جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم مالية ومحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية بنوك وتأمينات

بعنوان:

دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية

دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (CRMA,SAA, Salama Assurances) بورقلة خلال فترة 2024-2026

من إعداد الطالبة: بوخريص دعاء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 05/17 /2026

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

أ/عبد الحميد مدور	(الأستاذ التعليم العالي – جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
أ/ سمير بختالة	(الأستاذ التعليم العالي – جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا ومقررا.
أ/ ربيعة بن زيد	(الأستاذ التعليم العالي – جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2026/2025

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم مالية ومحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

فرع: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية بنوك وتأمينات

بعنوان:

دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية

دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (CRMA,SAA Salama Assurances) بورقلة خلال فترة 2024-2026

من إعداد الطالبة: بوخريص دعاء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/05/17

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

أ/عبد الحميد مدور	(الأستاذ التعليم العالي – جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
أ/ سمير بختالة	(الأستاذ التعليم العالي– جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا ومقررا.
أ/ ربيعة بن زيد	(الأستاذ التعليم العالي – جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2026/2025

إهـــــداء

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا﴾ (طه: 114)

إلى كل من رافق هذا الطريق في صمته وتفاصيله، وإلى من تقاسموا معي تعب الرحلة قبل لحظة الوصول، يُهدى هذا العمل بكل امتنان ووفاء.

إلى أمي الغالية يا نورَ دربي، يا من كان دعاؤكِ سندًا خفيًّا في كل مرحلة، هذا العمل ثمرةُ صبركِ وعطائكِ الدائم.

إلى والدي العزيز سندي الصامت، وقوتي التي أستندُ إليها في كل طريق.

إلى إخوتي أنتم الأمان الذي يخفف ثقل الأيام، والسند الذي لا يميل.

إلى زملاء دفعتي كنتم رفقة هذا المسير، شاركتموني التعب قبل الفرح، وكان لكل لحظة معكم أثرٌ لا يُنسى.

إليكم جميعًا أهدي هذا العمل، امتنانًا لكل دعمٍ صادق، واعترافًا بأن لكل نجاحٍ وجوهًا خفية كان له أثر في هذا الإنجاز.

بوخريص دعاء

شكر وتقدير

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَظِيمًا﴾ (النساء:113)

الحمدُ للهِ الذي رأى محاولاتِنا حين خفيت، وسمع دعاءَنا حين ضاقت بنا السبل، فله الحمد كما ينبغي لجلاله وعظيم سلطانه. ما كان لهذا العمل أن يكتمل لولا عونِ الله وفضله الذي كان حاضرًا.

إلى الأستاذ المشرف **د. سمير بوختالة** ارفع إليه أسمى عبارات الشكر والعرفان، تقديرًا لما قدّمه من توجيهٍ صادق، ونصحٍ حكيم، ومرافقةٍ علمية كان لها أثرٌ بالغ في إثراء هذا العمل. فقد كان سندًا علميًا حقيقيًا، فله منا كل الامتنان والاحترام.

وإلى الطاقم الإداري لكل من: الشركة الوطنية للتأمينات SAA وشركة سلامة للتأمينات الجزائر والصندوق الجهوري للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة نخصّهم بجزيل الشكر على حسن الاستقبال والتعاون، وتوفير الظروف التي ساعدت على إنجاز هذا العمل في أحسن صورة.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى جميع الأساتذة الذين قاموا بتحكيم استمارة أسئلة المقابلة والاستبيان الخاصة بالدراسة، على ما قدّموه من ملاحظات علمية قيّمة ساهمت في تحسين هذا العمل.

الملخص:

هدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي، من خلال دراسة عينة من شركات تأمين بورقلة. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، تم استخدام ثلاث أدوات لجمع البيانات، تمثلت في المقابلة، والوثائق الداخلية للمؤسسات، بالإضافة إلى استبيان يعكس مختلف أبعاد التحول الرقمي والخدمات التأمينية. وقد تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS).

وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي يساهم بشكل مباشر وفعال في تحسين الخدمات التأمينية، حيث يمثل أداة استراتيجية ترفع من كفاءة هذه الخدمات وتزيد من فاعليتها. وهو ما يستدعي ضرورة تعزيز الاستثمار في تقنيات التحول الرقمي، وتطوير الكفاءات البشرية، وتبني سياسات رقمية متكاملة لضمان استدامة هذا التحول وتحقيق أقصى فاعلية ممكنة.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي؛ خدمات تأمينية؛ جودة خدمة؛ شركات تأمين.

Abstract:

This study aims to analyze the role of digital transformation in improving insurance services. The descriptive approach was relied upon in the theoretical side, and the case study method in the applied side, through studying a sample of insurance companies in Ouargla. To achieve the objectives of this study, three tools for data collection were used: the interview, internal documents of the institutions, and a questionnaire reflecting the various dimensions of digital transformation and insurance services. Data were collected and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The results showed that digital transformation contributes directly and effectively to improving insurance services, as it represents a strategic tool that raises the efficiency of these services and increases their effectiveness. This calls for the necessity of strengthening investment in digital transformation technologies, developing human competencies, and adopting integrated digital policies to ensure the sustainability of this transformation and achieving maximum possible effectiveness.

Keywords : Digital Transformation ; Insurance Services ; Service Quality; Insurance Companies.

قائمة المحتويات:

اهداء III

شكر IV

الملخص: V

قائمة المحتويات: VI

قائمة الجداول: VII

قائمة الأشكال: IX

قائمة الاختصارات والرموز: X

قائمة الملاحق: X

مقدمـــة ..... أ

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية 1

تمهيد: 2

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية: 3

المبحث الثاني :الأدبيات تطبيقية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية: 16

خلاصة الفصل: 26

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية لعينة من شركات التأمين (CRMA,SAA, Salama Assurances) بورقلة 27

تمهيد: 28

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة: 29

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها 36

خلاصة الفصل الثاني: 72

خاتمـــة 73

قائمة المصادر والمراجع 76

الملاحق 79

الفهرس 95

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	يوضح ملخص مقارن للدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها	25
01-02	يوضح متغيرات الدراسة	29
02-02	يوضح توزيع الاستبيان	31
03-02	العبارات التي تقيس محور واقع التحول الرقمي	35
04-02	العبارات التي تقيس محور دور التحول الرقمي في الخدمات التأمينية	35
05-02	يوضح هيكل الاستبيان	35
06-02	المعلومات العامة للمستوجب لشركة SAA	42
07-02	إجابات العينة حول أسئلة واقع التحول لشركة SAA	43
08 -02	إجابات العينة حول أسئلة انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات التأمينية لشركة SAA	44
09 -02	إجابات العينة حول أسئلة العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية لشركة SAA	44
10 -02	إجابات العينة حول أسئلة التحديات والمقترحات لشركة SAA	45
11 -02	إجابات العينة حول الأسئلة الختامية شركة SAA	45
12 -02	المعلومات العامة للمستوجب لشركة CRMA	46
13 -02	إجابات العينة حول أسئلة واقع التحول داخل الشركة CRMA	46
14 -02	إجابات العينة حول أسئلة انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات التأمينية لشركة CRMA	47
15 -02	إجابات العينة حول أسئلة العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية لشركة CRMA	47
16-02	إجابات العينة حول أسئلة التحديات والمقترحات لشركة CRMA	48
17 -02	إجابات العينة حول الأسئلة الختامية لشركة CRMA	48
18 -02	المعلومات العامة للمستوجب لشركة salama assurances	49
19 -02	إجابات العينة حول أسئلة واقع التحول لشركة salama assurances	49
20 -02	إجابات العينة حول أسئلة انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات التأمينية لشركة salama assurances	50
21 -02	إجابات العينة حول أسئلة العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية لشركة salama assurances	50
22 -02	إجابات العينة حول أسئلة التحديات والمقترحات لشركة salama assurances	51

