف من إعادة التأمين بالحصص هو الحفاظ وتحسين ملاءمة المؤمن المباشر. عادة ما تطبق هذه الاتفاقية بشكل كبير في بعض فروع التأمين دون غيرها والتي تتميز بمبالغ فردية صغيرة، ولكن درجة تكرارها تتغير بصورة قوية سنة بعد سنة، كالتأمين على الحياة والنقل.
  - **إعادة التأمين بفائض الحد:** وهنا يقوم المؤمن المباشر بتحديد قدرته من الاحتفاظ في كل عملية، على أن يعيد تأمين ما يزيد عن هذا الجزء إلى معيد التأمين. والفرق بين مبلغ تأمين العملية والجزء الذي يقوم المؤمن المباشر بالاحتفاظ به يسمى الفائض، ما يجب ملاحظته أن القيمة أو الجزء الذي يحتفظ به المؤمن المباشر

يمكن أن تتساوى أو تقل عن الجزء الذي يحتفظ به معيد التأمين ولكن لا يمكن أن تزيد عنه .(لعور، 2004-2005، صفحة 37) .

- ✓ **إعادة التأمين غير النسبية:** إن في هذه الصورة من إعادة التأمين يتم تحديد تدخل معيد التأمين وفقا لمبلغ الحوادث. ويتضمن هذا الشكل من إعادة التأمين نوعين أساسيين من الاتفاقيات:
  - **إعادة التأمين بفائض الخسارة:** تحمي هذه الصورة من إعادة التأمين شركة التأمين من تراكم عدد كبير من الحوادث ذات نفس السبب، وعليه فإن أساس المشاركة هنا بين المؤمن المباشر ومعيد التأمين هو قيمة الخسارة وليس مبلغ التأمين، وبمقتضى هذه الطريقة يحدد المؤمن المباشر الحد الأعلى للخسارة التي يمكنه أن يتحملها عند وقوع الخطر المؤمن منه بالنسبة للحالة الواحدة أو بالنسبة لفرع معين خلال مدة محددة، وما يزيد عن هذا الحد يتحمله معيد التأمين سواء كان شركة واحدة أو العديد من شركات إعادة التأمين مع وضع حد أقصى أو دونه.
  - **إعادة تأمين فائض معدل الخسارة:** من بعض سلبيات الطريقة السابقة أنها لا تحمي المؤمن المباشر عن الارتفاع المباشر والفجائي لعدد الحوادث، ولتفادي ذلك يحدد المؤمن المباشر نسبة التحمل الخاصة به، كنسبة مئوية من الأقساط المكتسبة بالفرع، ويتحمل معيد التأمين الحوادث التي تفوق هذه النسبة، وذلك مقابل قسط جزافي محدد، فيتدخل معيد التأمين على مستوى الفرع كله وليس على مستوى كل ملف، ولأجل هذا لابد أن تطبق هذه الصيغة من إعادة التأمين الغير نسبي باحتراف وحذر كبيرين. (معوش، 2013-2014، صفحة 31)

2.3. فروع صناعة التأمين:

يمكن تقسيم صناعة التأمين إلى أربعة فروع أساسية، متمثلة في:

1.2.3. صناعة التأمينات العامة:

عرفت التأمينات العامة على أنها " تأمينات الأضرار والخسارة التي تلحق ذمة الشخص المالية، عند وقوع الحادث أو تحقق الخطر المؤمن منه، وبالتالي فإن التأمينات العامة لا ترتبط بالشخص المؤمن بل تتعلق بماله وممتلكاته "، حيث يمكن أن نميز التأمين على الأضرار من خلال:

أ. يمس الخطر المؤمن منه مال المؤمن له؛

ب. المصلحة في التأمين من الأضرار مصلحة اقتصادية، أي لها قيمة مالية؛

ت. مبلغ التأمين لا يتجاوز قيمة الضرر الناتج عن وقوع الخطر المؤمن منه، إنما يكون في حدود المبلغ المتفق عليه. (لعور، 2004-2005، صفحة 42)

تضم التأمينات العامة كل الأنواع التالية (سوفي مروى، 2014-2015، صفحة 26):

أ. **تأمين الادخار وتكوين الأموال:** يشمل تأمين الادخار وتكوين الأموال كل التأمينات التي تقوم على إصدار وثائق أو سندات أو شهادات يلتزم المؤمن (شركة التأمين) بموجبها بأداء مبلغ معين في تاريخ أحق دفعة واحدة، أو على دفعات مقابل قسط أو عدة أقساط يدفعها المؤمن له.

ب. **التأمين ضد أخطار النقل:** يتضمن كل من تأمين البضائع وتأمين المنقولات الأخرى بما في ذلك عمليات الشحن ضد الأخطار التي تتعرض لها أثناء نقلها سواء في البر أو البحر أو الجو، كما يجمع وسائط النقل المتعارف عليها، بالإضافة إلى الأخطار التي تتعرض لها البضاعة أثناء وجودها في المخازن قبل وصولها إلى مقصدها النهائي، وأيضا التأمين على أجسام السفن والطائرات والأخطار التي تنشأ عن بناءها أو صناعتها أو استخدامها، بما في ذلك الأضرار التي تصيب الغير من جراء الحوادث الناتجة عنها.

ت. **التأمين ضد الأخطار الطارئة:** يشمل هذا النوع من التأمينات التأمين ضد الأضرار الناتجة عن الحريق حتى لو كان الحريق ناشئا عن الزلازل والانفجارات والصواعق وسقوط الطائرات والانفجارات المنزلية، وغيرها.

كما أضافت (عمران، 2012-2013، صفحة 66) **أيضا:**

ث. **تأمين الحريق:** يغطي التأمين من الحريق الخسارة أو تلف العقارات والممتلكات الشخصية بسبب الحريق، الصواعق أو الانتقال من المباني ويمكن إضافة مصادر خسارة أخرى مثل: العواصف، الأمطار الثلجية، الأعاصير القمعية، والتخريب المتعمد أثناء الشغب، ويمكن أيضا تغطية الخسائر الغير المباشرة، والتي يتضمن خسارة الأرباح والإيجارات الزائدة المحكومة والمصاريف الزائدة المجلوبة كنتيجة لخسارة توقف العمل.

ج. **التأمين التعاوني:** في هذا النوع من التأمين يجتمع عدة أشخاص معرضين لأخطار متشابهة يدفع كل منهم اشتراكا معينا (على شكل أقساط دورية) ومجموع الاشتراكات تستخدم لأداء التعويض المستحق لمن يصيبه الضرر، فإذا زاد مجموع الاشتراكات على قيمة التعويضات التي دفعت، كان للأعضاء حق استردادها، وإذا نقصت طولب الأعضاء بقسط اضافي لتغطية العجز. وأعضاء شركة التأمين التعاوني لا يسعون إلى تحقيق الربح ولكنهم يسعون إلى تحقيق الخسائر التي تلحق بعض الأعضاء لذلك فإنهم يتعاقدون ليتعاونوا على تحمل مصيبة قد تحل بأحدهم، وتدار الشركة بواسطة أعضائها حيث أن كل واحد منهم يكون مؤمنا ومؤمنا له.

ح. **التأمين الاجتماعي:** وهو ما كان الغرض منه تأمين الأفراد الذين يعتمدون في معاشهم على كسب عملهم من بعض الأخطار التي يتعرضون لها، وتؤدي إلى عزلهم عن العمل، كالمرض والشيخوخة والعجز، وهذا النوع من التأمين يكون إجباريا في الغالب وتقوم به الدولة والمؤسسات المختلفة ويشترك في دفع قسط التأمين مع المستفيد أصحاب العمل أو الدولة.

2.2.3. صناعة التأمين على الحياة:

عرف التأمين على الحياة على أنه: " عقد بين طرفين يتعهد بمقتضاه وبمقابل قسط المؤمن أو شركة التأمين بإعطاء المكتتب (المستفيد) مبلغا محددا (رأس المال أو الريع) إذا تحقق حادث معين يتعلق بحياة المؤمن له سواء في حالة وفاته أو

بقائه على قيد الحياة، وذلك في حدود تاريخ معين، مقابل أن يدفع الطرف الثاني للطرف الأول قسطا (شهريا أو سنويا)، بحيث يكون قيمة القسط أقل من قيمة التأمين ". (لعور، 2004-2005، صفحة 44)

أ. **خصائص التأمين على الحياة:** إن عقود التأمين على الحياة تتميز بمجموعة من الخصائص نذكر منها ما يلي:

- تتميز تأمينات الحياة بطول مدة العقد، حيث تصل من سنة إلى طول حياة الانسان، مما يعطي فرصة كبيرة لشركة التأمين لاستثمار الاحتياطات والأقساط المحصلة.
- يعتبر التأمين على الحياة من التأمينات النقدية أو العقود محددة القيمة، حيث أن تقدير الخسائر الناتجة عن تحقق خطر الوفاة إنما هي عملية نسبية لا يمكن اخضاعها للقياس الكمي، بل هو خسارة مادية ومعنوية، ولذا فإن المؤمن عليه يحدد عند التعاقد مبلغ التأمين اللازم، وبناءا عليه يتم تحديد قسط التأمين الذي يجب دفعه لشركة التأمين.
- يتحدد قسط التأمين على الحياة في ضوء عدة عناصر أهمها معدل الفائدة المستخدم، احتمالات الحياة والوفاة، مبلغ التأمين وسن المؤمن عليه.
- الخسارة في تأمينات الحياة دائما خسارة كلية، حيث أن مبلغ التأمين يدفع عند حدوث الخطر، ولذا فإن الخطر في التأمينات على الحياة إما يتحقق وإما لا يتحقق.
- احتمالات تحقق الخطر في تأمينات الحياة لا تتسم بالثبات النسبي كما هو الحال في التأمينات العامة، حيث أن احتمال الوفاة هو مؤكد الحدوث ويرتبط ارتباطا كبيرا بعمر المؤمن عليه، لذلك توجد جداول مصممة لحساب احتمالات الحياة والوفاة.
- لا تخضع عقود التأمينات على الحياة لمبدأ المشاركة في التأمين، حيث أنه من حق المؤمن له أو المستفيد الحصول على مبالغ التأمين المستحقة عند وقوع الخطر المؤمن منه من كل شركات التأمين المؤمن لديها حيث أن مسؤولية كل شركة تكون مستقلة عن باقي الشركات. (أبو بكر و السيفو، 2008، صفحة 169)

ب. **أشكال التأمين على الحياة:** تكمن أشكال التأمين على الحياة فيما يلي:

- **التأمين في حالة الوفاة:** الذي يشمل ثلاث حالات:

✓ **التأمين على مدى الحياة:** يتعهد المؤمن في هذا النوع من التأمينات بدفع مبلغ معين عند وفاة المؤمن له، مهما كان تاريخ هذه الوفاة. ويبرم هذا العقد إما بقسط وحيد أو بقسط دوري، وتكمن أهمية هذا النوع من التأمين كونه يسمح للمؤمن له بتحقيق ادخار مؤكد يترك في حالة موته لورثته أو لشخص من الغير.

✓ **التأمين المؤقت:** يشترط قيام المؤمن بدفع مبلغ معين في حالة ما إذا توفي المؤمن له خلال فترة معينة، ويبرم عقد التأمين المؤقت عادة بأقساط سنوية.

✓ **التأمين البقاء على قيد الحياة:** وفي هذه الحالة يشترط أن يظل المستفيد على قيد الحياة بعد وفاة المؤمن له.

- **التأمين في حالة الحياة:** حيث يعرف على أنه: "عقد يلتزم المؤمن بموجبه بدفع مبلغ معين للمؤمن له عند تاريخ معين ومقابل قسط، شريطة بقاء المؤمن له على قيد الحياة عند هذا التاريخ "، فالتأمين في حالة الحياة يشكل تركيبات عديدة، منها:

✓ **التأمين المختلط:** هو عقد يسمح بإجراء تركيب للتأمين في حالة الوفاة مع التأمين في حالة الحياة بالنسبة لنفس الشخص، ويعني بذلك دفع مبلغ محدد في تاريخ متفق عليه إما للمؤمن له أو للمستفيد إذا بقي حيا وإما لورثته في حالة وفاته.

✓ **التأمين التكميلي:** في بعض الحالات يعجز المؤمن له المكتتب للتأمين على الحياة بدفع الأقساط بصورة منتظمة نتيجة لمرض أو إعاقة معينة، ولتجاوز هذا الخطر يقوم باكتتاب التأمين التكميلي الذي عن طريقه يستمر المؤمن بالدفع. (راشد، 1992، الصفحات 237-239)

كما هناك تركيبات أخرى وهي:

✓ **تأمين رأس المال المؤجل:** أو تأمين الريع في حالة الحياة ويقصد به قيام المؤمن بدفع إيراد دوري محدد، ضمانا للتأمين الأول وهو شرط يسمح باسترداد مبلغ الأقساط المدفوعة المرتبطة بالتأمين في حالة الحياة، وذلك عندما يتوفى المؤمن له قبل الأجل المنصوص عليه في العقد، غير أن هذا النوع من التأمين يكتتب مقابل دفع قسط خاص إضافي يدرج ضمن القسط الرئيسي.

✓ **تأمين المجموعة:** يتميز هذا النوع من العقود بتعدد المؤمن لهم، فبدلا من ابرام العقد لصالح شخص منفرد، فهو يتعلق بمجموعة من الأشخاص يربطهم نشاط واحد كفريق الرياضة مثلا. (لعور، 2004-2005، صفحة 47)

3.2.3. صناعة التأمين التكافلي:

يعرف التأمين التكافلي على أنه: " تعاون منظم تنظيما دقيقا بين عدد من الناس معرضين جميعا لخطر واحد، حتى إذا ما تحقق الخطر بالنسبة إلى بعضهم تعاون الجميع على مواجهته بتضحية قليلة يبذلها كل منهم، يتلافون بها أضرار جسيمة تحيق بمن نزل الخطر به منهم". (شنشونة و خبيزة، 2012، صفحة 4)

أ. **مبادئ التأمين التكافلي:** وهي تلك المبادئ التي تقوم عليها عمليات التأمين التكافلي، والتي تعطيها الميزة الاسلامية بابتعادها عن بعض الشبهات الشرعية كالربا والغرر، وهي:

- مبدأ التكافل والتعاون: إن التأمين باعتباره فكرة ونظام يقوم على التعاون والتضامن، مما يجعله محققا لمقاصد الشريعة متفقا مع غاياتها وأهدافها، فهو تضامن وتكافل يؤدي إلى توزيع الخطر على مجموع المؤمن لهم عن طريق التعويض الذي يدفع للمتضرر من المال المجموع من حصيلة أقساطهم.
- مبدأ التبرع: وهو بذل المال للغير في الحال بلا عوض، بقصد البر والمعروف غالبا.
- مبدأ الفصل بين أموال المشتركين والمساهمين: من أهم مبادئ التأمين التكافلي نجد ضرورة الفصل بين حسابي كل من هيئة المشاركين، وهيئة المساهمين باعتبارهما هيئتان مستقلتان.

- مبدأ توزيع الفائض التأميني على المشتركين: لا يعتبر الفائض التأميني المتحصل عليه ربحا فهو يتمثل في تلك القيمة المتبقية من الاشتراكات وعوائد استثمارها، وهذا بعد خصم التعويضات وإعادة التكافل وكذا خصم الاحتياطات القانونية، وهو من حق المشتركين في هذه العملية التكافلية.
- مبدأ العمل تحت إشراف لجنة للفتوى والرقابة الشرعية: نظرا لأن شركات التأمين التكافلي تقوم على أساس التعامل بأحكام الشريعة الإسلامية فإن ما يعينها على تحقيق هدفها أن تستعين بذوي الاختصاص الشرعي لضمان تجسيد المبادئ الشرعية السامية في حقل التأمين التكافلي، حيث تقوم هيئة دائمة للفتوى والرقابة الشرعية بالرقابة على جميع الاعمال لضمان عدم تعارضها مع احكام الشريعة الاسلامية، وتكون قرارات هذه الهيئة ملزمة. (بارش و دمان ذبيح، 2021)
- تحقيق مبدأ العدالة بين المساهمين والمشتركين، وكذلك تحقيق مبدأ العدالة بين المساهمين أنفسهم، فلتحقيق مبدأ العدالة بين المساهمين والمشتركين يجب مراعاة الأمور التالية:

- يقدم المساهمون رأس مال الشركة لإشهارها واعطائها الوضع القانوني لمزاولة أعمال التأمين ويقدم المشتركون أموال التأمين.
- يقوم المساهمون بدفع جميع المصاريف العامة كالرواتب والإيجارات والمصاريف الإدارية الأخرى، كذلك المصاريف الرأسمالية والتي تخص الأموال الثابتة.
- يتقاضى المتضررون ما يستحق لهم من تعويضات من صندوق التأمين طبقا لشروط الوثائق.
- تسدد المطالبات ومصاريف إعادة التأمين وكل ما يخص الوثائق من حساب الاشتراكات.
- يستحق المساهمون أرباح استثمار رأس المال كاملة بصفتهم أصحابه.
- تقتطع من أموال المشتركين الاحتياطات الفنية ويتم التبرع بها في نهاية عمر الشركة بعد أن تكون هذه قد قامت بتسديد كافة الالتزامات والحقوق التي ترتبت عليها نتيجة ممارستها لعمليات التأمين.
- يتم توزيع الأرباح المستحقة للمساهمين بنسبة ما يملك كل منهم من إجمالي أسهم الشركة.
- تقديم الدعم المالي اللازم لحساب المشتركين من أموال المساهمين بصفة القرض الحسن، إذا لم تكفي الاشتراكات المستوفاة من المستأمنين لتغطية العجز، ولم يكن لدى الشركة مبلغ احتياطي من فائض الاشتراكات في صندوق التأمين.
- توزيع الفائض التأميني على المشتركين، وذلك وفق المعيار الذي تعتمده كل شركة من جملة معايير توزيع الفائض التأميني. (سالم، 2015-2016، صفحة 39)

ب. **أنواع التأمين التكافلي**: يقسم التأمين التكافلي إلى:

- **نموذج التأمين على أساس المضاربة:** تعتبر اتفاق بين طرفين اثنين يدفع أحدهما المال والآخر يبذل جهده ونشاطه في الاتجار والعمل بهذا المال (المضارب) على أن يتقاسما ما يتحقق من ربح وفقا لنسب يتفقان عليها. والمضاربة نوعان:

– **المضاربة المطلقة:** وهي أن تدفع المال مضاربة من غير تعيين العمل والمكان والزمان وصفة العمل، فالمضاربة المطلقة يكون للمضارب فيها حرية التصرف كيفما شاء دون الرجوع لرب المال إلا عند نهاية المضاربة.