02- 23	إجابات العينة حول الأسئلة الختامية لشركة salama assurances	51
02- 24	درجة الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي	52
02- 25	معامل ثبات الاستبيان (ألفا كرونباخ)	52
02- 26	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	53
02- 27	يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب السن	54
02- 28	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	54
02- 29	يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب نوع الوظيفي	55
02- 30	يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب سنوات الخبرة	55
02- 31	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الأول (البنية التحتية الرقمية):	56
02- 32	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الثاني (رقمنة العمليات)	57
02- 33	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الثالث (الأمن السيبراني)	58
02- 34	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الرابع (الكفاءة الرقمية للموارد البشرية)	59
02- 35	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الخامس (البعد التنظيمي والاستراتيجي)	60
02-36	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الأول (جودة الخدمات التأمينية):	61
02-37	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الثاني (رضا العملاء)	62
02- 38	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الثالث (الكفاءة الخدمية)	63
02- 39	يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد الرابع (الابتكار في الخدمات التأمينية)	64
02- 40	يوضح ملخص نموذج الانحدار المتعدد لأبعاد التحول الرقمي على الخدمات التأمينية	65
02- 41	يوضح تباين خط الانحدار ANOVA	66
02- 42	يوضح قيم معاملات خط الانحدار المتعدد	67

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح دور التحول الرقمي في تحسين خدمات التأمينية	ج
01-01	يوضح مراحل التحول الرقمي	5
02-01	يوضح تقنيات التحول الرقمي	8
03-01	أصناف الخدمات التأمينية	13
01-02	مخطط الدراسة الميدانية	30
02-02	الهيكل التنظيمي للمدرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمينات SAA	32
03-02	الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA	33
04-02	الهيكل التنظيمي لشركة سلامة للتأمينات الجزائرية	34
05-02	يمثل واجهة المنصة e-reccours للمدرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمينات SAA	38
06-02	يمثل واجهة المنصة PGS للمدرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمينات SAA	39
07-02	يمثل واجهة المنصة ORASS للمدرية الجهوية لشركة الوطنية للتأمينات SAA	39
08 -02	يمثل واجهة المنصة e-reccours للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA	40
09 -02	يمثل واجهة المنصة LOGTI للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA	40
10-02	يمثل واجهة المنصة e-reccours وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزايرية	41
11 -02	يمثل واجهة المنصة **Iras** وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائرية	41
12 -02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	53
13 -02	يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب السن	54
14 -02	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	54
15 -02	يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب نوع الوظيفي	55
16-02	يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب سنوات الخبرة	55

قائمة الاختصارات والرموز:

الاختصار/ الرمز	المعنى	الصفحة
SAA	المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات.	ب
CRMA	الصندوق الجهوي للتعاون ألفلاحي.	ب
e-reccours	منصة رقمية موحّدة لتسيير الحوادث والطعون بين شركات التأمين.	37
PGS	منصة رقمية خاصة بشركة SAA لمعالجة وتسيير ملفات الحوادث الداخلية.	38
ORASS	منصة رقمية خاصة بشركة SAA لتسيير مرحلة الإنتاج وتسجيل العقود.	38
LOGTI	منصة رقمية خاصة بشركة CRMA لتسيير عمليات الإنتاج والعقود	39
Iras	منصة رقمية خاصة بشركة Salama Assurances لتسيير الإنتاج والعمليات التأمينية.	40

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين	78
02	أسئلة المقابلة في صيغتها النهائية	78
03	استبيان الدراسة	79
04	الميزانية المالية لسنة 2024للشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة	83
05	جدول حسابات النتائج لسنة 2024للشركى الوطنية للتأمينات SAAبورقلة	85
06	الميزانية المالية لسنة 2024للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA	86
07	جدول التدفقات النقدية لسنة 2024للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA	88
08	الميزانية المالية لسنة 2024لشركة سلامة للتأمينات الجزائر	89
09	جدول حسابات النتائج لسنة 2024شركة سلامة للتأمينات الجزائر	91
10	نتائج spss	92

مقدمـــــة

توطئة:

يعدّ قطاع التأمين في العالم من أهم القطاعات الاقتصادية والخدماتية، حيث يلعب دوراً حيوياً في توفير الحماية المالية للأفراد والمؤسسات ضد مختلف المخاطر، ومع التطورات الاقتصادية العالمية المتسارعة، أصبح هذا القطاع مطالباً بتحديث أساليب عمله التقليدية والانتقال نحو نماذج أكثر مرونة وكفاءة لتلبية تطلعات الزبائن وضمان استمراريته في ظل المنافسة الدولية المتزايدة؛ حيث تعتبر الخدمات التأمينية المنتج الأساسي الذي تعكس من خلاله شركات التأمين مدى قدرتها على الاستجابة لاحتياجات الزبائن؛ إذ تتحدد جودة هذه الخدمات بمعايير أساسية مثل السرعة في معالجة الملفات، والشفافية في التعامل، وسهولة الحصول على الخدمة، ومن هذا المنطلق، تسعى الشركات باستمرار إلى تحسين مستوى خدماتها لتعزيز ثقة الزبائن ومكانتها في السوق.

وفي ظل هذه التحولات، برز التحول الرقمي كواحد من أهم التوجهات الإستراتيجية التي تعتمدها المؤسسات لتطوير أدائها. ولا يقتصر هذا المسار على الجوانب التقنية فحسب، بل يهدف إلى إعادة تنظيم العمليات الإدارية والميدانية، مما يسمح بالانتقال من المعاملات الورقية إلى بيئة عمل رقمية تضمن سرعة الإنجاز ودقة البيانات المتداولة داخل المؤسسة.

ويبرز دور التحول الرقمي في خدمات شركات التأمين من خلال إيجاد توافق بين المسار الرقمي المعتمد ومستوى الأداء الخدمي، حيث يعمل هذا التحول على تبسيط الإجراءات وتقليص الوقت اللازم لتقديم الخدمة، مما يؤدي إلى رفع فاعلية خدمات شركات التأمين وقدرتها على الاستجابة لمتطلبات المتعاملين بشكل أكثر كفاءة.

أما على مستوى قطاع التأمين في الجزائر، فقد أصبح التوجه نحو التحول الرقمي ضرورة ملحة لمواكبة التطورات العالمية وتحديث القطاع المالي الوطني. وتواجه شركات التأمين الجزائرية اليوم تحدي التكيف مع هذا المسار لتطوير كفاءتها التنظيمية والارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة في السوق المحلية.

وعليه، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التحول الرقمي في تحسين خدمات شركات التأمين، من خلال دراسة ميدانية لعينة من شركات التأمين (SAA, CRMA, Salama Assurances) بورقلة؛ فبحكم سمعتها المرموقة واستحواذها على حصة سوقية هامة على مستوى الولاية، تبرز هذه المؤسسات كفاعل أساسي في قطاع التأمين، وهو ما سمح لنا بالوقوف على واقع التحول الرقمي ومدى مساهمته في تحسين الخدمات التأمينية تطبيقياً.

ب. الإشكالية الدراسة:

انطلاقاً من الأهداف المسطرة للبحث، وبالنظر إلى طبيعة التحولات التي يشهدها قطاع التأمين في ظل التوجه نحو التحول الرقمي، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية كما يلي: "**إلى أي مدى يساهم التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية لدى شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة؟**

للإحاطة بجوانب الإشكالية الرئيسية وتفكيك متغيرات الدراسة، نطرح مجموعة من الإشكاليات الفرعية التالية:

- ما هو واقع تطبيق التحول الرقمي في شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة؟
- ما هو مستوى تحسن الخدمات التأمينية في شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة؟
- هل توجد علاقة بين التحول الرقمي ومستوى تحسن الخدمات التأمينية لدى شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة؟

ث. الفرضيات الفرعية:

بناءً على الإشكاليات الفرعية المطروحة، والتي تتعلق بمتغيرات الدراسة تم وضع الفرضيات الفرعية التالية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:**" يوجد مستوى جيد لتطبيق التحول الرقمي داخل شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة "

- **الفرضية الفرعية الثانية:**" يوجد مستوى جيد من التحسن في الخدمات التأمينية لدى شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة "
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين خدمات التأمينية لدى شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة"

ج. مبررات اختيار الدراسة:

تتمثل مبررات اختيار هذا الموضوع في:

- تزايد أهمية التحول الرقمي في قطاع التأمين باعتباره أداة أساسية لتطوير وتحسين الخدمات التأمينية .
- الحاجة إلى دراسة دور التحول الرقمي في تحسين أداء الخدمات داخل شركات التأمين في ظل التحولات التكنولوجية الحديثة .
- ضرورة مواكبة التطورات الرقمية المتسارعة في قطاع التأمين، وانعكاساتها على أساليب تقديم الخدمات التأمينية.

ح. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة من خلال معالجة الموضوع إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز واقع تطبيق التحول الرقمي في عينة من شركات التأمين محل الدراسة بورقلة، وتقييم انعكاساته على تحسين خدمات التأمين.
- تحديد طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي ومستوى تحسن خدمات التأمينية
- تشخيص أهم العوائق التقنية والبشرية التي تواجه عينة من شركات التأمين محل الدراسة بورقلة مسارها نحو التحول الرقمي الشامل .
- تقديم مجموعة من المقترحات العملية التي تساهم في تحسين مستوى خدمات التأمينية في عينة من شركات التأمين محل الدراسة بورقلة ومعالجة جوانب القصور فيها .

خ. أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال النقاط التالية:

- معالجة موضوع حديث يربط بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية، بما يثري الرصيد العلمي للمكتبة الجامعية بمرجع أكاديمي متخصص .
- تقديم دراسة ميدانية لواقع التحول الرقمي في تحسين شركات التأمين، مما يوفر قاعدة بيانات ومعلومات علمية حول الموضوع في البيئة المحلية بولاية ورقلة .
- لفت انتباه مسيري شركات التأمين محل الدراسة بورقلة إلى أهمية تسريع التحول الرقمي كأداة استراتيجيه لتحقيق أقصى فاعلية في تقديم الخدمات.
- تبيان دور الاستقرار المالي للشركات التامين محل الدراسة بورقلة في دعم تبني مشاريع التحول الرقمي والاستثمار في الأنظمة الحديثة، بما يساهم في تحسين الخدمات وتطويرها باستمرار.

د. حدود الدراسة:

تم تحديد نطاق الدراسة وفق الأبعاد التالية:

- **الحدود الجغرافية:** تتمثل في عينة من شركات التأمين محل الدراسة بولاية ورقلة.

- **الحدود الزمنية** :أُنجزت الدراسة خلال الفترة 2024 -2026 .
- **الحدود الموضوعية** :ركزت الدراسة على المتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (الخدمات التأمينية).

ذ. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

في إطار طبيعة هذه الدراسة وأهدافها المسطرة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم في الجانب النظري تقديم الإطار النظري المتعلق بالتحول الرقمي والخدمات التأمينية. أما في الجانب التطبيقي، تم الاعتماد على دراسة ميدانية لجمع البيانات وتحليلها.

ر. مرجعية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من المصادر العلمية الحديثة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك بهدف بناء الإطار النظري وتعزيز الأساس العلمي للدراسة. وقد تمثلت هذه المراجع فيما يلي:

- الكتب.
- المقالات العلمية الحديثة.
- أطروحات الدكتوراه.

ز. صعوبات الدراسة:

واجهت هده الدراسة مجموعة من الصعوبات، أبرزها:

- صعوبة الحصول على وثائق تتعلق بتطبيقات التحول الرقمي داخل شركات التأمين محل الدراسة.
- صعوبة استرجاع بعض الاستبيانات الخاصة بالدراسة الميدانية.
- تعدد المصطلحات المرتبطة بموضوع الدراسة في المراجع العلمية، مما استدعى التدقيق في اختيار المفاهيم.
- محدودية عدد الموظفين المتاحين للتجاوب مع الاستبيان داخل بعض شركات التأمين محل الدراسة.

هـ. هيكل الدراسة:

من اجل معالجة هده الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية وتطبيقية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية.

المبحث الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي.

المبحث الثاني: الإطار النظري للخدمات التأمينية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية لعينة من شركات التأمين (SAA, CRMA, Salama Assurances) بورقلة.