– **المضاربة المقيدة:** وهي التي يضع فيما صاحب المال قيودا على المضارب بأن يلزمه بنوع معين من العمل أو ممارسة النشاط في مكان معين أو زمن معين.

- **نموذج التأمين على أساس الوكالة:** عقد التأمين على أساس الوكالة هو أن يقوم المشترك بتعيين مسؤول شركة التأمين وكيلا للقيام نيابة عنه وعن بقية المشتركين بإدارة حساب التكافل التعاوني وحساب الاحتياطي الاستثماري، وجميع الاجراءات الخاصة بإعداد العقود واستلام الأقساط ودفع مبالغ التعويضات، وتكون الوكالة بأجر والذي يحسب على أساس نسبة مئوية من مبالغ الاشتراكات في حساب التكافل، أو بدون أجر. (شيخي، لعبيدي، و فقير، 2017، الصفحات 6-7)

4.2.3. صناعة التأمين حسب التشريع الجزائري:

بالنسبة للمشرع الجزائري فقد اتبع التقسيم التقليدي من جهة حيث خصص فصولا خاصة للتأمين على الأشخاص وأخرى للتأمين على الأضرار، ومن جهة ثانية أخذ بالتصنيف القائم على التفرقة بين المجالات الكبرى للتأمين: التأمين البري، التأمين البحري والتأمين الجوي.

تناول قانون التأمينات الصادر في 25 جانفي 1995 بمقتضى الأمر 07/95 تنظيم التأمين البري في الباب الأول، التأمين البحري في الباب الثاني والتأمين الجوي في الباب الثالث. (جديدي، 2003، صفحة 32)

3.3. دور صناعة التأمين في التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

تعمل صناعة التأمين على دعم كل من التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدول، وذلك من خلال الدور الفعال لها الذي سيتم ابرازه في العناصر التالية:

1.3.3. دور صناعة التأمين في التنمية الاقتصادية:

تساهم الصناعة التأمينية في التنمية الاقتصادية من خلال ما يلي:

أ. **الدور الاستثماري للتأمين:** إن الشركات والمشاريع الاقتصادية في ظل غياب التأمين تحتاج إلى تكوين احتياطات لمواجهة الخسائر المحتملة التي قد تلحق بها، ولكن في ظل وجود نظام التأمين فإن مثل هذه الاحتياطات توجه إلى الاستثمار في مشروعات إنتاجية تعمل على التنمية الاقتصادية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تقوم شركات

التأمين بتجميع الأقساط واستثمارها في مجالات متعددة وبهذا تصبح شركات التأمين كوسيط يقوم بجمع الأموال (الأقساط) التي يقدمها المؤمن لهم لتعيد استثمارها، وفي النهاية يحصل المستفيد على التعويض الذي يتمثل في الأقساط المجمعة مضافا إليها جزء من عائد الاستثمار. (حدباوي، 2011-2012، الصفحات 41-42)

ب. **العمل على زيادة الانتاج:** يعمل التأمين على تشجيع الأفراد والمنشآت بالدخول في مجالات انتاجية جديدة، أو بالتوسيع في مجالات انتاجهم الحالية دون تردد، وذلك من خلال توفير التغطية التأمينية من الأخطار، و هذا ما يساعدهم في الوصول إلى مزايا الانتاج الكبير، ويعمل على زيادة القدرة الانتاجية لهذه المشروعات، ومن ناحية أخرى، فإن توفير التغطية التأمينية للعاملين بالمؤسسات من الأخطار المختلفة سواء كانت تتعلق بهم أو بأسرهم، يساعد على استمرارهم على العمل وتنمية قدراتهم العملية، بالإضافة إلى ما يوفره من استقرار وأمان وطمأنينة لهم، وهذا يعمل على رفع الكفاءة الانتاجية لدى هؤلاء العاملين.

ت. **تسهيل واتساع عمليات الائتمان وزيادة الثقة التجارية:** للتأمين دورا بارزا في مجال تسهيل واتساع عمليات الائتمان، حيث أن صاحب المال لا يقوم بإقراض ماله قبل أن يطمئن على موضوع ضمانه، حيث يقوم التأمين بتوفير هذا الضمان في حالة تحقق الخطر بالنسبة لموضوع الضمان المشار اليه، ومن هذا المنطلق كان دور التأمين في تسهيل واتساع الائتمان، فنجد أن البنوك لا توافق على اقراض المشاريع أو رجال الأعمال إلا بوجود تأمين على ممتلكاتهم، أو الدائن المرتهن لا يوافق على الاقتراض برهن العقار، ما لم تتوفر التغطية التأمينية من خطر الحريق لهذا العقار المرهون، يلعب التأمين ايضا دورا كبيرا في تدعيم الثقة التجارية، حيث نجد أن تاجر الجملة لا يبيع لتاجر التجزئة، إلا اذا تأكد من قيامه بالتأمين على باعته ومخازنه من الحرائق والسرقة. (سنوسي، 2010-2011، صفحة 64)

ث. **المساهمة في توسيع نطاق العمالة والتوظيف:** تعمل صناعة التأمين على امتصاص جزء كبير من العاملين في المجتمع، بحيث أن التوسع في التأمين يقتضي توافر حد أدنى من العمالة بأنواعها المختلفة فنية وإدارية ومهنية في فروعه المختلفة من تأمين حياة أو تأمينات عامة كالحريق والتأمين على السيارات...، من إداريين ومهندسين وعمال في المراكز الرئيسية للشركات وفروعها ووكالاتها المختلفة بما يساهم في توسيع مجال التوظيف والعمالة. (عبد ربه، 1988، صفحة 115).

كما أن لصناعة التأمين دور آخر في تنمية الاقتصاد، وذلك من خلال:

ج. **المساهمة في تحسين ميزان المدفوعات والمحافظة على الثروة الوطنية:** تتميز إعادة التأمين بالصفة الدولية، أي أنه لنجاح صناعة إعادة التأمين يتطلب الأمر التعاون في هذا المجال بين دول العالم المختلفة. تقسم دول العالم

في هذا المجال إلى قسمين: دول مصدرة للتأمين، وفيها نجد أن مجموع ما تحصل عليه سنويا من أقساط وتعويضات يفوق ما تدفعه إلى الدول الأخرى، ومن ثم نجد هذه المحصلات تظهر في العمليات التجارية من ميزان المدفوعات تحت بند التأمين، و بزيادة هذا البند نعمل على تحقيق الفائض في ميزان المدفوعات أو نعمل على تقليل العجز به، بما يساعد على سلامة الاقتصاد الوطني، أما فيما يخص النوع الثاني من الدول فتكون مستوردة للخدمة التأمينية فإن الفروق التي يتحملها ميزان مدفوعاتها، يقابلها تغطية تأمينية، وبالتالي إذا تعرضت إحدى هذه الدول إلى كارثة كبرى، فإن اقتصادها القومي سيتأثر بنسبة بسيطة من هذه الكارثة، ذلك لأنه سيعود عليها بنسبة كبيرة من الخسائر الناتجة من هذه الكارثة، كتعويضات الدول الخارجية المراد لديها التأمين عن الشيء الموضوع للتأمين الذي تحققت له الكارثة. (سنوسي، 2010-2011، صفحة 66)

ح. **العمل على تحقيق التوازن بين العرض والطلب في الحياة الاقتصادية:** أثناء الرواج الاقتصادي يمكن للدولة التوسع في نطاق التغطية التأمينية بالنسبة للتأمينات الاجتماعية الإلزامية من حيث شمولها لفئات جديدة، حيث يساعد ذلك على زيادة المدخرات الاجبارية بما يحد من الموجة التضخمية، وفي فترات الكساد تعمل التأمينات الاجتماعية على زيادة قيمة التعويضات التي تستحق للمؤمن عليهم في حالات البطالة والمرض والاصابة لهم ولمستحقيهم من أرامل ويتامى في حالة الوفاة، بما يساعد على زيادة مستوى انفاقهم على السلع والخدمات، وهذا ما يساعد على زيادة الطلب على السلع والخدمات. (بالي و صديقي ، 2016، صفحة 24)

خ. **تمويل المشاريع الاقتصادية:** إن تمويل المشاريع الاقتصادية عبر شركات التأمين من أهم المصادر الهامة للتمويل، وهي من المنافسين للبنوك في هذه الوظيفة. حيث يؤدي التأمين إلى تجميع رؤوس أموال كبيرة من عدد كبير من أفراد ومؤسسات المجتمع، وبالتالي يتم تمويل العديد من المشروعات الإنتاجية، أو أن تقوم شركات التأمين نفسها بالاستثمار عن طريق المشاركة وهو الغالب، أو انشاء المشروعات بنفسها. (بن محمد الرزين، 2015، صفحة 83)

2.3.3. دور صناعة التأمين في التنمية الاجتماعية:

بالإضافة إلى الدور الاقتصادي لصناعة التأمين، يوجد العديد من النواحي الاجتماعية التي يتضح من خلالها دور صناعة التأمين، وهي ما يلي:

أ. **تحقيق الاستقرار الاجتماعي:** يساهم التأمين الاجتماعي في محاربة الفقر حيث أنه يجنب الفرد العوز والحاجة، بما يضمنه له من تعويض مادي يوفر له الحد الأدنى لمستوى المعيشة له ولأسرته عن طريق تعويضه عن الخسائر التي تحدث في دخله نتيجة لمرضه أو عجزه أو بلوغه سن الشيخوخة أو تعرضه للبطالة.

كما أن التأمين التجاري يحقق الغرض المشار إليه عند تعرض ممتلكات الفرد لأخطار الحريق أو الغرق أو السرقة بالإضافة إلى بعض وثائق التأمين على الحياة، ويكون الغرض منها ضمان مبلغ ما يصرف للمؤمن له مرة واحدة أو بصفة دورية بما يضمن له الإنفاق على نفسه عند بلوغه سنا معينة يكون فيها غير قادر على الكسب، أو بما يضمن لأولاده بعد وفاته الإنفاق على أنفسهم لحين إتمام دراساتهم مثلا. كما أن هناك بعض وثائق التأمين والتي تضمن مبلغا معينا للولد أو للبنت عند بلوغهما سنا معينا، بما ييسر لهم الأعباء المترتبة على إتمام الزواج.

ب. **تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث:** إن ما يتميز به التأمين أن المستأمن لا يستحق التعويض في بعض فروع التأمين إذا ما كانت هناك إرادة للمؤمن له في تحقق الخطر المؤمن منه، كما أنه في بعض أنواع التأمين لا يستحق المؤمن له تعويضا إلا إذا زادت الخسارة عن حد معين، ووجود مثل هذه الاشتراطات والتحفظات بالتأمين تنمي لدى الفرد الشعور بالمسؤولية لتجنب تحقق الخطر المؤمن منه بقدر الإمكان هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن قيام الفرد بشراء عقد تأمين حياة يرتب لأسرته معاشا يضمن لها الحياة الكريمة بعد مماته يعتبر تنمية الشعور بالمسؤولية لدى الفرد تجاه نفسه وتجاه أسرته وتجاه مجتمعه.

وفي الجانب الآخر نجد أن شركات التأمين وهيئات التأمين تعمل من جانبها على إعداد البحوث والدراسات لاستكشاف أسباب تحقق الأخطار والعوامل المساعدة على زيادة حدتها إن هي حدثت، وذلك تمهيدا للعمل على تقليل تكرار حدوث هذه الأخطار ومن ثم مدى انتشارها وبالطبع يعود ذلك بالفوائد الاقتصادية والاجتماعية على أفراد المجتمع، فمثلا نجد أن شركات التأمين تقوم بدراسة أسباب حوادث السيارات وتعمل من جانبها على نشر التعليمات وإقامة الوسائل التي تقلل من تحقق مثل هذه الحوادث. كما أن هيئات التأمين تعمل من جانبها على إعداد الدراسات عن مسببات حوادث العمل بالمصانع ومن ثم تنصح بإتباع أنسب الوسائل لمنع هذه الإصابات أو للحد منها ومن ثم تناقص الخسائر الناتجة عنها بين مجتمع العمال، كما أن مثل هذا المجهود من شركات أو هيئات التأمين للعمل على تقليل الحوادث لا يعود بالفائدة عليها أو على المؤمن عليهم فقط بل يعود بالفائدة على المجتمع ككل. (لباز، 2019، صفحة 45،44)

خلاصة الفصل الثاني:

تطور مفهوم التأمين من كونه مجرد نشاط أو خدمة مالية تقدمها شركات التأمين إلى صناعة لها دور ومساهمة كبيرة في الاقتصاد الوطني، فلا تعد صناعة التأمين من القوى الدافعة للاقتصاد فقط بل يتعدى دورها حتى إلى الجانب الاجتماعي، حيث نلاحظ أنها تلعب دورا فعالا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق الاستقرار الاجتماعي ومحاربة الفقر وتقليل الحوادث.

صناعة التأمين كواحدة من الصناعات التي برزت حديثا في القطاع الاقتصادي تؤثر وتتأثر حسب مركزها، ومن بين المؤثرات التي تساهم في التأثير على الصناعة التأمينية مستوى التطور الاقتصادي الذي يعد واحد من أهم المحددات الأساسية لها، فالنمو الاقتصادي يؤثر بشكل كبير في نمو صناعة التأمين.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لعلاقة تكنولوجيا التأمين بتطوير الصناعة التأمينية

تمهيـــــــــد:

صناعة التأمين لها دور بارز الأهمية في مواجهة الاخطار التي قد تعترض للإنسان منذ وجوده، فهي تعد واحدة من الحلول التي لجأ اليها وابتدعها الانسان ليتمكن من تأمين الخسائر والأضرار التي يحتمل وقوعها في كافة أنشطته. ومن المعروف أن التأمين كونه نظام متطور يتمثل الهدف الأساسي منه في حماية الأفراد والمؤسسات من الخسائر المادية الناشئة عن الأخطار الواقعة والتي يمكن قياسها ماديا، ولقد مرت الصناعة التأمينية بمجموعة من المراحل في التاريخ حتى أصبحت على ما هي عليه الان، ولقد كانت التطورات الحاصلة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وكذا التكنولوجية هي السبب الرئيسي للتطور والرواج الكبير الذي عرفته صناعة التأمين في التنويع في المنتجات والخدمات التي تقدمها.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط الرئيسية التالية:

1. **تحليل أبعاد هيكل صناعة التأمين في الجزائر.**
2. **عرض وتحليل بيانات الاستمارة.**

1. تحليل أبعاد هيكل صناعة التأمين في الجزائر

سوف يتم في هذا المبحث التطرق إلى الخصائص الهيكلية لصناعة التأمين في الجزائر، وذلك من خلال تحليل أبعاد هيكل قطاع التأمين الذي يضم كل من التركز الصناعي، عوائق الدخول وتمييز المنتجات.

1.1. تحليل التركز الصناعي:

يعتمد تحليل التركز الصناعي، على تطور الحصة السوقية لشركات التأمين، وعلى مؤشر نسبة التركز ومؤشر (هيرشمان هارفيندال).