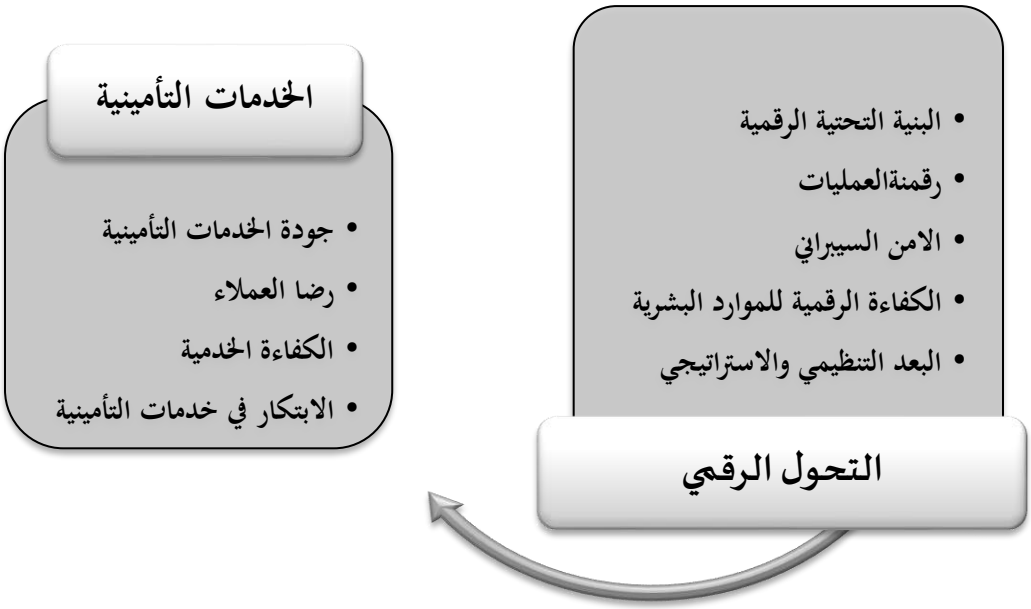
المبحث الأول: الطريقة وأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

و. نموذج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد نموذج يوضح العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية، كما في الشكل التالي:

الشكل رقم (1): يوضح دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية

تمهيد:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التحول الرقمي، أصبحت المؤسسات الاقتصادية، وبالأخص شركات التأمين نظراً لطبيعة نشاطها القائم على معالجة البيانات، تتجه نحو تبني استراتيجيات التحول الرقمي بهدف التكيف مع متطلبات السوق المتغيرة، وتحسين أدائها وتطوير خدماتها التأمينية بما يسهم في الرفع من مستوى رضا العملاء وتوقعاتهم.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية، من خلال تسليط الضوء على متطلبات هذا التحول وتقنياته وأثره في رفع كفاءة الأداء وتحسين الخدمات التأمينية، بما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسات محل الدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى:

- **المبحث الأول** :الأدبيات النظرية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية:
- **المبحث الثاني** :الأدبيات تطبيقية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية:

يقدم هذا المبحث الإطار النظري للمتغيرين الرئيسيين للدراسة، وهما التحول الرقمي والخدمات التأمينية، حيث يُعد التحول الرقمي ضروريًا لتحديث أساليب العمل من خلال توظيف التقنيات الحديثة لتحسين الكفاءة التشغيلية والتنظيمية والبشرية، بينما تمثل الخدمات العنصر الأكثر تأثرًا بمدى تبني هذه التقنيات، من خلال تطوير جودة الخدمات شركات التأمين وتحسين تجربة الزبون. وسيتم توضيح هذه المفاهيم من خلال المطالب والفروع المتكونة منها التي يتضمنها هذا المبحث.

المطلب الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي:

التحول الرقمي يعد من المفاهيم الأساسية التي تمنحها المؤسسات اهتمامًا كبيرًا نظرًا للفوائد التي يقدمها لشركات التأمين، بالأخص في ظل ما أكدته التقارير العلمية على المستوى العالمي من ضرورة تبنيه مختلف التقنيات والاستراتيجيات المتعلقة به، لمواكبة التطورات وتحسين أداءها وتطوير الخدمات شركات التأمين بما يتوافق مع تطلعات الزبائن. وفي هذا السياق، يهدف هذا المطلب إلى تقديم تعريف التحول الرقمي، وتوضيح متطلباته وتقنياته، واستعراض أهميته وأهدافه والتحديات التي تواجهه.

الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي وأهميته:

أولا: تعريف التحول الرقمي:

- لغويا تحول هو اسم مصدر، تحوّل / تحوّلا، وهو يعني تغيرت من حال إلى حال، أو حدث تحول في حياته، وحدث تغيرا في طريقة سير الأمور.
- اصطلاحيا، يعرف التحول الرقمي على انه تغيير طريقة القيام بالأعمال من خلال استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحسين بيئة العمل وإحداث تغيير في طريقة تفكير الأفراد داخل العمل، بمعنى الانتقال من النظام الكلاسيكي أو التقليدي للقيام بالأعمال إلى نظام أخر قائم على أسلوب رقمي.[1]
- التحول الرقمي في صناعة التأمين هو التحول الذي تنتقل من خلاله شركات التأمين من التعاملات التقليدية التي تعتمد على الأساليب القديمة مثل الحضور المباشر والأوراق والعمليات التشغيلية اليدوية إلى العمل بأساليب تقنية حديثة ومتطورة في جميع عملياتها وخدماتها.[2]

بناء على ما تم طرحه سابقا ، يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه: استراتيجية شاملة تهدف إلى تطوير نموذج عمل المؤسسة عبر الانتقال من الأساليب التقليدية إلى بيئة رقمية متكاملة. وهو مسار لا يشمل الجانب التقني فحسب، بل يمتد ليشمل الجوانب التنظيمية والبشرية من خلال تغيير الثقافة الإدارية وطريقة تفكير الأفراد؛ بما يضمن رفع الكفاءة التشغيلية وتحقيق تحسن فعلي مستدام في الأداء العام للمؤسسة.

---

[1] رضا سي الطيب الهشمي **التحول الرقمي وإشكالية التغيير التنظيمي** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص التنظيم والطفرة الرقمية، علوم التسيير، جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر ،2024/2023، ص117

[2] عبد الحميد، فايز جراد" **أثر التحول الرقمي على إدارة مخاطر التأمين باستخدام تحليل السيناريوهات واختبار الإجهاد**" المجلة العربية للنشر العلمي المجلد 07، العدد71، 2024 ص 127

ثانيا: أهمية التحول الرقمي: ومتمثلة كما يلي :[1]

تحسين الكفاءة: يسهم التحول الرقمي في تسريع العمليات الإدارية والتشغيلية، وتقليل الأخطاء، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، كما يساهم في تبسيط الإجراءات، مما يسهل على الجمهور الحصول على الخدمات بشكل أسرع وأكثر فعالية.

- **تعزيز التنافسية:** تمكن المؤسسات التي تتبنى التحول الرقمي من تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية تتجاوز الأساليب التقليدية، مما يمنحها ميزة تنافسية في الأسواق ويعزز قدرتها على خلق فرص جديدة.
- **تحسين تجربة العملاء:** يتيح التحول الرقمي للمؤسسات جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق، مما يساعدها على فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل. ينعكس ذلك في تقديم خدمات محسنة وتجربة متكاملة تلبي توقعات العملاء بفعالية.
- **تحقيق الشفافية:** يوفر التحول الرقمي أدوات تمكن المؤسسات من مراقبة الأداء في الوقت الفعلي، مما يعزز الشفافية ويزيد من وضوح العمليات. كما يسهل الوصول إلى المعلومات ويضمن وضوح الإجراءات لجميع الأطراف المعنية.
- **خفض التكاليف:** يساعد التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية والجهد المبذول من خلال تحسين الكفاءة وتنظيم العمليات، مما يتيح للمؤسسات توفير الموارد واستثمارها في مجالات أخرى.
- **تحقيق التنمية المستدامة:** يدعم التحول الرقمي تحسين قطاعات حيوية مثل التعليم، الصحة، والطاقة من خلال تقنيات مبتكرة تقلل من التأثير البيئي السلبي. كما يسهم في بناء مجتمع ذكي ومستدام يعزز التنمية الشاملة.

الفرع الثاني: أهداف تحول الرقمي ومراحله:

أولا: أهداف التحول الرقمي: تتمثل أهداف التحول الرقمي فيما يلي: [2]

- تعزيز تطوير نظم تكنولوجية وثقافة مالية أكثر ابتكارا وتعاونية على مستوى المؤسسات والمجتمع.
- تغيير نظام التعليم لتوفير مهارات جديدة وتوجيه مستقبلي للأشخاص حتى يتمكنوا من تحقيق التميز في العمل الرقمي والمجتمع.
- إنشاء وصيانة البنية التحتية للاتصالات الرقمية وضمان إدارتها وإمكانية الوصول إليها، وتحقيق التوازن بين جودة الخدمة وتكاليف تقديمها.
- تعزيز حماية البيانات الرقمية والشفافية، وضمان متطلبات الاستقلالية، وتعزيز الثقة.
- تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات وإرساء ضوابط وآليات وجودة الخدمات الرقمية المقدمة للمجتمع.
- تطبيق نماذج أعمال جديدة ومبتكرة، وتحسين الإطار التنظيمي والمعايير الفنية.

[1] فاطمة الزهراء بن احمد، نادية بن احمد، التحول **الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات – دراسة حالة**، المجلة الجزائرية للمالية العامة المجلد 15، العدد 01، 2025، ص 504-505

[2] زهرة خلوف، خيرة شاوشي، **التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية**، المجلد 05، العدد01، 2023، ص19.

ثانيا: مراحل التحول الرقمي: تشمل على الخطوات التالية: [1]

- **الرقمنة**: هي عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، ويشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي.
- **المعالجة الرقمية**: تتمثل في استخدام التقنية لتحويل العمليات التشغيلية من تقليدية إلى رقمية
- **التحول الرقمي**: يشمل إعادة تصميم الأعمال من أجل الاستفادة إلى أقصى حد ممكن من التقنيات الرقمية.

➢ **الشكل رقم (01-01): يوضح مراحل التحول الرقمي.**

مصدر: ربيع قرينة، تقنيات التحول الرقمي واستراتيجياته – نماذج عن فصص فشل ونجاح لشركة عالمية، مجلة المشكلة الاقتصادية والتنمية، المجلد 02، العدد 02، 2023، ص 61.

الفرع الثالث: متطلبات التحول الرقمي:

ولتحقيق تحول رقمي ناجح، توجد مجموعة من الركائز الأساسية، تتمثل فيما يلي[2]:

➢ **الرؤية الإستراتيجية**: تشير إلى جميع المبادئ الإستراتيجية والسلوكيات التي تعتمدها الدولة أو المؤسسة من أجل تنفيذ وتحقيق الأهداف المرجوة، والتي يجب أن تستند إلى دراسة دقيقة للسوق والاتجاهات التكنولوجية المستقبلية.

➢ **البنية التحتية التكنولوجية**: يجب أن تتوفر بنية تحتية رقمية جاهزة لدعم التحول الرقمي، ويشمل ذلك شبكات الإنترنت الحالية، والأجهزة، والبرمجيات، والتي ينبغي تحديثها وتحسينها لتلبية متطلبات التحول الرقمي، إذ يجعل التحول الرقمي المنظمة تعمل ضمن بيئة معلوماتية، مرتبطة بشبكة واسعة، ولها أنظمة وصول خاصة بها، وتسير في مسار واسع ضمن الاقتصاد الجديد، مدعومة بوسائل اتصال إلكترونية متطورة ذات جودة عالية.

---

[1] ربيع قرينة، تقنيات **التحول الرقمي واستراتيجياته – نماذج عن فصص فشل ونجاح لشركة عالمية** –، مجلة المشكلة الاقتصادية والتنمية، المجلد 02، العدد 02، 2023، ص 60-61.

[2] **Habiba Kalem** ،*Insuring the Future: Harnessing Digital Transformation for Sector Development* ، Scientific Research Bulletins ، Volume 12 ،Issue 02 ،Algeria ،2024 ، P 303-304.

- **الموارد البشرية**: يعتبر العنصر البشري العنصر الأساسي والحاسم في نجاح مشروع التحول الرقمي، من خلال التوجه نحو إعداد وتأهيل الموارد البشرية قبل التوظيف وأثناء الخدمة، وتوفير برامج التعلم المستمر والتعلم الذاتي في مجال التكنولوجيا الرقمية.

  كما تتطلب عملية التحول الرقمي توفر عنصر بشري يمتلك كفاءات وقدرات عالية في مجال تكنولوجيا المعلومات، لتنفيذ برنامج التحول وتحقيق أهدافه المنشودة.
- **تجربة العميل** : تعبر تجربة العميل عن مجموع التجارب التي يمر بها العميل مع المؤسسة، وهي ناتجة عن التفاعل بين المؤسسة والعميل خلال فترة العلاقة بينهما، وبالتالي فإن التجربة الجيدة تعني توافقها مع توقعات العميل.

  لذلك تسعى المؤسسات إلى إدارة تجربة العميل من خلال تصميم التفاعلات معه بما يلبي توقعاته ويتجاوزها، بهدف زيادة مستوى رضاه وولائه ، كما تهتم تجربة العميل بالجوانب العقلانية والعاطفية معًا، حيث تركز على مشاعر العميل وانطباعاته في كل نقطة تفاعل مع مقدم الخدمة أو المنتج، على عكس خدمة العملاء التي تعتمد بدرجة أكبر على الجانب الوظيفي، من خلال تلبية احتياجات العميل ومعالجة مشكلاته وشكاواه .
- **الأمن السيبراني**: هو النشاط الذي يضمن حماية الموارد البشرية والمالية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويضمن التقليل من الخسائر والأضرار في حال تحقق المخاطر والتهديدات المتعلقة بالبرمجيات والحواسيب والشبكات وغيرها، كما يتيح استعادة الوضع في أسرع وقت ممكن لضمان عدم توقف سير النشاط.
- **تحليل البيانات الضخمة**: تشير إلى كميات ضخمة ومعقدة من البيانات التي تتجاوز قدرة قواعد البيانات التقليدية من حيث التخزين والمعالجة، بهدف الكشف عن الأنماط أو العلاقات، وتوليد الأفكار، أو التنبؤ بالأحداث بشكل أكثر دقة وفي الوقت المناسب.

  وتلعب البيانات الضخمة وتحليلاتها دورًا رئيسيًا في معالجة مشكلة البيانات غير المهيكلة في شركات التأمين التي تعتمد على تكنولوجيا التأمين.