1.1.1. تطور تركز الصناعة التأمينية في الجزائر:

اعتمادا على الحصص السوقية المبينة في الجدول، تم حساب مؤشرات التركز الصناعي حسب مؤشر التركز (هيرشمان-هرفندال)، ومؤشر نسبة التركز (C4) و(C8)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 3-1: تطور التركز الصناعي لقطاع التأمين في الجزائر خلال الفترة (2010-2021)

الوحدة: النسبة المئوية %

2021		2020		2019		2018		2017		2016		2015		2014		2013		2012		2011		2010		الشركة
(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	(ح س)^2	ح س	
441	21	441	21	441	21	441	21	400	20	441	21	441	21	441	21	529	23	529	23	625	25	625	25	SAA
121	11	121	11	121	11	144	12	121	11	144	12	169	13	169	13	169	13	196	14	256	16	256	16	CAAR
324	18	324	18	289	17	361	19	289	17	289	17	289	17	256	16	256	16	256	16	289	17	289	17	CAAT
121	11	100	10	81	9	49	7	64	8	64	8	64	8	100	10	81	9	64	8	81	9	81	9	CASH
4	2	4	2	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	9	3	16	4	GAM
9	3	9	3	16	4	16	4	16	4	16	4	16	4	16	4	9	3	9	3	9	3	9	3	SALAMA
16	4	9	3	9	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1	1	4	2	4	2	4	2	TRUST ALGERIE
9	3	9	3	16	4	9	3	16	4	49	7	9	3	16	4	16	4	16	4	25	5	16	4	ALLIANCE
36	6	36	6	16	4	49	7	49	7	9	3	49	7	49	7	49	7	49	7	49	7	49	7	CIAR
9	3	9	3	9	3	4	2	9	3	4	2	9	3	9	3	16	4	16	4	16	4	16	4	2A

1	1	1	1		1	4	2	4	2	9	3	4	2	4	2	1	1	0		0		0		**AXA DOMAGE**
0	0	0	0	100	10	0		0		0		0		0		0		0		0		0		**MAATEC**
81	9	81	9	4	2	121	11	100	10	100	10	100	10	81	9	64	8	81	9	64	8	64	8	**CNMA**
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		0		**MACIR VIE**
1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	4	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0		**TALA**
1	1	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		0		**SAPS**
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	4	2	4	2	0		0		**CAARAMA**
4	2	4	2	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		1	1	**CARDIF**
1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0		0		0		**AXA VIE**
0	0	0	0	4	2	1	1	0	0	0	0	0		0		1	1	1	1	0		0		**LE MUTUALISTE**
1	1	1	1	0		1	1	0	0	0	0	0	0	0		0		0		0		0		**AGLIC**
1182	100	1154	98	1124	100	1218	100	1096	100	1150	100	1172	100	1160	100	1210	100	1238	100	1428	100	1426	100	**TOTAL**
	61		60		59		51		58		43		61		60		61		62		67		67	**C4**
	83		81		80		84		81		82		83		84		84		85		91		90	**C8**

المصدر: من إعداد الطالبتين . بالاعتماد على

Ministère de finances, rapport d'activité des assurances en Algérie, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021.

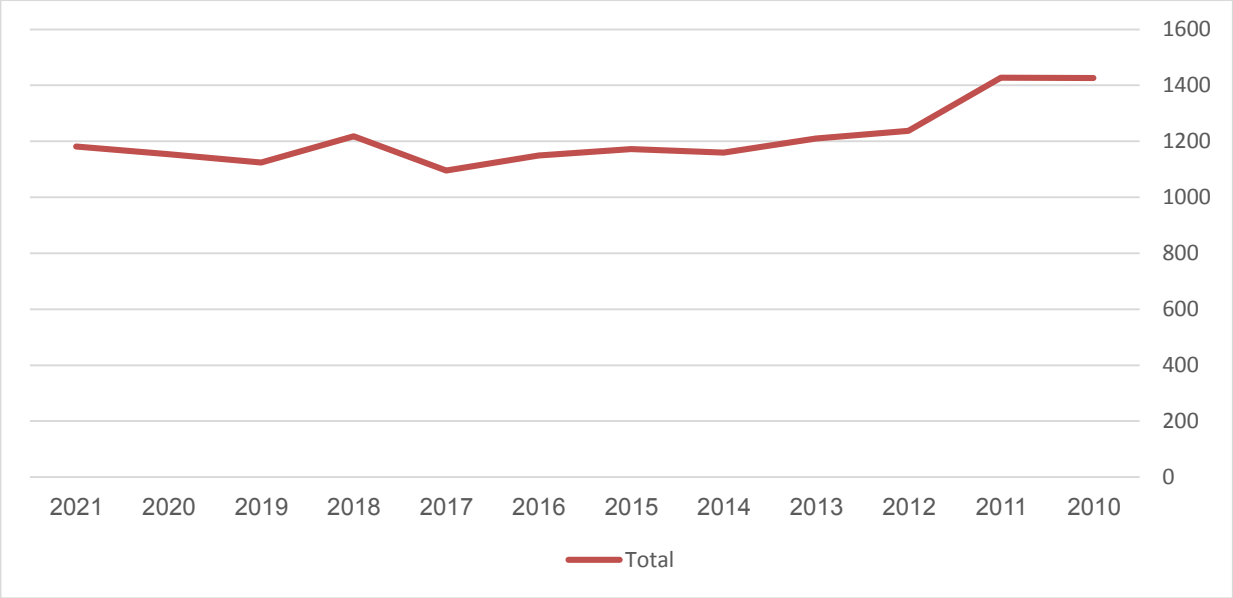
ح س: الحصة السوقي

$HHI = \sum^2$(ح س)

(C4): تركز أربع شركات الأولى

(C8): تركز ثماني شركات الأولى

الشكل رقم 3-1: تطور مؤشر التركز الصناعي (هيرشمان-هرفندال) للصناعة التأمينية في الجزائر خلال الفترة (2010-2021)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم 3-1.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن الشركات العمومية (SAA,CAAR,CAAT) هي التي تستحوذ على أكبر حصة سوقية، حيث تحتل شركة (SAA) المرتبة الأولى خلال فترة الدراسة بحصة سوقية تتراوح بين نسبتي (20) و(25)، وتحتل شركة (CAAT) المرتبة الثانية بحصة سوقية تتراوح بين (16) و(19) من الانتاج الكلي. أما شركة (CAAR) فتحتل المرتبة الثالثة بحصة سوقية تراوحت بين نسبتي (11) و(16). أما فيما يخص مؤشر التركز (هيرشمان-هرفندال) فلقد عرف عموما انخفاضا طوال فترة الدراسة، باستثناء سنة 2018 التي ارتفع فيها المؤشر ارتفاعا طفيفا ثم عاد إلى الانخفاض، وشهد هذا المؤشر أعلى معدل له سنة 2011 حيث بلغ (1428 نقطة) وهذا ما يوحي بوجود تركز صناعة التأمين، حيث تستحوذ أربعة شركات على (67) من إجمالي إنتاج السوق التأمينية.

سجل مؤشر (HHI) في سنة 2010 معدل (1426 نقطة) وسجل مؤشر التركز (C4) نسبة (67) من إجمالي انتاج صناعة التأمين والتي تسيطر عليها الشركات العمومية الأربعة (SAA , CAAR , CAAT ,CASH)، أما مؤشر نسبة التركز (C8) سجل نسبة (90%) تسيطر عليها كل من شركة (SAA , CAAT , CAAR , CASH , CNMA CIAR , GAM , ALLIANCE). وفي سنة 2011 سجل مؤشر (HHI) معدل (1428 نقطة) أي بارتفاع

طفيف قدره (2) عن سنة 2010، وسجل مؤشر نسبة التركز (C4) نسبة (67%) من إجمالي إنتاج صناعة التأمين وتسيطر عليها كل من شركة

(SAA, CAAR, CAAT, CASH)، أما مؤشر نسبة التركز (C8) سجل نسبة (91) أي بارتفاع (1) في سنة 2010 تسيطر عليها كل من شركة (SAA, CAAR, CAAT, CASH, CNMA, CIAR, ALLIANCE, 2A). وفي سنة 2012 عرف مؤشر التركز الصناعي انخفاضا بالمقارنة مع السنوات السابقة، حيث سجل مؤشر (HHI) معدل (1238 نقطة) أي بانخفاض قدرة (190 نقطة) عن سنة 2011، وسجل مؤشر نسبة التركز (C4) نسبة (62) من إجمالي إنتاج صناعة التأمين و تسيطر عليها كل من شركة (SAA , CAAR , CAAT ,CNMA) أي انخفض عن سنة 2011 بنسبة (5)، وبالنسبة لمؤشر نسبة التركز (C8) فلقد سجل نسبة (85) أي انخفض بنسبة (6) تسيطر عليها كل من شركة (SAA, CAAR, CAAT, CASH, CNMA, CIAR, ALLIANCE, 2A)، يرجع انخفاض مستوى تركز الصناعة التأمينية في هذه السنة إلى دخول شركات تأمين جديدة.

استمر مستوى التركز في الانخفاض في سنة 2013، حيث بلغ مؤشر (HHI) معدل (1238 نقطة)، أما مؤشر نسبة التركز (C4) فسجل نسبة (62) مع سيطرة الأربعة شركات العمومية (SAA ,CAAT,CAAR,CASH)، وبالنسبة لمؤشر نسبة التركز (C8) فقد بلغ (85) خلال هذه السنة مع بقاء سيطرة نفس الشركات لسنة 2012، وفي سنة 2014 حقق مؤشر التركز (HHI) معدل منخفض بالمقارنة مع سنة 2013 قدر ب(1160 نقطة)، ومؤشر نسبة التركز (C4) فسجل نسبة (60) تواصل في السيطرة عليها نفس الأربعة الشركات العمومية، وبالنسبة لمؤشر نسبة التركز (C8) عرف انخفاضا طفيفا يعود الى ارتفاع ضئيل في الحصة السوقية للشركات الأخرى، فقد بلغ نسبة (84) تسيطر عليها (SAA ،CAAT, ,CAAR, ,SALAMA ALLIANCE, CIAR, CNMA, CASH). عرفت سنة 2015 ارتفاعا في معدل مؤشر التركز (HHI) بمعدل (11 نقطة) مقارنة بالسنة التي سبقته، وفيما يخص كل من مؤشر نسبة التركز (C4) ومؤشر نسبة التركز (C8) لم يعرفا تغيرات كبيرة فلقد بلغا نسبتي (61) و(83) على الترتيب مع تغير في الشركات المسيطرة مقارنة بسنة 2014 فمؤشر نسبة التركز (C4) تسيطر عليه كل من الشركات التالية (,CNMA، CAAR, CAAT, SAA)، ومؤشر نسبة التركز (C8) فلقد سيطرت عليه شركة (,SALAMA, CIAR, CASH, CNMA, CAAR, CAAT, SAA ،2A)، استمر مستوى تركز صناعة التأمين في الجزائر بالانخفاض حيث وصل سنة 2017 مؤشر التركز (HHI) أدنى معدل له (1096 نقطة)، كما حقق مؤشر نسبة التركز (C4) أيضا أدنى نسبة له (43) سنة 2016، إلى غاية سنة 2018 التي عرف فيها مستوى التركز ارتفاعا لم يشهده منذ سنة 2010 وسنة 2011، حيث بلغ مؤشر التركز (HHI) معدل

(1218 نقطة)، ومؤشر نسبة التركز (C4) بلغ نسبة (51) تسيطر عليها شركة (CNMA, CAAR, CAAT, SAA,) ومؤشر نسبة التركز (C8) حقق نسبة (84) مسيطرة عليها شركة (SAA, CAAT, CAAR, CNMA, CASH, SALAMA, GAM)، وبعد الارتفاع الذي عرفته الصناعة التأمينية في الجزائر بالنسبة لمستوى التركز الصناعي خلال سنة 2018، اتجه هذا الأخير نحو الانخفاض بعد ذلك حيث حقق سنة 2019 مؤشر التركز (HHI) معدل (1124 نقطة)، أما فيما يتعلق بمؤشر نسبة التركز (C4) فقد حقق نسبة (59) تسيطر عليها نفس الأربعة شركات العمومية لسنة 2018، كما وصل مؤشر نسبة التركز (C8) إلى أدنى نسبة خلال فترة الدراسة (80) مع سيطرة شركة (SAA, CAAT, CAAR, CNMA, CASH, SALAMA, CIAR, ALLIANCE)، أما في سنة 2020 فقد ارتفع مؤشر التركز (HHI) حيث حقق معدل (1154 نقطة) واستمر في الارتفاع كذلك سنة 2021 اذ حقق معدل (1182 نقطة)، أما فيما يتعلق بمؤشر نسبة التركز (C4) فقد حقق نسبة (60) سنة 2020 و(61) سنة 2021 تسيطر عليه كل من الشركات التالية (CASH, CAAR, CAAT, SAA,)، وبالنسبة لمؤشر نسبة التركز (C8) عرف ارتفاعا طفيفا، فقد بلغ نسبتي (81) و (83) سنتي 2020 و2021 على الترتيب تسيطر عليها (SAA, CAAT, CAAR, CNMA, CASH, SALAMA, CIAR, TRUST ALGERIE).

2.1. عوائق الدخول الى الصناعة التأمينية الجزائرية:

تعرف صناعة التأمين مثلها مثل أي قطاع صناعي آخر مجموعة من عوائق الدخول، تتمثل هذه الأخيرة في عوائق تنظيمية واخرى استراتيجية، وهي:

1.2.1. العوائق التنظيمية:

تتمثل العوائق التنظيمية في مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية المتعلقة بمنح التراخيص لشركات التأمين وبرقابة هيئة الإشراف على صناعة التأمين، والتي تشكل حاجزا أمام بعض المنافسة الجديدة المحتملة، وتتلخص هذه العوائق في:

أ. **الحد الأدنى لرأس المال:** تعتمد مصادر التمويل في شركات التأمين على رأس المال المحرر، وذلك بخلاف منظمات الأعمال الأخرى التي يمكنها الاعتماد على مصادر تمويل خارجية كالقروض طويلة وقصيرة الأجل، بالإضافة إلى مصادر التمويل الداخلية، وقد أدى ذلك الى تدخل الدولة بتحديد حد أدنى لرأسمال شركات التأمين، طبقا لما ورد في المرسوم التنفيذي رقم 09-375 المؤرخ في 16 نوفمبر 2009، المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 95-344، المؤرخ في 30 أكتوبر 1995 المتعلق بالحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين، والجدول الموالي يوضح الحد الأدنى لرأسمال حسب طبيعة شركات التأمين ومجال العمليات التأمينية المحددة من طرف الدولة الجزائرية.

الجدول رقم 3-2: الحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين في الجزائر

مجال العمليات التأمينية	شركة مساهمة	شركة تعاونية
تأمينات الحياة	1 مليار دينار جزائري	600 مليون دينار جزائري
التأمينات العامة	2 مليار دينار جزائري	1 مليار دينار جزائري
إعادة التأمين	5 مليار دينار جزائري	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرسوم التنفيذي رقم 09-375 المؤرخ في 16 نوفمبر 2009، المتعلق بالحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 67، الصادرة بتاريخ 19-11-2009، ص07.

ب. **نسبة الملاءة:** تعني ملاءة شركات التأمين توافر القدرة المالية الدائمة لتسديد الكوارث، أي بمعنى أن تكون هذه الشركات قادرة على مواجهة التزاماتها المأخوذة على عاتقها اتجاه حملة وثائق التأمين في مواعيدها المقررة. (موساوي و بن محمد، 2009، صفحة 278)، وتتجسد قدرة شركات التأمين على الوفاء من خلال إثبات توفرها على مبلغ إضافي لتسديد ديونها التقنية أو على حد قدرتها على الوفاء، ويتكون هذا المبلغ الإضافي من: (أسامة س.، 2010-2011، الصفحات 140-141).

- جزء من رأسمال الشركة أو من أموال التأسيس المحررة؛
- الاحتياطيات المقننة أو غير المقننة التي تكونها هيئة التأمين ولو كانت غير متطابقة مع التزاماتها اتجاه المؤمن لهم أو اتجاه الغير؛
- رصيد الضمان؛
- الأرصدة الأخرى المقننة أو غير المقننة التي لا تتطابق مع التزاماتها اتجاه المؤمن لهم، أو اتجاه الغير باستثناء الأرصدة الخاصة بالالتزام المتوقع أو خاصة بتناقص عناصر الأصول.

بالإضافة إلى ذلك يجب أن يساوي حد القدرة على الوفاء لشركات التأمين على الأقل (15%) من الديون التقنية، وإذا كان حد القدرة على الوفاء أقل من (20%) من مجموع أرقام الأعمال وجب على شركة التأمين أن تحرر رأسمالها أو أن ترفعه.

ت. **التنازل الإلزامي في مجال إعادة التأمين:** يفرض التنازل الإلزامي تقديم شركات التأمين نسبة (50%) من كل عملية تخص إعادة التأمين إلى الشركة المركزية لإعادة التأمين لتقوم بإعادة تأمين العديد من أصول الشركات والمؤسسات، بدلا من اللجوء إلى شركات إعادة التأمين الدولية. (المرسوم التنفيذي رقم 10-207، المؤرخ في 9 سبتمبر 2010، المتعلق بالتنازل الإلزامي في مجال إعادة التأمين ، 2010).

2.2.1. اقتصاديات الحجم كعائق للدخول: تعتبر التكاليف واحدة من عوائق الدخول إلى الصناعة، حيث كلما زادت نسبتها إلى الإنتاج الإجمالي كلما شكل ذلك عائق أمام المؤسسات في الدخول إلى الصناعة. باستعراض الجدول رقم (3-3) نلاحظ أن صناعة التأمين قد عرفت تحكما في تكاليف الإنتاج، حيث اتجه مؤشر نسبة التكاليف العامة إلى الإنتاج الإجمالي نحو الانخفاض باستثناء سنة 2012، وتراوحت نسبة هذا المؤشر ما بين (23.8%) كأدنى نسبة سنة 2018 و(27.4%) كأعلى نسبة سنة 2012، بمتوسط بلغ (35.8%) خلال فترة الدراسة.