الفرع الرابع: تقنيات التحول الرقمي:

تجد شركات التأمين نفسها مضطرة لاعتماد التقنيات الناشئة من أجل التحول الرقمي للحفاظ على استمرارية. وهي كتالي:[1]

1- تقنيات تخزين البيانات الرقمية: تلعب تقنيات البيانات دورًا حيويًا في إدارة كميات كبيرة من البيانات التي تشهدها المؤسسات في العصر الرقمي، وهي:

1-1الحوسبة السحابية: الحوسبة السحابية هي مجموعة من الموارد المادية والبرمجية المتاحة عند الطلب عبر الإنترنت، وتوفر للمستخدمين خدمة حاسوبية متكاملة من خلال واجهة برمجية بسيطة، بما في ذلك وحدات تخزين البيانات، النسخ الاحتياطي، المزامنة الذاتية، قدرات المعالجة، جدولة المهام، البريد الإلكتروني الفوري، والطباعة عن بعد.

1-2البلوك تشين: البلوك تشين هو سجل رقمي لا مركزي يتم فيه تسجيل المعاملات المالية من خلال السماح بتوزيع المعلومات الرقمية دون إمكانية نسخها أو تعديلها حاليًا، يوفر استخدامات محتملة أخرى، وليس فقط في العملات الرقمية مثل البيتكوين، بينما في قطاع التأمين توفر تقنية البلوك تشين فرصًا مثل إدارة البيانات الضخمة، والأمن، والعقود الذكية.

1Meroua HADDAD , Nabila BOUFOULA, The Reality of adopting Digital Transformation by a Sample of Life and Health Insurance Companies in Algeria ,Journal of Economic Papers Volume: 16 ,Issue: 02, 2025 p39-40

2- التقنيات الرقمية لجمع البيانات وتحليلها: تلعب التقنيات الرقمية لجمع البيانات وتحليلها دورًا أساسيًا في تعزيز الكفاءة، وتشمل:

2-1البيانات الضخمة: البيانات الضخمة هي نوع من البيانات يتميز بالحجم، والسرعة، والتنوع، والمصداقية، والقيمة، مما يسمح بجمع ومعالجة وتحليل كميات هائلة من البيانات المنظمة وشبه المنظمة وغير المنظمة. وفي شركات التأمين تُستخدم البيانات الضخمة في الاكتتاب والتسعير، وتقسيم العملاء واستهدافهم، وكشف الاحتيال وغيرها.

2-2الذكاء الاصطناعي : يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه آلة أو نظام ذكي لديه القدرة على التصرف بشكل يحاكي السلوك البشري والعمل بشكل معرفي من حيث التفكير، والتعلم، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات الذكية. وينقسم إلى فرعين: التعلم الآلي والتعلم العميق، ويُستخدم الذكاء الاصطناعي عادة في شركات التأمين كمساعدين رقميين ومستشارين، وروبوتات دردشة، وتوصيات البيع المتقاطع والبيع الإضافي وغيرها.

2-3 إنترنت الأشياء: يمثل إنترنت الأشياء ترابط الأجهزة القابلة للارتداء وأجهزة الاستشعار والأجهزة المنزلية مع الإنترنت؛ فعلى سبيل المثال، يساعد المؤمن له على اكتشاف الخسائر عبر إرسال إشعارات رقمية وتقديم خدمات المساعدة التلقائية.

3- **تقنيات البيع والتواصل الرقمية:** تمكّن تقنيات البيع والتواصل الرقمية الشركات من تعزيز نمو المبيعات، وأكثرها شيوعًا

3-1الهواتف الذكية والتطبيقات: تجعل الأجهزة المحمولة والتطبيقات التفاعل بين شركات التأمين وحاملي الوثائق ممكنًا؛ وبالتالي يمكن لأطراف عقد التأمين إدارة وثائقهم ومطالباتهم بشكل فعال.

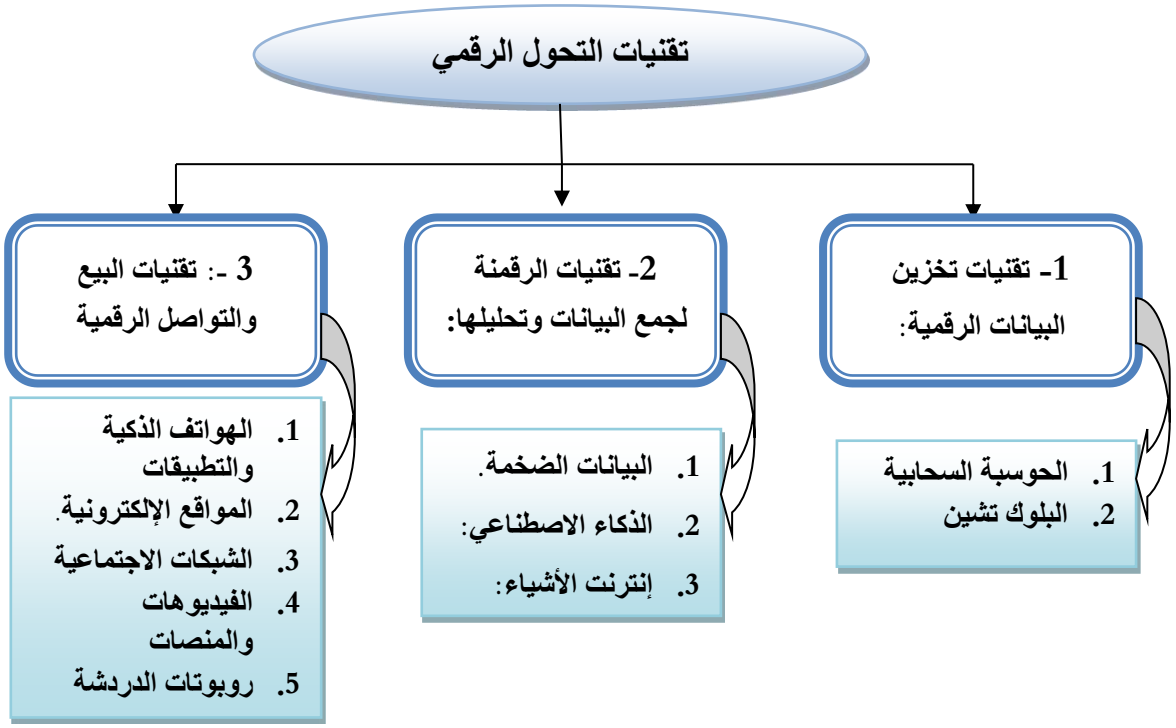
3-2 لمواقع الإلكترونية: تعرض معظم شركات التأمين منتجاتها وخدماتها وأنشطتها وبيانات الاتصال وغيرها من المعلومات على مواقعها الإلكترونية، ويقدم العديد منها الاشتراك الإلكتروني والتبليغ عن المطالبات.

3-3الشبكات الاجتماعية: من أجل نقل قيم شركات التأمين ومشاركة أنشطتها اليومية مع الجمهور وتسهيل التواصل مع العملاء، يتم اللجوء إلى منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك.

3-4الفيديوهات والمنصات: تستخدم شركات التأمين منصات مثل يوتيوب لعرض منتجاتها وخدماتها وموادها التسويقية في شكل فيديوهات أو عبر مكالمات فيديو مثل FaceTime أو.Skype

3-5روبوتات الدردشة والمستشارون الآليون: روبوتات الدردشة هي برامج تستخدم الذكاء الاصطناعي للإجابة عن الأسئلة الشائعة للعملاء وتقديم النصائح والدعم، بينما يُستخدم المستشارون الآليون في إدارة الأصول والمعاملات بشكل آلي. ويمكن عرضهما على مواقع شركات التأمين أو تطبيقاتها المحمولة.

➢ الشكل رقم (01–02): يوضح تقنيات التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على دراسة Meroua HADDAD، Nabila BOUFOULA 2025.

الفرع الخامس: تحديات التحول الرقمي:

وهي كما يلي:[1]

- **ضعف البنية التحتية الرقمية:** تعاني الجزائر من قصور واضح في البنية التحتية اللازمة لدعم التحول الرقمي يتمثل ذلك في ضعف شبكات الاتصال بالإنترنت وارتفاع تكاليف البيانات، مما يعيق الوصول الشامل إلى الخدمات الرقمية.
- **نقص الكفاءات البشرية** يشكل نقص الخبرات المتخصصة في المجالات التقنية والتكنولوجيا الرقمية تحديا رئيسيا إذ تحتاج الجزائر إلى تطوير وتأهيل المزيد من الكفاءات البشرية القادرة على قيادة وتنفيذ مشاريع التحول الرقمي.
- **التحديات التشريعية:** تتطلب القوانين والتشريعات الحالية تحديثا لتتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، يشمل ذلك حماية البيانات الشخصية، ضمان حقوق الملكية الفكرية، ووضع أطر قانونية تدعم الاقتصاد الرقمي.
- **المقاومة الثقافية والتردد في التبني:** تواجه بعض الجهات خاصة في المناطق الريفية، صعوبات في قبول التكنولوجيا الرقمية نتيجة للمقاومة الثقافية أو نقص الوعي بأهميتها. هذا التردد يبطئ من وتيرة التحول الرقمي ويحد من انتشاره.
- **الأمان السيبراني:** يشكل الأمن السيبراني تحديا كبيرا مع تزايد مخاطر الهجمات الإلكترونية فيتطلب ذلك تعزيز البنية الأمنية الرقمية وتطوير استراتيجيات فعالة لحماية البيانات والمعلومات.

[1] فاطمة الزهراء بن احمد، نادية بن احمد، نفس مرجع ص 507.

- نقص الميزانيات المخصصة لهذه البرامج والتخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام مختلف الوسائط الرقمية والتقنية الحديثة، حيث أن أمن المعلومات يعتبر أحد أكبر التحديات التي تواجه نجاح تنفيد التحول الرقمي [1]

المطلب الثاني: الإطار النظري للخدمات التأمينية:

تعد الخدمات التأمينية من الركائز الأساسية في التي تقوم عليها شركات التأمينية نظرا لدورها في تقديم حماية الأفراد والمؤسسات من الأخطار المتوقعة بهدف تغطية الخسائر وتقليل الآثار المالية المترتبة عنها، يهدف هذا المطلب إلى توضيح تعريف الخدمات التأمينية، أصنافه، خصائصها، وأهميتها وإبراز جودة الخدمات التأمينية وإبعادها.

الفرع الأول: تعريف الخدمات التأمينية:

- إن الخدمة منتج غير ملموس يعرفها PHILIP KOTLER 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 ملموسة.
- أما الخدمة التأمينية فيعرفها Fredman Milton أن الفرد عندما يشتري تأمينا ضد الحريق على منزل يمتلكه فانه يفضل تحمل خسارة صغيرة مؤكدة قسط التامين بدلا من أن يبقى متحملا خليطا من احتمال ضعيف الخسارة مالية كبيرة قيمة المنزل بأكمله واحتمال كبير بان لا يخسر شيء وذلك بغية فصل حالة التأكد من غيره.[2]

من خلال استقراء التعاريف السابقة، يمكننا استخلاص أن الخدمات التأمينية هي منتج غير ملموس تقدمه شركات التأمين مقابل أقساط مالية معلومة، بهدف حماية الأفراد والمؤسسات من مخاطر مستقبلية محتملة. وهي تكتسي طابعاً معنوياً يميزها عن المنتجات المادية، حيث يمكن تعريفها إجرائياً بأنها التزام قانوني ومالي يهدف إلى توفير الحماية من التبعات المالية للأخطار، وذلك عبر آلية تحويل الأعباء من الطرف المؤمن له إلى الشركة التأمينية. وبذلك، لا تعتبر الخدمات التأمينية مجرد تعويض مادي عند تحقق الخطر، بل هي أداة استراتيجية لاستعادة التوازن المالي وضمان استمرارية الأنشطة أمام المتغيرات غير المؤكدة.

الفرع الثاني: أهمية الخدمات التأمينية:

وفيما يلي أهم الفوائد التي تقدمها خدمات التأمين:

1. **الخدمة التأمين وسيلة لتحقيق الأمان والطمأنينة:** يشعر كل من يؤمن ضد خطر ما بالاطمئنان والثقة بسبب وجود شركات التأمين (المؤمن) إلى جانبه، وتعويضه عن الخسائر التي تلحق به جراء وقوع الخطر المؤمن منه، وهذا ما يعزز من روح المبادرة لدى المؤمن لهم ويدفعهم للقيام بالمشاريع والزيادة في الإنتاج والابتكار.
2. **الخدمة التأمينية لها دور اجتماعية:** يقوي التأمين أواصر التآزر بين أفراد المجتمع الواحد على مواجهة ما يتعرضون له من أخطار، بحيث يقوم كل فرد بدفع قسط أو اشتراك لتغطية الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها أي أحد منهم،

---

[1] عبد الحميد بشير **أثر التحول الرقمي على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال – دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسير الموارد البشرية، علوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي- تبسة ،2023/2022، ص73.

[2] كريمة شيخ، **ابتكار المنتجات التأمينية ودورها في ترقية شركات التامين بالمغرب العربي – حالة سوق التامين الجزائر – تونس والمغرب**، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 01، العدد 01 ،2014 ص 282.

ويمكن تبيان الوظيفة الاجتماعية للتأمين في التأمينات الاجتماعية كالتعويضات عن حوادث العمل الشيخوخة والبطالة، فهي تعمل على حماية الفرد وتوفير الاستقرار الاجتماعي.