الجدول رقم 3-3: تطور مؤشر التكاليف العامة إلى إجمالي الإنتاج لشركات التأمين في الجزائر خلال الفترة (2010-2019)

الشركات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	المتوسط
SAA	**27.2%**	**31.3%**	30.9%	30.4%	30.4%	29.9%	30.4%	31%	27 .6%	28 .7%	26.74 29.78
CAAR	**22.6%**	24.4%	26.2%	25.3%	24.5%	24.6%	26.4%	26.5%	27.4%	**29.2%**	25.71
CAAT	20.6%	21.1%	**23.9%**	21.1%	20.7%	19.4%	19.1%	**17.1%**	19.4%	21.4%	20.38
CASH	**5.8%**	10.8%	13.1%	9.1%	11.2%	**16.7%**	16.6%	16%	16.5%	15.9%	13.17
TRUST	**29.6%**	23.8%	27%	**15.3%**	19.9%	25.3%	23.1%	23.5%	-	-	23.43
2A	29.3%	28%	**27.4%**	28.5%	35.9%	39.5%	37%	**41.1%**	-	-	33.33
CIAR	**27%**	27.3%	27.2%	31.2%	27.4%	28%	28.1%	29.7%	30.95%	**31.77%**	28.86
GAM	**52.8%**	37.4%	41.4%	**33.2%**	35%	37.4%	36%	34.6%	-	-	38.47
SALAMA	28.7%	31.6%	30.7%	27.9%	**33.2%**	28.7%	27.6%	**26.2%**	-	-	29.32
ALLIANCE	26%	**25.8%**	38.6%	37.5%	36.8%	**41.3%**	39.4%	35%	36.77%	37.30%	32.44
CARDIF	62.6%	**48.1%**	63.1%	**69.6%**	62.2%	54.6%	55.4%	51%	-	-	58.32
CNMA	8.8%	**29.7%**	6.8%	6.7%	6.5%	**6.1%**	6.9%	8%	8.2%	8 .4%	9.61
MAATEC	**25%**	49.3%	46.4%	32.2%	**92%**	0	-	-	-	-	48.98
AXA DOMMAGE	-	**16%**	**124.6%**	45.6%	34.1%	40%	32.3%	30.5%	-	-	46 .15
SAPS	-	18.6%	**16.7%**	20%	29.7%	**31.5%**	27.8%	24.1%	-	-	24.05
TALA	-	**13.9%**	20.4%	**22.4%**	20.5%	14.9%	17.2%	18.4%	-	-	18 .24
AXA VIE	-	-	**75.6%**	40.7%	41.4%	46.3%	46.1%	**37.9%**	-	-	48
MACIR VIE	-	-	39.3%	**37.9%**	51.2%	55.5%	52.1%	**56.7%**	-	-	48.78
CAARAMA	-	-	**14.8%**	18.9%	28.7%	30.1%	28.6%	**36.6%**	-	-	26.28
LE MUTU	-	-	**14.7%**	19.3%	36.1%	**38.3%**	37%	36.7%	-	-	30.35

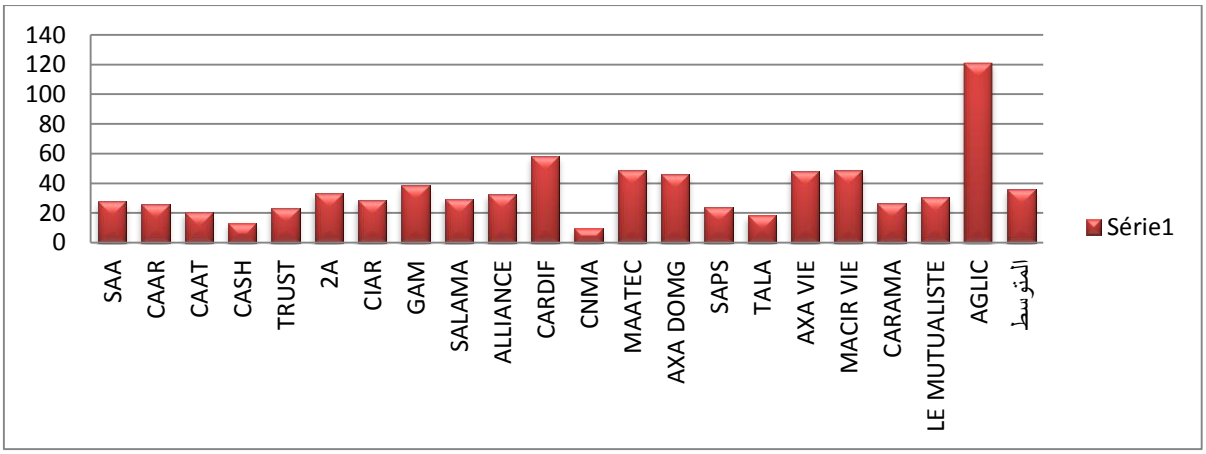
ALISTE										
AGLIC	–	–	–	–	45%	–	–	–	**41.1%**	**276.6%**	120.9
TOTAL	26.8%	26 .0%	**27.4%**	24.3%	24.9%	25.4%	25.4%	25.3%	**23.8%**	23.9%	35.8

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على

Ministère de finances, rapport d'activité des assurances en Algérie, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.

(–) عدم توفر معلومات. .

الشكل رقم 3–2: متوسط نسبة التكاليف العامة إلى إجمالي الإنتاج لشركات التأمين في الجزائر خلال الفترة (2010–2019)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم 3–3.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (3–2) أن شركة (CNMA) هي الأكثر تحكما في تكاليفها مقارنة ببقية الشركات مما يحقق لها ميزة تنافسية في هذا المجال، خصوصا وأن متوسط نسبة التكاليف العامة إلى الإنتاج كانت أدنى من متوسط الصناعة حيث بلغت (9.61%)، وتراوحت نسبة هذا المؤشر ما بين (6.1%) كأدنى مستوى سنة 2015، و(29.7%) كأعلى مستوى سنة 2015.

وتأتي شركة (CASH) في المرتبة الثانية من حيث تحكمها في التكاليف، أين تراوحت نسبة التكاليف إلى الإنتاج ما بين (5.8%) كأدنى مستوى سنة 2010، و(16.7%) كأعلى مستوى سنة 2015، بمتوسط بلغ (13.17%) خلال فترة الدراسة، أما المرتبة الثالثة فتحتلها شركة (TALA) بمتوسط التكاليف العامة إلى الإنتاج بلغ (18.24%) خلال فترة الدراسة، مسجلة أعلى مستوى لهذا المؤشر عند (22.4%) سنة 2013 وأدنى مستوى عند (13.9%) سنة

2011.وبالنسبة للمرتبة الرابعة فشغلتها شركة (CAAT) بمتوسط التكاليف العامة إلى الإنتاج بلغ (20.38%) خلال سنوات الدراسة، حيث تراوحت نسبة التكاليف إلى الإنتاج ما بين (17.1%) كأدنى مستوى سنة 2017 وأعلى مستوى كان سنة 2012 بنسبة (23.9%).بينما بلغ متوسط نسبة التكاليف إلى الإنتاج لكل من شركة (TRUST)، (SAPS)، (CAAR)، (CARRAMA)، (SAA)، (CIAR)، (SALAMA)، (LE MUTUALISTE)، (ALLIANCE) و(2A) نسبة (23.43%)، (24 .05%)، (25.71%)، (26.28%)، (26.74%)، (28.86%)، (29.32%)، (30.35%)، (32.44%)، (33.33%) على الترتيب حيث لم تتجاوز هذه المتوسطات متوسط نسبة التكاليف العامة إلى إجمالي الإنتاج بالنسبة إلى صناعة التأمين الذي بلغ خلال فترة الدراسة (35 .8%)، وتأتي بعد هذه المجموعة كل من شركة (GAM)، (AXA DOM)، (AXA VIE)، (MACIR VIE)، (MAATEC)، (CARDIF) و(AGLIC) بمتوسط نسبة التكاليف العامة إلى الإنتاج مرتفع نسبيا عن متوسط الصناعة، حيث بلغ متوسط كل شركة خلال فترة الدراسة (38.47%)،(46.15%)، (48%)، (48.78%)، (48.98)، (58.32%) و(120.9%) على الترتيب.

3.1. تمييز المنتجات في صناعة التأمين الجزائري:

تعرف صناعة التأمين في الجزائر تنوعا معتبرا في المنتجات التأمينية استجابة لرغبات العملاء، وتماشيا مع انفتاح الاقتصاد الجزائري، وتشجيع الدولة للاستثمار الأجنبي الذي ولد منتجات تأمينية موازية في صناعة التأمين، ومن أجل تسهيل تنظيم ومراقبة هذه الصناعة تم اعتماد قائمة للمنتجات التأمينية وحصرها وهذا طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 95-338 المؤرخ في 30 اكتوبر 1995، حيث تصنف عمليات التأمين في أصناف وفروع تأمينية، واشتملت عمليات التأمين حسب المادة الثانية من هذا المرسوم على 24 صنف بالإضافة إلى عملية إعادة التأمين، وبالتالي يمكن لشركات التأمين أن تطرح منتجاتها التأمينية وفقا لذلك التصنيف.

ومن أجل معرفة مدى تميز منتجات شركات التأمين نقوم بتحليل التكاليف العامة لها، والتي تمثل جانبا مهما في نشاط شركات التأمين، والجدول الموالي يوضح التكاليف العامة خلال الفترة 2010-2019.

الجدول رقم 3-4: تحليل التكاليف العامة لشركات التأمين في الجزائر خلال الفترة 2010-2019

الشركات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	المجموع
SAA	5471	6631	7161	7556	7793	8215	8196	8235	8367	8342	**75967**
CAAR	2899	3365	3706	3858	3944	4094	3985	4025	4166	4500	**38542**
CAAT	2914	3091	3711	3826	4199	4125	4320	3975	4686	5266	**40113**
CASH	438	858	1094	889	1346	1666	1645	1725	1796	1831	**13288**
TRUST	551	446	625	418	520	545	566	646	-	-	**4317**
A2	891	897	986	1158	1418	1422	1342	1490	-	-	**9604**
CIAR	1615	1672	1818	2367	2432	2547	2568	2733	2816	2899	**23467**
GAM	1539	1067	1397	1098	1228	1201	1200	1201	-	-	**9985**
SALAMA	731	884	1009	1122	1494	1354	1386	1258	-	-	**9238**
ALLIANCE	894	1010	1435	1557	1632	1832	1800	1682	1789	1829	**15460**
CARDIF	448	434	678	841	856	856	980	1143	-	-	**6236**
CNMA	597	2004	554	647	734	764	879	1045	1076	1104	**9404**
MAATEC	15	40	73	128	198	0	-	-	-	-	**454**
AXA DOMMAGE	-	32	476	553	851	999	831	938	-	-	**4680**
SAPS	-	45	179	240	378	467	473	502	-	-	**2284**
TALA	-	78	239	298	319	318	377	341	-	-	**1970**
AXA VIE	-	6	190	313	483	598	716	938	-	-	**3244**
MACIR VIE	-	-	384	429	568	755	745	814	-	-	**3695**
CAARAMA	-	-	267	365	443	537	592	781	-	-	**2985**
LE MUTUALISTE	-	-	85	117	185	179	188	185	-	-	**939**
AGLIC	-	-	-	-	-	45	83	219	-	-	**347**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على

Ministère de finances, rapport d'activité des assurances en Algérie, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.

(-) تشير إلى عدم توفر معلومات

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن شركة (SAA) حققت أعلى نسبة تكاليف واحتلت المرتبة الأولى من حيث تمييز المنتجات خلال سنوات الدراسة، حيث بلغت التكاليف العامة لها 75967 مليون دينار جزائري، وهذا ما يفسر اهتمام الشركة بتقديم أكبر حجم من الإنتاج وبالتالي تكون الشركة متميزة بحجم منتجات كبير، لأن هناك علاقة طردية بين حجم التكاليف وحجم الإنتاج حيث كلما زادت التكلفة زاد الإنتاج وهذا ينعكس بشكل إيجابي على مردودية المؤسسة وعلى المنتجات (الخدمات) التي تقدمها. أما المرتبة الثانية فاحتلتها شركة (CAAT) بمجموع تكاليف بلغ 40113 مليون دينار جزائري خلال سنوات الدراسة وبالتالي تكون هي الأخرى تعمل على رفع انتاجها وتنويعه بغرض جذب أكبر عدد ممكن من العملاء والعمل على إرضائهم، فيما يخص المرتبة الثالثة من حيث مجموع التكاليف فتختص بشركة (CAAR) التي بلغ مجموع تكاليفها العامة من سنة 2010 إلى غاية سنة 2019 مبلغ 38542 مليون دينار جزائري.

وفيما يخص المرتبة الرابعة فتأتي بها شركة (ALLIANCE) بقيمة تكاليف بلغت 15460 مليون دينار جزائري وهي تعد قيمة جيدة مقارنة بباقي الشركات وهذا يدل على كون الشركة تعمل على زيادة انتاجها وتطوير وتنويع منتجاتها إرضاء للزبائن والعملاء، أما المرتبة الخامسة فتحتلها شركة (CASH) التي بلغ مجموع تكاليفها العامة خلال فترة الدراسة 13288 مليون دينار جزائري، أما فيما يخص باقي الشركات فمجموع تكاليفها يعد منخفض وبالتالي حجم الإنتاج لديها منخفض أيضا وهذا يدل على أن منتجاتها لا تجذب الزبائن لأن الزبون يبحث دائما عن الشركة التي تقدم له أفضل الخدمات التأمينية سواء من حيث مبلغ التعويض أو مدة التعويض. فالشركة التي يكون حجم تكاليفها مرتفع تكون شركة ذات منتجات متميزة وهذا راجع إلى أنها تعمل على الإنفاق على منتجاتها.

2. **عرض وتحليل بيانات الاستمارة**

1.2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

يتناول هذا الجزء وصفا لإجراءات الدراسة من حيث منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، تحديد عينتها والأداة المستخدمة لجمع البيانات.

1.1.2. منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات:

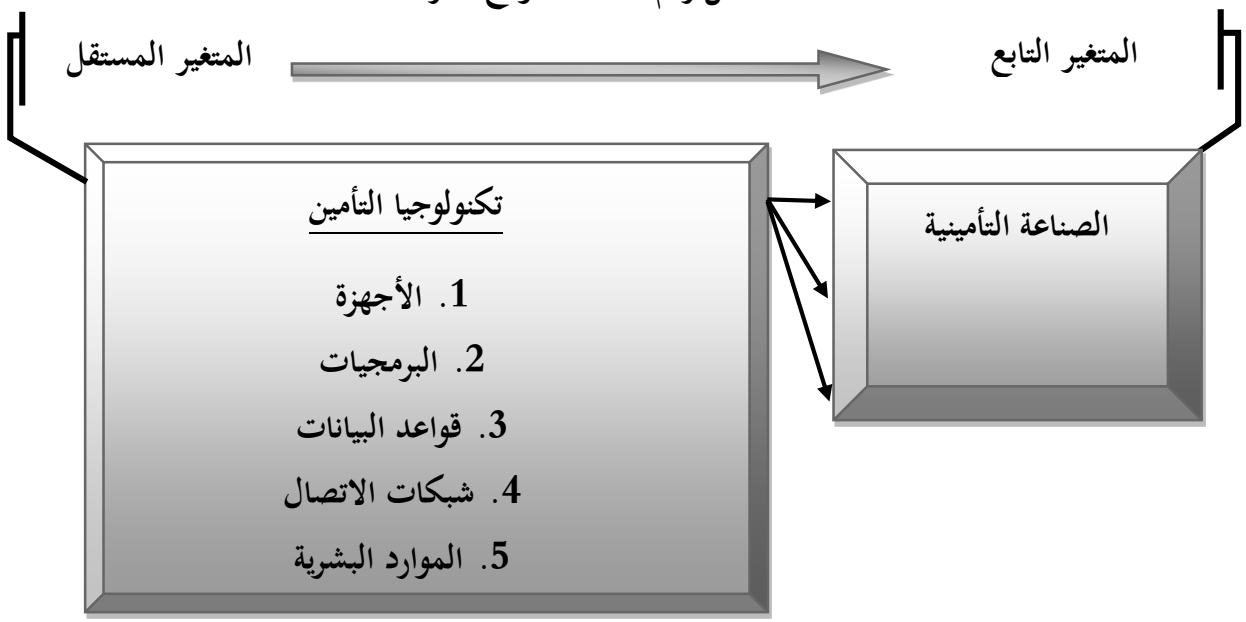
أ. **منهج الدراسة:** كما أشرنا سابقا وبالنظر لطبيعة الموضوع تم إتباع المنهج الوصفي والتحليلي، حيث يقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات حول التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين، وقياس أثرها على تطوير الصناعة التأمينية في الجزائر.

ب. **مصادر جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة على قدر معتبر من البيانات والمعلومات على النحو التالي:

- **البيانات الأولية:** وتمثلت في البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وتتمثل في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية المتمثلة بتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة.
- **البيانات الثانوية:** وقد تمثلت في مراجعة مختلف الأدبيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة، هذا بالإضافة إلى الشبكة العنكبوتية «الانترنت»، من خلال التواصل المستمر والزيارات وتصفح العديد من المواقع المتخصصة في موضوع الدراسة، والتي ساعدت في توجيه الدراسة، وتصور منهجية العمل.

ت. **متغيرات الدراسة:** انطلاقا من موضوع الدراسة وإشكالية الدراسة، تم تحديد المتغير المستقل المتمثل في **تكنولوجيا التأمين**، وذلك في ظل مجموعة من العوامل تمثلت في: **الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الموارد البشرية**، ويتضح ذلك من خلال الشكل أدناه:

الشكل رقم 3-3: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

2.1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

أ. **مجتمع الدراسة الميدانية:** حتى يتمكن المستجوب بالتعامل مع مضمون استمارة الاستبيان بشكل جيد، فقد تم حصر مجتمع الدراسة ضمن فئة واحدة.

وقد تم الاعتماد في تعبئة وتجميع الاستمارات على طريقة التسليم والاستلام المباشر، ودعمها بأسلوب المقابلة الشخصية والملاحظة.

ب. **عينة الدراسة:** لقد تم تقسيم مجتمع الدراسة بشكل قصدي على النحو السابق، وذلك بهدف قياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتوضيح هذه العلاقة وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، ولقد تم توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددها 41 فردا، والذين هم على قدر من الثقافة والعلم والخبرة بموضوع الدراسة.

3.1.2. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في كل من:

أ. **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال فترة قدرت بشهر (من 01 ماي إلى غاية 31 ماي من نفس السنة 2024).

ب. **الحدود المكانية:** استهدفت الدراسة مجموعة من موظفي شركات التأمين وفروعها على مستوى ولايتي الطارف وعنابة.

ت. **الحدود الموضوعية**: اهتمت الدراسة بتقييم عملية التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين ودراسة علاقتها بتطوير الصناعة التأمينية.

2.2. أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة:

1.2.2. أداة الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها جمعت البيانات اللازمة بواسطة الاستبيان الذي يعد أنسب وسيلة جمع المعلومات لهذا الغرض وقد تكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء.

أ. **الجزء الأول**: شمل المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي: (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة المهنية).

ب. **الجزء الثاني**: تعلق بآراء عينة الدراسة حول توجه الشركات نحو تكنولوجيا التأمين وتضمن عبارات مقسمة على خمس معايير وهي (الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، الموارد البشرية).

ت. **الجزء الثالث**: تضمن عبارات للتعرف على تطور الصناعة التأمينية في ظل التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين.

2.2.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم جمع البيانات من خلال الاستبيان، حيث تم تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائي المعروف (spss-27) وقد استخدمت الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات حيث تم الاعتماد على ما يلي:

أ. معاملات الارتباط سبيرمان لحساب الاتساق الداخلي للاستبيان؛

ب. معامل ألفا كرونباخ (**Chronbach's Alpha**) لقياس درجة ثبات أداة القياس (الاستبيان)؛

ت. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري؛

ث. اختبار التوزيع الطبيعي؛

ج. اختبار التباين الأحادي **One Way Anova**؛

ح. اختبار معامل الانحدار الخطي البسيط (**Linéaire Régression**).

وقد تم إتباع مقياس ليكارث السباعي فيما يتعلق بإجابات المبحوثين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (3-5): مقياس ليكارث السباعي

الاستجابة	موافق تماما	موافق	موافق نوعا ما	محايد	غير موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	7	6	5	4	3	2	1

المصدر: عز حسن، عبد الفتاح، (2008): مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، جدة، السعودية، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، ص 12.

3.2. عرض نتائج الدراسة:

1.3.2. اختبار ثبات وصدق المفردات:

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم استخدام اختبار ألفا-كرونباخ وذلك لقياس الثبات، والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان لإضفاء الشرعية عليها، وجاءت نتائجه كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-6): ثبات وصدق المفردات

المحور	الأجهزة	البرمجيات	قواعد البيانات	شبكات الاتصال	الموارد البشرية	مساهمة التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير الصناعة التأمينية	الاجمالي
العبارات	6	4	4	3	4	9	30
الثبات	**0.770**	**0.877**	**0.814**	**0.862**	**0.859**	**0.871**	**0.942**
الصدق	0.877	0.936	0.902	0.928	0.927	0.933	0.971

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ثبات الدراسة ألفا-كرونباخ لكامل الاستمارة عال بلغ **0.942** وهي أعلى من القيمة المقبولة 0.6، كما تتراوح قيم الثبات (الجذر التربيعي Alpha Cronbach) بين 0.877 و 0.936 فهي نسب مقبولة لأغراض الدراسة والتي تعكس ثبات أداة القياس، كما نجد أن قيمة الثبات الكلية لجميع هذه المحاور بقيمة 0.971، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

2.3.2. صدق أداة الدراسة:

أ. **الصدق الظاهري للاستبيان:** تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من أساتذة متخصصين، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين والقيام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك تم إخراج الاستبانة في صورتها النهائية.

ب. **صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة:** لقد تم حساب صدق الاتساق لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة والبالغ عددها 41، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3–7): نتائج اختبار معاملات الارتباط بيرسون لفقرات محاور الاستبيان

المحور الأول: العبارات التي تتعلق بتوجه الشركات نحو تكنولوجيا التأمين	المحور الثاني	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	0.627**	0,000
المحور الثاني: العبارات المتعلقة بمساهمة التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير الصناعة التأمينية	**المحور الأول**	
	معامل الارتباط	**مستوى الدلالة**
	0.627**	0,000

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. **المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss-27.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميع محاور الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جدا، وعليه فهذه النتائج المتحصل عليها تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحيتها للتحليل.

3.3.2. اختبار التوزيع الطبيعي:

الهدف من خلال هذا الاختبار معرفة أي من التوزيعات الاحتمالية التي تتبعها توزيع بيانات الدراسة، ونقصد بذلك التوزيع الطبيعي من خلال الفرضيتين التاليتين:

- الفرضية الصفرية: تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.
- الفرضية البديلة: لا تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.

بما أن عينة الدراسة تضم 41 فرد، أي أكثر من الحد الأدنى 30 فرد، فإن عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي تلقائيا وذلك حسب نظرية النهاية المركزية.

4.2. التحليل الاحصائي للبيانات واختبار الفرضيات:

1.4.2. تحليل خصائص عينة الدراسة: فيما يلي تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وفقا لما أظهرته النتائج كما يلي:

الجدول رقم (3-8): الخصائص الديموغرافية لنتائج الدراسة

المتغير	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	20	48.8
	أنثى	21	51.2
	المجموع	41	100
السن	من 25 إلى 35 سنة	12	29.3
	من 36 إلى 45 سنة	18	43.9
	أكبر من 45 سنة	11	26.8
	المجموع	41	100
المؤهل العلمي	ثانوي	07	17.1
	جامعي	24	58.5
	دراسات عليا	10	24.4
	المجموع	41	100
المركز الوظيفي	عرض ومعالجة الخدمات التأمينية	17	41.5
	رئيس قسم	07	17
	مدير فرع	17	41.5
	المجموع	41	100
الخبرة المهنية	5 سنوات فأقل	07	17.1
	من 6 إلى 10 سنوات	15	36.6
	من 11 إلى 15 سنة	08	19.5
	16 سنة فأكثر	11	26.8
	المجموع	41	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات الـ spss-27.

فيما يتعلق بالجنس تشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة من ذوي جنس الأنثى احتلت المرتبة الأولى بـ 21 فردا أي بنسبة 51,2 % مقابل 20 مفردة من جنس ذكر، وفيما يخص السن فقد توزعت عينة الدراسة على ثلاث فئات وقد جاءت فئة (**من 36 إلى 45 سنة**) في المرتبة الأولى إذ بلغ عدد هذه الفئة (18) مفردة إحصائية بنسبة (43,9 %) من إجمالي عينة الدراسة، وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي توزعت عينة الدراسة على ثلاث فئات، احتلت الفئة الثانية المكونة من فئة الجامعي المرتبة الأولى بنسبة (58,5 %) أي ما يعادل (24) مفردة، وفيما يخص متغير المركز الوظيفي فإن غالبية عينة الدراسة من فئة موظفي عرض ومعالجة الخدمات التأمينية وفئة مدير فرع بنفس النسبة (41,5%) من إجمالي عينة الدراسة أي ما يعادل (17) مفردة إحصائية، كما أن عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية توزعت إلى أربعة فئات جاءت فئة 16سنة فأكثر في المرتبة الأولى (11) مفردة إحصائية أي ما يعادل نسبة (26,8%).

2.4.2. تحليل فقرات محاور الاستبيان:

لقد تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لأسئلة الدراسة، ومن أجل تسهيل عرض النتائج وتفسيرها سيعتمد على السلم الاتي لتبيان اتجاه الاجابات:

الجدول رقم (3–9): سلم تحديد اتجاه الاجابات

المتوسط الحسابي	1 إلى 1,85	من 1,86 إلى 2,71	2,72 إلى 3,57	3,58 إلى 4,43	4,44 إلى 5,29	5,30 إلى 6,15	6,16 إلى 7
المستوى	غير موافق تماما	غير موافق	غير موافق إلى نوع ما	محايد	موافق إلى نوع ما	موافق	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين.

أ. تحليل فقرات المحور الأول "العبارات التي تتعلق بتوجه الشركات نحو تكنولوجيا التأمين":

- **الأجهزة:** لمعرفة تقييم الموظفين للأجهزة تم الاعتماد على 6 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3–10): تقييم عينة الدراسة لمؤشر الأجهزة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1	تتوفر الشركة على عدد كاف من الحواسيب تتناسب مع حجم العمل.	6.24	0.99	موافق تماما
2	تستخدم الشركة آخر إصدارات نظم المعلومات.	5.90	1.15	موافق
3	تستخدم الشركة في تعاملاتها شبكة الأنترانت.	6.43	0.89	موافق تماما
4	تساعد الأجهزة المستخدمة في تقليل التكاليف والسرعة في انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد.	6.41	0.99	موافق تماما
5	يتوفر بالشركة أجهزة ذات جودة عالية تستخدم في تطوير عمل المؤسسة.	6.14	0.96	موافق
6	يتوفر بالشركة مختصين في صيانة الأجهزة والحواسيب بها .	6.12	1.20	موافق
الأجهزة		6.21	0.71	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تقييم أبعاد توجه الشركات نحو تكنولوجيا التأمين فيما يخص معيار الأجهزة يتمحور ما بين الموافقة تماما ما والموافق، ويلاحظ أن أكبر متوسط حسابي ضمته العبارة رقم (3) والتي تشير إلى: " تستخدم الشركة في تعاملاتها شبكة الأنترانت "، وقد بلغت قيمته 6.43 وبانحراف معياري 0.89.

وبعدها تأتي العبارتين رقم (1–4) بمتوسط حسابي 6.24، 6.41 على التوالي وبانحراف معياري 0.99 بتقييم موافق تماما.

أما العبارات رقم (2–5–6) بمتوسط حسابي 5.90، 6.14، 6.12 على التوالي وبانحراف معياري 1.15، 0.96، 1.20 على التوالي بتقييم موافق.

ومن النسب والتقييمات السابقة نلاحظ بأن أغلب الموظفين موافقين تماما على بعد الأجهزة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 6.21 والانحراف المعياري الإجمالي 0.71.

- **البرمجيات**: لمعرفة تقييم الموظفين للبرمجيات تم الاعتماد على 4 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3-11): تقييم عينة الدراسة لمعيار البرمجيات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
7	تستخدم الشركة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها.	6.07	1.10	موافق
8	تستخدم الشركة البرامج في معالجة وتخزين البيانات بدقة وفعالية.	6.17	0.89	موافق تماما
9	البرمجيات المستخدمة في الشركة تسرع من أداء العمليات فيها.	6.29	0.84	موافق تماما
10	تعمل الشركة على تطوير برمجياتها لمواكبة ما هو جديد.	6.31	0.84	موافق تماما
	البرمجيات	6.21	0.79	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تقييم بعد البرمجيات بعد الأجهزة يتمحور ما بين الموافقة تماما والموافقة، حيث حصلت العبارة (10) على أكبر متوسط حسابي بـ 6.31 وانحراف معياري 0.84 والتي تشير إلى " تعمل الشركة على تطوير برمجياتها لمواكبة ما هو جديد "، تأتي بعدها العبارتين (8-9) بمتوسط حسابي 6.17، 6.29 على التوالي وانحراف معياري 0.89، 0.84 على التوالي بتقييم موافق تماما، أما العبارة رقم (7) بمتوسط حسابي 6.07 وبانحراف معياري 1.10 بتقييم موافق، وبذلك فإن الموظفين يتجهون نحو الموافقة تماما على بعد البرمجيات بمتوسط حسابي إجمالي 6.21 وانحراف معياري إجمالي 0.79.

- **قواعد البيانات**: تم الاعتماد في هذا البعد على العبارات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-12): تقييم عينة الدراسة لمعيار قواعد البيانات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
11	قاعدة بيانات الشركة تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات الشركة .	6.41	0.77	موافق تماما
12	تعتمد الشركة على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تقارب وتناقض المعلومات.	6.41	0.74	موافق تماما
13	توفر قواعد البيانات نوع من الأمان والحماية للمعلومات.	6.34	0.61	موافق تماما
14	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في الشركة.	6.17	1.04	موافق تماما
	قواعد البيانات	6.33	0.64	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

من خلال الجدول رقم (3-12) يتضح أن كل العبارات التي تتعلق ببعد قواعد البيانات تقع ضمن مجال الموافقة تماما، تراوح المتوسط الحسابي بين [6,17-6,41]، وبذلك فإن الموظفين يتجهون نحو الموافقة تماما على بعد قواعد البيانات بمتوسط حسابي إجمالي 6.33 وانحراف معياري إجمالي 0.64.

- **شبكات الاتصال**: لمعرفة تقييم الموظفين لبعد شبكات الاتصال تم الاعتماد على 3 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (3-13): تقييم عينة الدراسة لمعيار شبكات الاتصال

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
15	تعمل شبكات الاتصال على تسريع انتقال المعلومات داخل الشركة.	6.19	1.03	موافق تماما
16	تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في الشركة.	6.04	1.07	موافق
17	تتوفر بالشركة وسائل أمن الشبكات لغرض حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على سريتها.	6.07	0.98	موافق
	شبكات الاتصال	**6.10**	**0.91**	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

يتبين من الجدول رقم (3-13) بأن العبارة رقم (15) قد حصلت على أكبر متوسط حسابي وقدره 6.19 بانحراف معياري 1.03 والتي تشير إلى " تعمل شبكات الاتصال على تسريع انتقال المعلومات داخل الشركة " بتقييم موافق تماما، وبخصوص العبارتين (16-17) يتجه الموظفين إلى اتجاه موافق بمتوسط حسابي 6.04، 6.07 على التوالي وبانحراف معياري 1.07، 0.98 على التوالي.

- **الموارد البشرية:** لمعرفة تقييم الموظفين لبعد الموارد البشرية تم الاعتماد على 4 عبارات والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (3-14): تقييم عينة الدراسة لمعيار الموارد البشرية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
18	تمتلك الشركة أشخاص مؤهلين يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.	6.04	1.09	موافق
19	توفر الشركة برامج تدريبية مستمرة لتدريب اطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة.	5.85	1.15	موافق
20	يتقبل العاملين فكرة التحول من شركات تأمين تقليدية الى شركات تكنولوجيا التأمين.	5.95	1.30	موافق
21	تستقطب الشركة أصحاب الخبرات والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات.	5.90	1.06	موافق
الموارد البشرية		5.93	0.97	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

من خلال الجدول رقم (3-14) يتضح أن كل العبارات التي تتعلق ببعد الموارد البشرية تقع ضمن مجال الموافقة، تراوح المتوسط الحسابي بين [5,85-6,04]، وبذلك فإن الموظفين يتجهون نحو الموافقة على بعد الموارد البشرية بمتوسط حسابي إجمالي 5.93 وانحراف معياري إجمالي 0.97.

ب. تحليل فقرات المحور الثاني "العبارات المتعلقة بمساهمة التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير الصناعة التأمينية " لتحديد ذلك سيتم عرض إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يلي:

الجدول رقم (3-15): تقييم عينة الدراسة لمحور مساهمة التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير الصناعة التأمينية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
22	تطور مجال التأمين من كونه مجرد خدمة بسيطة إلى صناعة عالمية معقدة.	5.87	0.95	موافق
23	مستقبل صناعة التأمين واعد مع ظهور تقنيات حديثة.	5.87	1.39	موافق
24	الخدمات التأمينية الرقمية أقل جهد وتكلفة.	5.92	1.47	موافق
25	تسهل عملية اعتماد الشركات على التكنولوجيا في تقديم خدمات التأمين من أداء الموظفين.	5.87	1.24	موافق
26	استخدام تكنولوجيا التأمين يؤدي إلى ارتفاع مستوى إنتاجية الموظفين.	6.00	1.07	موافق
27	يساهم الاعتماد على تكنولوجيا التأمين في ابرام عقد التأمين بشكل أسرع.	6.34	0.72	موافق تماما
28	استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى الى تطوير الخدمات التأمينية التقليدية.	6.43	0.70	موافق تماما
29	يؤدي توجه الشركات لتكنولوجيا التأمين الى تطوير صناعة التأمين ككل.	6.43	0.67	موافق تماما
30	يساهم اعتماد شركات التأمين على التكنولوجيا في الرفع من درجة المنافسة بين الشركات.	6.39	0.97	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

يتبين من الجدول رقم (3-15) بأن العبارتين رقم (28-29) قد حصلتا على أكبر متوسط حسابي وقدره 6.43 وانحراف معياري 0.70، 0.67 على التوالي واللتان تشيران إلى " استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى الى تطوير الخدمات التأمينية التقليدية"، "يؤدي توجه الشركات لتكنولوجيا التأمين الى تطوير صناعة التأمين ككل" على التوالي بتقييم موافق تماما، تليها العبارتين (27-30) بمتوسط حسابي 6.34، 6.39، وانحراف معياري 0.72، 0.97 على التوالي بتقييم موافق تماما.

أما العبارات (22-23-24-25-26) بمتوسط حسابي قدره 5.87، 5.87، 5.92، 5.87، 6.00 على التوالي وبانحراف معياري 0.95، 1.39، 1.47، 1.24، 1.07 على التوالي باتجاه موافق.

3.4.2. اختبار الفرضيات:

أ. دراسة العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية:

- **الفرضية الأولى: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والصناعة التأمينية".**

لاختبار صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-16): معامل الارتباط بين الأجهزة والصناعة التأمينية

		الصناعة التأمينية
معامل الارتباط	الأجهزة	**0.326***
	Sig الدلالة	0.038
	N	41

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة وضعيفة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما ***0.326**، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن بعد الأجهزة يؤدي لتطوير الصناعة التأمينية، وبما أن Sig = 0,038 أصغر من 0,05 **نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05**.

- **الفرضية الثانية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والصناعة التأمينية".**

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3–17): معامل الارتباط بين البرمجيات والصناعة التأمينية

		الصناعة التأمينية
معامل الارتباط	البرمجيات	**0.556****
	Sig الدلالة	0.000
	N	41

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.556**، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن البرمجيات تؤدي إلى تطوير الصناعة التأمينية، وبما أن Sig = 0,000 أصغر من 0,05 **نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05**.

- **الفرضية الثالثة: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والصناعة التأمينية".**

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3–18): معامل الارتباط بين قواعد البيانات والصناعة التأمينية

		الصناعة التأمينية
معامل الارتباط	قواعد البيانات	**0.433****
	Sig الدلالة	0.005
	N	41

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.433**، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن قواعد البيانات تؤدي إلى تطوير الصناعة التأمينية، وبما أن Sig = 0,005 أصغر من 0,05 **نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05**.

- **الفرضية الرابعة: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والصناعة التأمينية".**

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3–19): معامل الارتباط بين شبكات الاتصال والصناعة التأمينية

		الصناعة التأمينية
معامل الارتباط	شبكات الاتصال	**0.585****
	Sig الدلالة	0.000
	N	41

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.585**، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن شبكات الاتصال تؤدي إلى تطوير الصناعة التأمينية، وبما أن Sig = 0,000 أصغر من 0,05 **نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الاتصال والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05**.

- **الفرضية الخامسة: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والصناعة التأمينية".**

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3–20): معامل الارتباط بين الموارد البشرية والصناعة التأمينية

		الصناعة التأمينية
معامل الارتباط	الموارد البشرية	**0.710****
	Sig الدلالة	0.000
	N	41

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما**0.710 ، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن الموارد البشرية تؤدي إلى تطوير الصناعة التأمينية، وبما أن Sig = 0,000 أصغر من 0,05 **نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05**.

ب. الفرضية الرئيسية: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية".

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بوضع الفرضيات التالية:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05.

الجدول رقم (3-21): معامل الارتباط بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية

		الصناعة التأمينية
معامل الارتباط	تكنولوجيا التأمين	**0.627****
	Sig الدلالة	0.000
	N	41

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

نلاحظ من الجدول الموضح أعلاه وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما **0.627**، وهذا يدل على إدراك الموظفين أن تكنولوجيا التأمين تؤدي إلى تطوير الصناعة التأمينية، وبما أن Sig = 0,000 أصغر من 0,05 **نرفض فرضية العدم H_0 وتقبل فرضية الوجود H_1 أي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05**.

الجدول رقم (3-22): تقدير معاملات نموذج الانحدار البسيط

R^2	F		تكنولوجيا التأمين	Constant	م. مستقل / م. تابع
معامل التفسير	الجدولية عند مستوى (5%-48)	المحسوبة	A	B	
0,393	4,08	25.204	0.712	1.736	الصناعة التأمينية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss-27).

إن قيمة F المحسوبة لنموذج الانحدار البسيط بلغت 25.204 وهي أكبر من قيمة F الجدولية البالغة قيمتها 4,08 بمستوى معنوية 5% وبدرجة ثقة 95%، وهذا يعني ثبوت معنوية نموذج الانحدار البسيط المقدر عند مستوى المعنوية المذكور، وعليه **نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل فرضية الوجود H_1 أي توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية عند مستوى معنوية 0,05**.

ونلاحظ أن قيمة R^2 معامل التفسير 0,393 ومعنى ذلك أن 39,3% من التغيرات التي طرأت على المتغير التابع (الصناعة التأمينية) ترجع للمتغير المستقل (تكنولوجيا التأمين)، أما النسبة الباقية فتعود لمساهمة متغيرات أخرى غير داخلة في النموذج وتكون دالة الانحدار الخطي على الشكل التالي:

$$\mathbf{Y = 0,712\ x + 1,736}$$

حيث: Y المتغير التابع: الصناعة التأمينية.

x المتغير المستقل: تكنولوجيا التأمين.

خلاصة الفصل الثالث:

تطور مفهوم التأمين من كونه مجرد نشاط أو خدمة مالية تقدمها شركات التأمين إلى صناعة لها دور ومساهمة كبيرة في الاقتصاد الوطني، فلا تعد صناعة التأمين من القوى الدافعة للاقتصاد فقط بل يتعدى دورها حتى إلى الجانب الاجتماعي، حيث نلاحظ أنها تلعب دورا فعال في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق الاستقرار الاجتماعي ومحاربة الفقر وتقليل الحوادث.

صناعة التأمين كواحدة من الصناعات التي برزت حديثا في القطاع الاقتصادي تؤثر وتتأثر حسب مركزها، ومن بين المؤثرات التي تساهم في التأثير على الصناعة التأمينية توجه الشركات نحو تكنولوجيا التأمين الذي يعد عنصرا مهما للنهوض بالصناعة التأمينية وتطوير قطاع التأمين ككل.

-خاتـــــــــــــــــــــــــــمة-

شهدت السنوات القليلة الماضية ابتكارات وتغيرات إيجابية في القطاع المالي على خلفية التطورات التكنولوجية الحديثة، ولا يعتبر قطاع التأمين استثناء لذلك، حيث أوجدت هذه التطورات مناهج ابتكارية جديدة لتقديم خدمات ومنتجات التأمين، بالإضافة إلى طرق مستحدثة تعمل على تقييم أفضل المخاطر وإدارة أكثر كفاءة للمطالبات، وهو ما بات يعرف بتكنولوجيا التأمين، حيث عملت هذه الأخيرة على تحويل صناعة رائدة عالميا بالرغم من تحفّظها وصرامة قوانينها.

إن صناعة التأمين العالمية تتجه اليوم نحو التغيير وقد أثبتت جاهزيتها للتحول التكنولوجي لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة، ولبلوغ هذا المستوى سيتعين على شركات التأمين القائمة البحث عن شركات (Insurtech) باعتبارها عامل التغيير الأساسي، حيث أن صناعة التأمين العالمية باشرت باحتضان التجربة الرقمية واستخدام التطبيقات الذكية في ممارسة أنشطتها الروتينية، انطلاقا من مبادرات ومشاريع الشراكة في مجال (Insurtech) التي حققت من خلالها نقلة نوعية في مجال المنتجات المبتكرة وتجربة العملاء، ليبقى التحدّي الحقيقي لشركات التأمين التقليدية القائمة هو أن تصبح أكثر إبداعا في أعمالها اليومية، وأن تتبنى عنصر الابتكار كمتطلب أساسي للتقدم والاستمرارية والنجاح المستدام.

إذ تعد صناعة التأمين قوة دافعة للاقتصاد ومؤشر على كفاءة وتنفيذ المشاريع الحالية والمنفذة وأيضا المشاريع المخطط تنفيذها في المستقبل كما أثرت تلك التطورات على خصائص هيكل الصناعة التأمينية في مختلف الدول. وباعتبار التأمين صناعة فهذا يجعله مجال للتحليل الاقتصادي وفق منهج الاقتصاد الصناعي.

واستهدفت هذه الدراسة أحد أهم عناصر منهج التحليل في الاقتصاد الصناعي وهو هيكل الصناعة وتحليل أبعاده والقوى المحركة للمنافسة فيه، وهذا بالتطبيق على صناعة التأمين في الجزائر، إضافة الى بيان الدور الذي تلعبه تكنولوجيا التأمين في تطوير هذه الصناعة.

– نتائج الدراسة:

بناءا على ما تقدم خلصت الدراسة إلى جملة النتائج التالية:

- ❖ أدركت شركات التأمين التقليدية مدى حاجتها لتكنولوجيا التأمين في عملية التحول التكنولوجي، وهذا لقيامها على الابتكار والابداع وتركيزها على نهج العميل واحتياجاته؛
- ❖ بظهور تكنولوجيا التأمين ستعرف صناعة التأمين تحولا تدريجيا من نموذج تقليدي يركز على المنتج إلى نموذج مبتكر يركز على العميل؛
- ❖ صناعة التأمين هي واحدة من الصناعات التي برزت حديثا ولها أهمية كبيرة في الاقتصاد؛ فهي تعبر عن مجموعة المؤسسات التي تتنافس في سوق يخضع لمحددات عرض وطلب خاصة ووجود سلطة رقابية تنظم

عمل هذه السوق، ولهذه الصناعة جملة من المميزات الراجعة لخصوصية مخرجات هذه الصناعة (منتجات التأمين)؛

- ❖ توجد العديد من المحددات التي تؤثر على مستوى تطور صناعة التأمين في أي بلد، والمتمثلة أساسا في مستوى التطور الاقتصادي والاجتماعي، محددات الطلب (السعر، أنواع منتجات التأمين والدخل ...) ومحددات العرض (عدد المؤسسات الناشطة بالصناعة، سعر التأمين، ...)؛
- ❖ إن تحليل التركز الصناعي بالاعتماد على مؤشر هيرشمان-هيرفندال ونسبة التركز Cr خلال فترة الدراسة يشير إلى وجود تركز عالي في صناعة التأمين، حيث تسيطر على الصناعة خمسة شركات رائدة وهي (SAA, CAAT, CAAR, CASH, CNMA)، وبذلك تأخذ هيكل صناعة التأمين في الجزائر شكل احتكار القلة؛
- ❖ عوائق الدخول إلى صناعة التأمين في الجزائر هي عوائق قانونية في أغلبها مثل الحد الأدنى لرأس المال؛
- ❖ لا يوجد في صناعة التأمين الجزائرية تمييز المنتجات، إذ نميز فقط التمييز بالإعلان الذي يكون فقط في بداية نشاط شركات التأمين، وذلك بهدف تعريف الجمهور بمنتجات هذه الشركات؛
- ❖ ان تطور كل من الأجهزة، البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال ووجود الموارد البشرية المؤهلة يؤدي الى تطور مجال التأمين وصناعة التأمين ككل.
- ❖ توجد علاقة ارتباط قوية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية، حيث أن استعمال شركات التأمين التقليدية للتكنولوجيا في خدماتها المتعددة، يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التأمينية وتوفير الوقت والجهد وبالتالي تطوير صناعة التأمين.

– اختبار الفرضيات:

في ظل جملة النتائج المتوصل إليها تم اختبار الفرضيات كالتالي:

- ❖ تم إثبات الفرضية الرئيسية التي تنص على: " **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التأمين والصناعة التأمينية** "؛
- ❖ تم إثبات الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على: " **توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الأجهزة والصناعة التأمينية**"؛
- ❖ تم إثبات الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: " **توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين البرمجيات والصناعة التأمينية**"؛

❖ تم إثبات الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: " **توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين قواعد البيانات والصناعة التأمينية**"؛

❖ تم إثبات الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: " **توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين شبكات الاتصال والصناعة التأمينية**"؛

❖ كما تم إثبات الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على: " **توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الموارد البشرية والصناعة التأمينية**".

– اقتراحات الدراسة:

في ظل هذه النتائج التي تم التوصل إليها نقترح ما يلي:

❖ توجيه شركات قطاع التأمين التقليدي نحو زيادة التعاون مع شركات تكنولوجيا التأمين، وتوعيتها بأهمية الابتكارات التكنولوجية المستخدمة من طرفها والقادرة على تطوير القطاع بشكل أفضل؛

❖ ضرورة العمل على تطوير المنتجات التأمينية وتنويعها استجابة للتغيرات التي تحدث في المحيط، خاصة فيما يتعلق بمنتجات التأمين على الحياة؛

❖ تبنّي فلسفة عمل جديدة، حيث تصبح الابتكارات والتكنولوجيا جزء لا يتجزأ من نموذج أعمال التأمين الجديد؛

❖ منح حرية أكبر للقطاع الخاص والأجنبي وذلك بهدف إلغاء احتكار المؤسسات العمومية على نشاط التأمين، هذا بالإضافة إلى تقديم بعض التسهيلات للخواص والأجانب فيما يخص نشاطهم في الصناعة التأمينية؛

❖ ضرورة اعتماد سلطة الاشراف والرقابة على مؤشرات التركز الصناعي لمعرفة مستوى التركز الصناعي وذلك للخروج من حالة احتكار القلة التي يتميز بها هيكل صناعة التأمين في الجزائر؛

❖ الاهتمام بالمورد البشري من خلال تدريب وتأهيل الموظفين، الأمر الذي ينعكس إيجابا على جودة المنتجات؛

❖ عقد شراكات استراتيجية مع شركات(Insurtech) التي تضمن لشركات التأمين توفير قدرات تكنولوجية ومهارات عالية؛

❖ خلق ثقافة رقمية وثقافة الابداع والابتكار لدى العاملين بقطاع التأمين التقليدي وتحفيزهم لقبول فكرة التغيير؛

❖ التركيز على الجانب التنظيمي والقانوني الذي يلعب دورا محوريا في دعم وتشجيع الابتكار في صناعة التأمين.

– آفاق الدراسة:

رغم المحاولة إلى دراسة التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين ودورها في تطوير الصناعة التأمينية في الجزائر، إلا أن آفاق الدراسة لا تزال مفتوحة، إذ تبين من خلال هذا الأخير أن هناك جوانب هامة جديرة بالدراسة، ونقترحها لتكون إشكاليات بحوث ودراسات نأمل أن تنال حقها في البحث، وهي:

- ❖ واقع تطبيق تكنولوجيا التأمين في الجزائر؛
- ❖ استراتيجيات تسويق منتجات التأمين ودورها في تطوير الصناعة التأمينية في الجزائر –دروس مستفادة من تجارب دول ناجحة–؛
- ❖ صناعة التأمين التكافلي كبديل لتعزيز للصناعة التأمينية –دراسة حالة الجزائر–.

- قائـــــــــمة المراجـــــــــــع-

قائمة المراجع

– أولا: الكتب:

– باللغة العربية:

1.ابراهيم علي ابراهيم عبد ربه ، (1988): مبادئ التأمين ،دار النهضة العربية ، بيروت .

2.ابراهيم علي ابراهيم عبد ربه، (1988): مبادئ التأمين التجاري و الاجتماعي النواحي النظرية و التطبيقات العملية و الرياضة، دار النهضة العربية، بيروت .

3.ابراهيم علي ابراهيم عبد ربه، (2006): مبادئ التأمين ، الدار الجامعية ، مصر .

4.أسامة عزمي سلام، و موسى شقيري نوري، (2007): ادارة الخطر والتأمين (الإصدار 1) ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان .

5.راشد راشد، (1992): التأمينات البرية الخاصة في ضوء قانون التأمين الجزائري المؤرخ في 9 اوت 1980، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .

6.عبد الرازق أحمد السنهوري، (1963): الوسيط في شرح القانون المدني عقود الغرر، دار النهضة العربية، القاهرة .

7.عبد الله بن محمد الرزين، (2015): التأمين التعاوني ودوره التنموي بالمملكة العربية السعودية، مجلة بيت المشورة، العدد 03 .

8.علي المشابقة، و محمد العدوان، (2003): ادارة الشحن و التأمين، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان .

9.عيد أحمد أبو بكر، و وليد اسماعيل السيفو، (2008): ادارة الخطر و التأمين، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن .

10.محمد سعيد عبد الفتاح، (1992): ادارة التسويق، الدار الجامعية، مصر .

11.مدحت القريشي، (2005): الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر، عمان .

12.مصطفى أحمد الزرقا، (1994): نظام التأمين (حقيقته والرأي الشرعي فيه) (الإصدار 4) ، مؤسسة الرسالة ، لبنان .

13.معراج جديدي، (2003): مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .

14.معراج جديدي،(2007): محاضرات في قانون التأمين الجزائري (الإصدار 2) ، بن عكنون، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .

15.منصور محمد حسين، (1999): مبادئ عقد التأمين، الدار الجامعية، الأسكندرية .

– باللغة الفرنسية:

16. Zajdenweber, (2006): Economie et gestion de l'assurance, ed economica, Paris.

– ثانيا: المجلات والدوريات العلمية:

– باللغة العربية:

1. مصعب بالي، و مسعود صديقي، (2016): مساهمة قطاع التأمين في نمو الاقتصاد الوطني ، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، العدد 02، الجزائر .

– ثالثا: الأطروحات والمذكرات الأكاديمية:

– باللغة العربية:

1.أسامة سنوسي، (2010-2011): هيكل قطاع صناعة التامين في الجزائر ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم لتسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر .

2.أسماء حدباوي، (2011-2012): الحاجة للنهوض بقطاع التأمينات و ضرورة تجاوز المعوقات : دراسة السوق الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر .

3.الهام نعيم، (2015-2016): استخدام نموذج البرمجة بالأهداف في نمذجة النظم الصناعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر .

4.سليمة طبايبية، (2013-2014): دور محاسبة شركات التامين في اتخاد القرارات وفق معايير الابلاغ المالي الدولية –دراسة حالة الشركات الجزائرية للتأمين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علو التسيير، جامعة سطيف 1 ، الجزائر .

5.سمية كراد، (2013-2014): تسويق خدمة التأمين في السوق الجزائرية -دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر .

6.سميرة مرقاش، (2006-2007): أهمية المزيج التسويقي الخدمي الموسع في تحسين الخدمات التأمينية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر .

7.صندرة لعور، (2004-2005): التأمين على أخطار المؤسسة -دراسة حالة تأمين خسائر الاستغلال ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة، الجزائر .

8.فائزة بن عمروش، (2007-2008): واقع تسويق الخدمات في شركات التأمين دراسة حالة: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر .

9.فائزة بن عمروش، (2016-2017): دراسة أثر تسويق خدمات التأمين على سلوك المستهلك حالة عينة من مؤسسات التأمين في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر .

10.كريمة شيح ، (2009-2010): اشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر .

11.كريمة عمران، (2012-2013): دور التأمين التعاوني في تمويل التنمية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ،الجزائر.

12.ليلى مطالي ،(2001-2002): تحليل السياسات التسويقية للتأمينات -دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر .

13.مروى سوفي، (2014-2015): دور التأمين في حماية الاقتصاد دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ، الجزائر .

14. محمد الأمين معوش، (2013-2014): دور الرقابة على النشاط التقني في شركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملاءتها المالية دراسة حالة شركة الجزائرية للتأمينات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر .

15. ياسمينة ابراهيم سالم، (2015-2016): دور الكفاءة التشغيلية في تعزيز تنافسية شركات التأمين التكافلي (دراسة مقارنة بين تجربة دول مجلس التعاون الخليجي و التجربة الماليزية) ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف،الجزائر .

– رابعا: المؤتمرات والملتقيات العلمية.

– باللغة العربية:

1. بلال شيخي، مهاوات لعبيدي، و سامية فقير، (2017): واقع صناعة التأمين التكافلي في الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي حول دور المصارف الاسلامية في التنمية، مركز البحث و تطوير الموارد البشرية (رماح) بالتعاون، جامعة العلوم الاسلامية العالمية ،عمان ، الأردن .

2. بلال ملاخسو، (2012): دور التأمينات على النمو الاقتصادي في الجزائر للفترة 1997-2010 ،ملتقى الصناعة التأمينية الواقع العلمي و آفاق التطوير – تجارب دول – ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر.

3. حسين حساني، (2010): مدخل التسعير لتدعيم التنافسية في الصناعة التأمينية اشارة للتجربة الجزائرية ، ملتقى المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر .

4. فضيلة بارش، و محمد دمان ذبيح ،(2021): التأمين التكافلي ودوره في القضاء على ظاهرة البطالة، الملتقى الوطني حول: التأمين التكافلي في الجزائر–واقع ومتطلبات التطوير، كلية الشريعة والاقتصاد، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الاسلامية، قسنطينة، الجزائر.

5. محمد شنشونة، و أنفال حدة خبيزة، (2012): تطور صناعة التأمين التكافلي و آفاقه المستقبلية تجارب بعض الدول العربية (البحرين – قطر – سوريا) ، الملتقى الدولي السابع حول : " الصناعة التأمينية الواقع العلمي و آفاق التطوير –تجارب الدول – " ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي ، الشلف ، الجزائر .

– خامسا: المحاضرات:

– باللغة العربية:

1. الأمين لباز، (2019): محاضرات في اقتصاد التأمينات، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
2. رشيد فراح، (2019-2020): محاضرات في تسويق الخدمات المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر .
3. محمد دبوزين، (2016-2017): محاضرات في تقنيات التأمين واعادة التأمين، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر.

– سادسا: مواقع الانترنيت الرسمية:

– باللغة الفرنسية:

1. محمد جصاص ، https://www.univ-constantine2.dz/، تاريخ الاطلاع 26/ 04/ 2024، على الساعة الثانية مساءا.

- الـــــــــــــملاحـــــــــــــق-

الملحق رقم01: الاستمارة

أولا: المعلومات الشخصية

1- الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )

2- السن: 25-35 ( ) 36-45 ( ) أكبر من 45 ( )

3- المؤهل العلمي: ثانوي ( ) جامعي ( ) دراسات عليا ( ) شهادات أخرى ( )

4- المركز الوظيفي: عرض ومعالجة الخدمات التأمينية ( ) رئيس قسم ( ) مدير فرع ( )

5- الخبرة المهنية: 05 سنوات فأقل ( ) 06 -10 سنة ( ) 11-15 سنة ( ) 16 سنة فأكثر ( )

ثانيا: العبارات التي تتعلق بتوجه الشركات نحو تكنولوجيا التأمين

العبارات	موافق تماما	موافق	موافق إلى نوع ما	محايد	غير موافق إلى نوع ما	غير موافق	غير موافق تماما
الأجهزة							
1. تتوفر الشركة على عدد كاف من الحواسيب تتناسب مع حجم العمل.							
2. تستخدم الشركة آخر اصدارات نظم المعلومات.							
3. تستخدم الشركة في تعاملاتها شبكة الأنترانت.							
4. تساعد الأجهزة المستخدمة في تقليل التكاليف والسرعة في انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد.							
5. يتوفر بالمؤسسة أجهزة ذات جودة عالية تستخدم في تطوير عمل المؤسسة.							
6. يتوفر بالمؤسسة مختصين في صيانة الأجهزة والحواسيب بها.							
البرمجيات							

7. تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها.							
8. تستخدم المؤسسة البرامج في معالجة وتخزين البيانات بدقة وفعالية.							
9. البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تسرع من أداء العمليات فيها.							
10. تعمل المؤسسة على تطوير برمجياتها لمواكبة ما هو جديد.							
قواعد البيانات							
11. قاعدة بيانات المؤسسة تشمل مجمل البيانات والمعلومات المتعلقة بكافة نشاطات المؤسسة.							
12. تعتمد المؤسسة على قواعد البيانات لتجنب مشكلة تقارب وتناقض المعلومات.							
13. توفر قواعد البيانات نوع من الأمان والحماية للمعلومات.							
14. يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الأعضاء العاملين في المؤسسة.							
شبكات الاتصال							
15. تعمل شبكات الاتصال على تسريع انتقال المعلومات داخل المؤسسة.							
16. تتناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في المؤسسة.							
17. تتوفر بالمؤسسة وسائل أمن الشبكات لغرض حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على سريتها.							
الموارد البشرية							
18. تمتلك المؤسسة أشخاص مؤهلين يتمتعون بالخبرة والمهارة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.							

19. توفر المؤسسة برامج تدريبية مستمرة لتدريب اطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة.							
20. يتقبل العاملين فكرة التحول من شركات تأمين تقليدية الى شركات تكنولوجيا التأمين.							
21. تستقطب المؤسسة أصحاب الخبرات والاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات.							

ثالثا: العبارات المتعلقة بمساهمة التوجه نحو شركات تكنولوجيا التأمين في تطوير الصناعة التأمينية

العبارات	موافق تماما	موافق	موافق إلى نوع ما	محايد	غير موافق إلى نوع ما	غير موافق	غير موافق تماما
22. شهد مجال التأمين تحولا هائلا على مدار التاريخ حيث تطور من كونه مجرد خدمة بسيطة الى صناعة عالمية معقدة.							
23. مستقبل صناعة التأمين واعد مع ظهور تقنيات جديدة وتوقعات متزايدة من المستهلكين.							
24. الخدمات التأمينية الرقمية أقل جهد وتكلفة.							
25. تسهل عملية اعتماد الشركات على التكنولوجيا في تقديم خدمات التأمين من أداء الموظفين.							
26. استخدام تكنولوجيا التأمين يؤدي إلى ارتفاع مستوى إنتاجية الموظفين.							
27. يساهم الاعتماد على تكنولوجيا التأمين في إبرام عقد التأمين بشكل أسرع..							
28. استخدام التكنولوجيا الحديثة أدى إلى تطوير الخدمات التأمينية التقليدية.							

29. تؤدي شركات التأمين من خلال توجهها لتكنولوجيا التأمين إلى تطوير صناعة التأمين ككل.							
30. تساهم عملية التحول من شركات تأمين تقليدية الى شركات حديثة تعتمد على التكنولوجيا في الرفع من درجة المنافسة بين الشركات.							

الملحق رقم02: مخرجات برنامج spss-27

```
COMPUTE
MEAN(x1=توجه_لشركات_نحو_التأمين,x2,x3,x4,x5,x6,x7,x8,x9,x10,x11,x12,x13,x14,x15,x16,x17,x
18,
    x19,x20,x21).
EXECUTE.
COMPUTE MEAN(x1=الأجهزة,x2,x3,x4,x5,x6).
EXECUTE.
COMPUTE MEAN(x7=البرمجيات,x8,x9,x10).
EXECUTE.
COMPUTE MEAN(x11=قواعد_البيانات,x12,x13,x14,x15,x16,x17).
EXECUTE.
COMPUTE MEAN(x15=شبكات_الاتصال,x16,x17).
EXECUTE.
COMPUTE MEAN(x18=الموارد_البشرية,x19,x20,x21).
EXECUTE.
COMPUTE MEAN(x11=قواعد_البيانات,x12,x13,x14).
EXECUTE.
COMPUTE MEAN(y1=مساهمة_التوجه,y2,y3,y4,y5,y6,y7,y8,y9).
EXECUTE.
FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن المؤهل_العلمي المركز_الوظيفي الخبرة
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Remarques

Sortie obtenue		11-JUN-2024 23:59:01
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس السن المؤهل_العلمي المركز_الوظيفي الخبرة /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,06

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19
```

```
x20 x21
    y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9  توجه_لشركات_نحو_التأمين الأجهزة البرمجيات قواعد_البيانات
شبكات_الاتصال
    الموارد_البشرية مساهمة_التوجه
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 00:18:48
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 توجه_لشركات_نحو_التأمين الأجهزة البرمجيات قواعد_البيانات شبكات_الاتصال الموارد_البشرية مساهمة_التوجه /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,08

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x1	41	2,00	7,00	6,2439	,99450
x2	41	3,00	7,00	5,9024	1,15769
x3	41	2,00	7,00	6,4390	,89579
x4	41	3,00	7,00	6,4146	,99939
x5	41	4,00	7,00	6,1463	,96335
x6	41	2,00	7,00	6,1220	1,20820
x7	41	2,00	7,00	6,0732	1,10432
x8	41	3,00	7,00	6,1707	,89170
x9	41	4,00	7,00	6,2927	,84392
x10	41	4,00	7,00	6,3171	,84968
x11	41	4,00	7,00	6,4146	,77381
x12	41	4,00	7,00	6,4146	,74080
x13	41	5,00	7,00	6,3415	,61684
x14	41	2,00	7,00	6,1707	1,04648
x15	41	2,00	7,00	6,1951	1,03004
x16	41	3,00	7,00	6,0488	1,07124
x17	41	3,00	7,00	6,0732	,98464
x18	41	2,00	7,00	6,0488	1,09433
x19	41	2,00	7,00	5,8537	1,15241
x20	41	2,00	7,00	5,9512	1,30290
x21	41	2,00	7,00	5,9024	1,06782
y1	41	4,00	7,00	5,8780	,95381
y2	41	1,00	7,00	5,8780	1,39991
y3	41	1,00	7,00	5,9268	1,47293
y4	41	2,00	7,00	5,8780	1,24890
y5	41	2,00	7,00	6,0000	1,07238
y6	41	4,00	7,00	6,3415	,72835
y7	41	4,00	7,00	6,4390	,70883
y8	41	5,00	7,00	6,4390	,67264
y9	41	2,00	7,00	6,3902	,97155
توجه_لشركات_نحو_التأمين	41	4,00	7,00	6,1684	,65622
الأجهزة	41	3,33	7,00	6,2114	,71105
البرمجيات	41	3,50	7,00	6,2134	,79365
قواعد_البيانات	41	4,50	7,00	6,3354	,64858
شبكات_الاتصال	41	3,67	7,00	6,1057	,91116
الموارد_البشرية	41	3,00	7,00	5,9390	,97111
مساهمة_التوجه	41	4,33	7,00	6,1301	,74614
N valide (liste)	41				

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 00:19:11
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur pour les variables dépendantes sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes pour toutes les variables dépendantes et facteurs utilisés.
Syntaxe		EXAMINE VARIABLES=توجه_لشركات_نحو_ا لتأمين مساهمة_التوجه /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Ressources	Temps de processeur	00:00:05,37
	Temps écoulé	00:00:04,14

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21
```

```
  توجه_لشركات_نحو_التأمين
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 00:20:29
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 توجه_لشركات_نحو_التأمين /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,06
	Temps écoulé	00:00:00,08

Corrélations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14

x1	Corrélation de Pearson	1	,434**	,691**	,374*	,510**	,141	,325*	,234	,389*	,291	,093	,097	,187	-,017
	Sig. (bilatérale)		,005	,000	,016	,001	,379	,038	,141	,012	,065	,564	,547	,242	,916
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x2	Corrélation de Pearson	,434**	1	,597**	,230	,080	,134	,279	,234	,209	,236	,297	,282	,398**	,179
	Sig. (bilatérale)	,005		,000	,147	,617	,404	,077	,140	,190	,138	,059	,075	,010	,262
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x3	Corrélation de Pearson	,691**	,597**	1	,406**	,387*	,203	,573**	,373*	,388*	,338*	,164	,133	,265	,078
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,008	,012	,202	,000	,016	,012	,031	,307	,406	,094	,628
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x4	Corrélation de Pearson	,374*	,230	,406**	1	,688**	,413**	,448**	,424**	,445**	,136	,095	,167	,454**	,361*
	Sig. (bilatérale)	,016	,147	,008		,000	,007	,003	,006	,004	,398	,553	,296	,003	,020
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x5	Corrélation de Pearson	,510**	,080	,387*	,688**	1	,392*	,342*	,261	,346*	,247	,051	,088	,335*	,272
	Sig. (bilatérale)	,001	,617	,012	,000		,011	,029	,099	,027	,119	,753	,584	,033	,085
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x6	Corrélation de Pearson	,141	,134	,203	,413**	,392*	1	,686**	,584**	,430**	,497**	,479**	,277	,379*	,695**
	Sig. (bilatérale)	,379	,404	,202	,007	,011		,000	,000	,005	,001	,002	,079	,015	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x7	Corrélation de Pearson	,325*	,279	,573**	,448**	,342*	,686**	1	,774**	,647**	,561**	,432**	,329*	,256	,616**
	Sig. (bilatérale)	,038	,077	,000	,003	,029	,000		,000	,000	,000	,005	,036	,106	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x8	Corrélation de Pearson	,234	,234	,373*	,424**	,261	,584**	,774**	1	,796**	,521**	,366*	,344*	,346*	,665**
	Sig. (bilatérale)	,141	,140	,016	,006	,099	,000	,000		,000	,000	,019	,027	,027	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x9	Corrélation de Pearson	,389*	,209	,388*	,445**	,346*	,430**	,647**	,796**	1	,600**	,307	,441**	,428**	,650**

	Sig. (bilatérale)	,012	,190	,012	,004	,027	,005	,000	,000		,000	,051	,004	,005	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x10	Corrélation de Pearson	,291	,236	,338*	,136	,247	,497**	,561**	,521**	,600**	1	,670**	,620**	,361*	,528**
	Sig. (bilatérale)	,065	,138	,031	,398	,119	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,021	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x11	Corrélation de Pearson	,093	,297	,164	,095	,051	,479**	,432**	,366*	,307	,670**	1	,827**	,534**	,466**
	Sig. (bilatérale)	,564	,059	,307	,553	,753	,002	,005	,019	,051	,000		,000	,000	,002
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x12	Corrélation de Pearson	,097	,282	,133	,167	,088	,277	,329*	,344*	,441**	,620**	,827**	1	,612**	,422**
	Sig. (bilatérale)	,547	,075	,406	,296	,584	,079	,036	,027	,004	,000	,000		,000	,006
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x13	Corrélation de Pearson	,187	,398**	,265	,454**	,335*	,379*	,256	,346*	,428**	,361*	,534**	,612**	1	,527**
	Sig. (bilatérale)	,242	,010	,094	,003	,033	,015	,106	,027	,005	,021	,000	,000		,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x14	Corrélation de Pearson	-,017	,179	,078	,361*	,272	,695**	,616**	,665**	,650**	,528**	,466**	,422**	,527**	1
	Sig. (bilatérale)	,916	,262	,628	,020	,085	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,006	,000	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x15	Corrélation de Pearson	,001	,037	,013	,308	,222	,503**	,559**	,562**	,652**	,613**	,492**	,547**	,404**	,757**
	Sig. (bilatérale)	,994	,817	,935	,050	,162	,001	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,009	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x16	Corrélation de Pearson	,247	,064	,186	,448**	,453**	,575**	,589**	,462**	,509**	,587**	,458**	,383*	,390*	,550**
	Sig. (bilatérale)	,120	,689	,245	,003	,003	,000	,000	,002	,001	,000	,003	,013	,012	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x17	Corrélation de Pearson	,262	,182	,303	,324*	,384*	,602**	,593**	,441**	,455**	,659**	,550**	,403**	,452**	,521**
	Sig. (bilatérale)	,098	,255	,054	,039	,013	,000	,000	,004	,003	,000	,000	,009	,003	,000

	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x18	Corrélation de Pearson	,150	,221	,335*	,278	,278	,468**	,493**	,324*	,390*	,628**	,655**	,530**	,530**	,451**
	Sig. (bilatérale)	,351	,165	,032	,078	,079	,002	,001	,039	,012	,000	,000	,000	,000	,003
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x19	Corrélation de Pearson	,163	,383*	,354*	,097	,132	,282	,343*	,195	,405**	,585**	,490**	,454**	,459**	,374*
	Sig. (bilatérale)	,309	,014	,023	,545	,409	,074	,028	,221	,009	,000	,001	,003	,003	,016
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x20	Corrélation de Pearson	,299	,279	,447**	,304	,265	,322*	,454**	,373*	,468**	,601**	,442**	,410**	,488**	,373*
	Sig. (bilatérale)	,058	,078	,003	,053	,094	,040	,003	,016	,002	,000	,004	,008	,001	,016
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
x21	Corrélation de Pearson	,376*	,113	,464**	,625**	,525**	,281	,451**	,464**	,671**	,531**	,171	,305	,469**	,396*
	Sig. (bilatérale)	,015	,480	,002	,000	,000	,075	,003	,002	,000	,000	,285	,052	,002	,010
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
توجه_لشركات_نحو_التأمين	Corrélation de Pearson	,450**	,422**	,560**	,579**	,525**	,679**	,781**	,696**	,758**	,773**	,633**	,597**	,648**	,708**
	Sig. (bilatérale)	,003	,006	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

Corrélations

		x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	توجه_لشركات_نحو_التأمين
x1	Corrélation de Pearson	,001	,247	,262	,150	,163	,299	,376*	,450**
	Sig. (bilatérale)	,994	,120	,098	,351	,309	,058	,015	,003
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x2	Corrélation de Pearson	,037	,064	,182	,221	,383*	,279	,113	,422**
	Sig. (bilatérale)	,817	,689	,255	,165	,014	,078	,480	,006
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x3	Corrélation de Pearson	,013	,186	,303	,335*	,354*	,447**	,464**	,560**
	Sig. (bilatérale)	,935	,245	,054	,032	,023	,003	,002	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41

x4	Corrélation de Pearson	,308	,448**	,324*	,278	,097	,304	,625**	,579**
	Sig. (bilatérale)	,050	,003	,039	,078	,545	,053	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x5	Corrélation de Pearson	,222	,453**	,384*	,278	,132	,265	,525**	,525**
	Sig. (bilatérale)	,162	,003	,013	,079	,409	,094	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x6	Corrélation de Pearson	,503**	,575**	,602**	,468**	,282	,322*	,281	,679**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,002	,074	,040	,075	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x7	Corrélation de Pearson	,559**	,589**	,593**	,493**	,343*	,454**	,451**	,781**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,028	,003	,003	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x8	Corrélation de Pearson	,562**	,462**	,441**	,324*	,195	,373*	,464**	,696**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,004	,039	,221	,016	,002	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x9	Corrélation de Pearson	,652**	,509**	,455**	,390*	,405**	,468**	,671**	,758**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,003	,012	,009	,002	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x10	Corrélation de Pearson	,613**	,587**	,659**	,628**	,585**	,601**	,531**	,773**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x11	Corrélation de Pearson	,492**	,458**	,550**	,655**	,490**	,442**	,171	,633**
	Sig. (bilatérale)	,001	,003	,000	,000	,001	,004	,285	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x12	Corrélation de Pearson	,547**	,383*	,403**	,530**	,454**	,410**	,305	,597**
	Sig. (bilatérale)	,000	,013	,009	,000	,003	,008	,052	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x13	Corrélation de Pearson	,404**	,390*	,452**	,530**	,459**	,488**	,469**	,648**
	Sig. (bilatérale)	,009	,012	,003	,000	,003	,001	,002	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41

x14	Corrélation de Pearson	,757**	,550**	,521**	,451**	,374*	,373*	,396*	,708**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,003	,016	,016	,010	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x15	Corrélation de Pearson	1	,648**	,528**	,457**	,362*	,398**	,472**	,681**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,003	,020	,010	,002	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x16	Corrélation de Pearson	,648**	1	,850**	,680**	,391*	,485**	,551**	,762**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,012	,001	,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x17	Corrélation de Pearson	,528**	,850**	1	,716**	,627**	,548**	,506**	,791**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x18	Corrélation de Pearson	,457**	,680**	,716**	1	,581**	,773**	,496**	,756**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000		,000	,000	,001	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x19	Corrélation de Pearson	,362*	,391*	,627**	,581**	1	,561**	,455**	,630**
	Sig. (bilatérale)	,020	,012	,000	,000		,000	,003	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x20	Corrélation de Pearson	,398**	,485**	,548**	,773**	,561**	1	,751**	,734**
	Sig. (bilatérale)	,010	,001	,000	,000	,000		,000	,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
x21	Corrélation de Pearson	,472**	,551**	,506**	,496**	,455**	,751**	1	,731**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,001	,001	,003	,000		,000
	N	41	41	41	41	41	41	41	41
توجه_لشركات_نحو_التأمين	Corrélation de Pearson	,681**	,762**	,791**	,756**	,630**	,734**	,731**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	41	41	41	41	41	41	41	41

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 مساهمة_التوجه
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:04:07
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 مساهمة_التوجه /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Corrélations

		y1	y2	y3	y4	y5
y1	Corrélation de Pearson	1	,438**	,527**	,470**	,244
	Sig. (bilatérale)		,004	,000	,002	,124

	N	41	41	41	41	41
y2	Corrélation de Pearson	,438**	1	,747**	,563**	,600**
	Sig. (bilatérale)	,004		,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41
y3	Corrélation de Pearson	,527**	,747**	1	,539**	,396*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,010
	N	41	41	41	41	41
y4	Corrélation de Pearson	,470**	,563**	,539**	1	,784**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,000		,000
	N	41	41	41	41	41
y5	Corrélation de Pearson	,244	,600**	,396*	,784**	1
	Sig. (bilatérale)	,124	,000	,010	,000	
	N	41	41	41	41	41
y6	Corrélation de Pearson	,277	,508**	,490**	,624**	,768**
	Sig. (bilatérale)	,079	,001	,001	,000	,000
	N	41	41	41	41	41
y7	Corrélation de Pearson	,266	,206	,391*	,457**	,559**
	Sig. (bilatérale)	,093	,195	,012	,003	,000
	N	41	41	41	41	41
y8	Corrélation de Pearson	,125	,403**	,437**	,363*	,520**
	Sig. (bilatérale)	,438	,009	,004	,020	,000
	N	41	41	41	41	41
y9	Corrélation de Pearson	-,109	,606**	,335*	,205	,504**
	Sig. (bilatérale)	,497	,000	,032	,198	,001
	N	41	41	41	41	41
مساهمة_التوجه	Corrélation de Pearson	,530**	,840**	,800**	,795**	,819**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41	41

Corrélations

		y6	y7	y8	y9	مساهمة_التوجه
y1	Corrélation de Pearson	,277	,266	,125	-,109	,530**
	Sig. (bilatérale)	,079	,093	,438	,497	,000
	N	41	41	41	41	41
y2	Corrélation de Pearson	,508**	,206	,403**	,606**	,840**
	Sig. (bilatérale)	,001	,195	,009	,000	,000
	N	41	41	41	41	41
y3	Corrélation de Pearson	,490**	,391*	,437**	,335*	,800**
	Sig. (bilatérale)	,001	,012	,004	,032	,000
	N	41	41	41	41	41
y4	Corrélation de Pearson	,624**	,457**	,363*	,205	,795**

	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,020	,198	,000
	N	41	41	41	41	41
y5	Corrélation de Pearson	,768**	,559**	,520**	,504**	,819**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,000
	N	41	41	41	41	41
y6	Corrélation de Pearson	1	,768**	,554**	,408**	,795**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,008	,000
	N	41	41	41	41	41
y7	Corrélation de Pearson	,768**	1	,425**	,217	,604**
	Sig. (bilatérale)	,000		,006	,173	,000
	N	41	41	41	41	41
y8	Corrélation de Pearson	,554**	,425**	1	,535**	,631**
	Sig. (bilatérale)	,000	,006		,000	,000
	N	41	41	41	41	41
y9	Corrélation de Pearson	,408**	,217	,535**	1	,568**
	Sig. (bilatérale)	,008	,173	,000		,000
	N	41	41	41	41	41
مساهمة_التوجه	Corrélation de Pearson	,795**	,604**	,631**	,568**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	41	41	41	41	41

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:04:38
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=توجه_لشركات_نحو_ا لتأمين الأجهزة البرمجيات قواعد_البيانات شبكات_الاتصال الموارد_البشرية مساهمة_التوجه /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES= توجه_لشركات_نحو_التأمين الأجهزة البرمجيات قواعد_البيانات شبكات_الاتصال الموارد_البشرية
    مساهمة_التوجه
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:05:10
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=توجه_لشركات_نحو_التأمين الأجهزة البرمجيات قواعد_البيانات شبكات_الاتصال الموارد_البشرية مساهمة_التوجه /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,03

Corrélations

		توجه_لشركات_نحو_التأمين	الأجهزة	البرمجيات	قواعد_البيانات
توجه_لشركات_نحو_التأمين	Corrélation de Pearson	1	,783**	,876**	,799**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
الأجهزة	Corrélation de Pearson	,783**	1	,629**	,448**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,003
	N	41	41	41	41
البرمجيات	Corrélation de Pearson	,876**	,629**	1	,677**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	41	41	41	41
قواعد_البيانات	Corrélation de Pearson	,799**	,448**	,677**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000	
	N	41	41	41	41
شبكات_الاتصال	Corrélation de Pearson	,840**	,477**	,731**	,700**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000	,000
	N	41	41	41	41
الموارد_البشرية	Corrélation de Pearson	,847**	,532**	,632**	,629**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	41	41	41	41
مساهمة_التوجه	Corrélation de Pearson	,627**	,326*	,556**	,433**

	Sig. (bilatérale)	,000	,038	,000	,005
	N	41	41	41	41

Corrélations

		شبكات_الاتصال	الموارد_البشرية	مساهمة_التوجه
توجه_لشركات_نحو_التأمين	Corrélation de Pearson	,840**	,847**	,627**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	41	41	41
الأجهزة	Corrélation de Pearson	,477**	,532**	,326*
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,038
	N	41	41	41
البرمجيات	Corrélation de Pearson	,731**	,632**	,556**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	41	41	41
قواعد_البيانات	Corrélation de Pearson	,700**	,629**	,433**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,005
	N	41	41	41
شبكات_الاتصال	Corrélation de Pearson	1	,688**	,585**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	41	41	41
الموارد_البشرية	Corrélation de Pearson	,688**	1	,710**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	41	41	41
مساهمة_التوجه	Corrélation de Pearson	,585**	,710**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	41	41	41

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT مساهمة_التوجه
  /METHOD=ENTER .توجه_لشركات_نحو_التأمين
```

Régression

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:05:42
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT مساهمة_التوجه /METHOD=ENTER توجه_لشركات_نحو_التأمين.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,09
	Mémoire requise	4000 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode

1	توجه_لشركات_نحو_التأمين[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : مساهمة_التوجه

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,627[a]	,393	,377	,58894

a. Prédicteurs : (Constante), توجه_لشركات_نحو_التأمين

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,742	1	8,742	25,204	,000[b]
	de Student	13,527	39	,347		
	Total	22,269	40			

a. Variable dépendante : مساهمة_التوجه

b. Prédicteurs : (Constante), توجه_لشركات_نحو_التأمين

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,736	,880		1,972	,056
	توجه_لشركات_نحو_التأمين	,712	,142	,627	5,020	,000

a. Variable dépendante : مساهمة_التوجه

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21
y1 y2 y3 y4
    y5 y6 y7 y8 y9
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:13:27
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	41	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,942	30

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:14:50
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس السن المؤهل_العلمي المركز_الوظيفي الخبرة /ORDER=ANALYSIS.

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:19:22
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

```
FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن المؤهل_العلمي المركز_الوظيفي الخبرة
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:20:33
Commentaires		

Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الجنس السن المؤهل_العلمي المركز_الوظيفي الخبرة /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

Statistiques

		الجنس	السن	المؤهل_العلمي	المركز_الوظيفي	الخبرة
N	Valide	41	41	41	41	41
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	ذكر	20	48,8	48,8	48,8
	أنثى	21	51,2	51,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	25-35 سنة	12	29,3	29,3	29,3
	36-45 سنة	18	43,9	43,9	73,2
	أكبر من 45	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

المؤهل_العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	7	17,1	17,1	17,1
	جامعي	24	58,5	58,5	75,6
	دراسات عليا	10	24,4	24,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

المركز_الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عرض ومعالجة الخدمات التأمينية	17	41,5	41,5	41,5
	رئيس قسم	7	17,1	17,1	58,5
	مدير فرع	17	41,5	41,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5 سنوات فأقل	7	17,1	17,1	17,1
	6-10 سنوات	15	36,6	36,6	53,7
	11-15 سنة	8	19,5	19,5	73,2
	16 سنة فأكثر	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

```
GGRAPH
  /GRAPHDATASET NAME="graphdataset"
    VARIABLES=]LEVEL=nominal[الجنس
    MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO
  /GRAPHSPEC SOURCE=VIZTEMPLATE(NAME="Pie of Counts"[LOCATION=LOCAL]
    MAPPING( "categories"=""))DATASET="graphdataset"] "Summary"="count"[الجنس
    VIZSTYLESHEET="Traditional"[LOCATION=LOCAL]
    LABEL='Secteurs de nombres: 'الجنس
    DEFAULTTEMPLATE=NO.
```

GGraph

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:23:06
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41

Syntaxe		GGRAPH /GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=الجنس[LEVEL=nominal] MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO /GRAPHSPEC SOURCE=VIZTEMPLATE(NAME="Pie of Counts"[LOCATION=LOCAL] MAPPING("categories"="الجنس"[DATASET="graphdataset"] "Summary"="count")) VIZSTYLESHEET="Traditional"[LOCATION=LOCAL] LABEL='Secteurs de nombres: الجنس' DEFAULTTEMPLATE=NO.
Ressources	Temps de processeur	00:00:01,34
	Temps écoulé	00:00:01,42

```
GGRAPH
  /GRAPHDATASET NAME="graphdataset"
    VARIABLES=]LEVEL=nominal[السن
    MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO
  /GRAPHSPEC SOURCE=VIZTEMPLATE(NAME="Pie of Counts"[LOCATION=LOCAL]
    MAPPING( "categories"=""))DATASET="graphdataset"] "Summary"="count"[السن
    VIZSTYLESHEET="Traditional"[LOCATION=LOCAL]
```

GGraph

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:23:12
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>

	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	41
Syntaxe		GGRAPH /GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=السن[LEVEL=nominal] MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO /GRAPHSPEC SOURCE=VIZTEMPLATE(NAME="Pie of Counts"[LOCATION=LOCAL] MAPPING("categories"="السن"[DATASET="graphdataset"] "Summary"="count")) VIZSTYLESHEET="Traditional"[LOCATION=LOCAL] LABEL='Secteurs de nombres: السن' DEFAULTTEMPLATE=NO.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,25
	Temps écoulé	00:00:00,36

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:23:19
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	41
Syntaxe		GGRAPH /GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=المؤهل_العلمي[LEVEL=nominal] MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO /GRAPHSPEC SOURCE=VIZTEMPLATE(NAME="Pie of Counts"[LOCATION=LOCAL] MAPPING("categories"="المؤهل_العلمي"[DATASET="graphdataset"] "Summary"="count")) VIZSTYLESHEET="Traditional"[LOCATION=LOCAL] LABEL='Secteurs de nombres: المؤهل_العلمي' DEFAULTTEMPLATE=NO.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,31
	Temps écoulé	00:00:00,43

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:23:26
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	41
Syntaxe		GGRAPH /GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=المركز_الوظيفي[LEVEL=nominal] MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO /GRAPHSPEC SOURCE=VIZTEMPLATE(NAME="Pie of Counts"[LOCATION=LOCAL] MAPPING("categories"="المركز_الوظيفي"[DATASET="graphdataset"] "Summary"="count")) VIZSTYLESHEET="Traditional"[LOCATION=LOCAL] LABEL='Secteurs de nombres: المركز_الوظيفي' DEFAULTTEMPLATE=NO.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,17
	Temps écoulé	00:00:00,30

Remarques

Sortie obtenue		12-JUN-2024 12:23:54
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SERVER\Desktop\Achouak.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Scinder un fichier	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	41
Syntaxe		GGRAPH /GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=الخبرة[LEVEL=ordinal] MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO /GRAPHSPEC SOURCE=VIZTEMPLATE(NAME="Pie of Counts"[LOCATION=LOCAL] MAPPING("categories"="الخبرة"[DATASET="graphdataset"] "Summary"="count")) VIZSTYLESHEET="Traditional"[LOCATION=LOCAL] LABEL='Secteurs de nombres: الخبرة' DEFAULTTEMPLATE=NO.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,22
	Temps écoulé	00:00:00,30

الثبات للمتغير المستقل

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	41	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,933	21

```
RELIABILITY
```

الثبات للمتغير التابع

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	41	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,871	9

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

البعد الاول

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	41	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,770	6

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=x7 x8 x9 x10
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

البعد الثاني:

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	41	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,877	4

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=x11 x12 x13 x14
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

البعد الثالث

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	41	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	4

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=x15 x16 x17
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

البعد الرابع

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	100,0
	Exclu[a]	0	,0
	Total	41	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	3

البعد الخامس

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	41	100,0
	Exclu[a]	0	,0

	Total	41	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,859	4