3. **الخدمة التأمينية وسيلة للادخار وتجميع رؤوس الأموال:** تقوم العملية التأمينية بقيام المؤمن له دفع أقساط معينة تتوافق مع حجم الخطر المؤمن منه، وتقوم شركة التأمين بتجميع هذه الأقساط، وبذلك يتكون رأس مال يعود أثر استثماره بالنفع على الفرد المؤمن له وعلى الاقتصاد عموما في حالة تحقق الخطر المؤمن منه.
4. **الخدمة التأمينية مصدر لجلب العملة الصعبة:** تتم الصفقات الدولية بعملة الدولة المصدرة، وتعاني العديد من الدول من مشكلة العملة، ويعتبر النقد الأجنبي سلعة قيمة قد تخضع عملية بيعها وشرائها للرقابة، وعليه فإن صناعة التأمين الراسخة والسليمة ماليا قادرة على الاحتفاظ بأخطارها، ستساعد على التقليل من مستوى حاجتها إلى العملة الأجنبية.
5. **الخدمة التأمينية تساهم في تحقيق التوازن بين العرض والطلب:** الخدمة التأمينية يمكن أن تؤدي دورا أساسيا كوسيلة لتحقيق التوازن التلقائي بين العرض والطلب في الاقتصاد القومي، ففي فترات الرواج الاقتصادي يمكن للدولة التوسع في نطاق التغطية التأمينية بالنسبة لتأمينات الإلزامية لمختلف الفئات، حيث يساعد ذلك على زيادة المدخرات الإجبارية بما يحد من الموجة التضخمية، وفي فترات الكساد تعمل التأمينات الاجتماعية على زيادة قيمة التعويضات التي تستحق للمؤمن عليهم في حالات التعطل والمرض والإصابة لهم ولمستحقيهم، بما يساعد على زيادة مستوى إنفاقهم على السلع والخدمات، وهذا ما يساعد على زيادة الطلب الفعال على مثل هذه السلع والخدمات ويساعده في القضاء على هذا الكساد.
6. **الخدمة التأمينية تساهم في خلق فرص العمل:** إن وجود صناعة تأمين ناجحة وسليمة يعني خلق العديد من فرص العمل من طرف المشاركين الرئيسين في سوق التأمين سواء شركات التأمين أو شركات المهن التأمينية الحرة أو الأسواق المماثلة لصناعة التأمين كمزودي الخدمة التأمينية في المستشفيات والمراكز الطبية، أو مراكز صيانة المركبات أو شركات توفير أدوات ومعدات السلامة العامة وغيرها.
7. **الخدمة التأمينية وسيلة لزيادة عمليات الائتمان:** خدمة التأمين على الائتمان هو أحد أشكال التغطية التأمينية من خلال فالتأمين يعمل على امتصاص جزءا كبيرا من اليد العاملة العاطلة في المجتمع، وإستراتيجية التوسع في فروع أنشطة التأمين المختلفة.[1]

الفرع الثالث: خصائص الخدمات التأمينية:

هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها خدمة التأمين عن باقي الخدمات الأخرى، ومن خلال هذا العنصر سوف نقوم بعرض أهم هذه الخصائص:

- **التأمين خدمة غير ملموسة:** يختلف التأمين عن باقي الخدمات الأخرى، إذ إنه خدمة غير ملموسة، كما إنه لا يمكن تجربتها وبما إنه صفة عدم الملموسية هي من أبرز صفات الخدمة التأمينية الأمر الذي نتج عنه عدم إمكانية رؤيتها قبل الحصول عليا.

[1] صبيرة سعيدي **تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر** أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص بنوك وتأمينات، علوم المالية ومحاسبة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ،2023/2022، ص8-9.

- **التأمين خدمة مستقبلية:** تبدأ خدمة التأمين من وقت توقيع العقد، متمثلة في الشعور النفسي بالأمان، بعكس الخدمات الأخرى التي تنتهي بانتهاء الإجراءات المادية، فإن فترة أداءها تمتد إلى نهاية مدة التأمين.
- **التأمين خدمة متنوعة ومتعددة التغطيات:** تتنوع خدمة التأمين وفقا لطبيعة الأخطار المؤمنة، أو الأشياء المؤمن عليها، أو مبالغ التأمين، وفترة السريان، والشروط التي تتضمنها الوثائق، ومع ذلك تتنوع لنفس الأشياء ولذات الأخطار وفترة التغطية.
- **التأمين خدمة وسيطية التسويق:** تقدم خدمة التأمين للأفراد والشركات المختلفة في أماكن تواجدهم، وتلجأ شركات التأمين للاستعانة بالوكلاء والسماسرة والمنتجين في تسويق خدمات التأمين بينما تكتفي الشركة بمركزها الرئيسي.
- **التأمين خدمة حتمية الملاءة المالية: إن** استمرار هيئات التأمين في مزاولة النشاط، وتقديم الخدمة التأمينية يجب أن يقترن بالقدرة على الوفاء بالتزاماتها المستقبلية تجاه حملة الوثائق ولسنوات سريانها.
- **التأمين خدمة تقديرية النتائج:** يتم حساب مقابل خدمة التأمين على أساس تقديري، فالأسس الفنية والنماذج والخبرة كلها تهدف فقط إلى تقليل انحرافات التكلفة الفعلية عن تلك المقدرة والمحسوب على أساسها القسط، إذ أن المخصصات الفنية تعتمد في الأخرى على التقدير بالنسبة القيمة المئوية[1].

الفرع الرابع: أصناف الخدمات التأمينية:

والمتمثلة كما يلي: [2]

أولا: على أساس موضوع التأمين: تنقسم خدمة التأمين في هذا المجال إلى:

1. **خدمة التأمين على الأشخاص:** موضوع الخدمة التأمينية يكون العميل نفسه وليس ممتلكاته أو مسؤوليته تجاه غيره، بمعنى يقوم هذا النوع من التأمين بتغطية الأخطار التي يترتب عليها خسارة في ذات الفرد، أي أنها تلحق به ضررا بصفة مباشرة في حياته أو صحية، ومن بين هذه الأخطار تذكر خطر الموت، المرض والعجز الحوادث الجسمية...الخ، وهذا ينجم عنه ضررا ماليا في دخله بسبب توقفه عن العمل أو انخفاض دخله أو حتى انقطاعه، وعليه فالشخص المؤمن له هو موضوع التأمين، وهنا يتم دفع المبلغ المتفق عليه دون ربط بين هذا المبلغ واستحقاقه للمستفيد، وبين الضرر الذي تحقق عند وقوع الحادث.
2. **خدمة التأمين على الممتلكات: يكون** موضوع الخدمة التأمينية في هذا النوع مجموعة الأخطار التي تحدد ممتلكات العميل (شخص طبيعي أو معنوي)، سواء كانت في مكانها الثابت أو عند نقلها من مكان إلى آخر، ويسمى مبلغ التأمين في هذه الحالة" تعويضا «ويحدد على أساس الضرر أو الخسارة التي تلحق بممتلكات العميل، وذلك نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه، ولهذا النوع عدة صور تذكر منها: تأمين الحريق، التأمين ضد السرقة والسطو التأمين على الماشية، التأمين على المزروعات... الخ.
3. **خدمة التأمين على المسؤولية:** المدنية تتعلق التغطية التأمينية في هذه الحالة بمسؤولية المؤمن له على ما قد يتسبب فيه من أضرار للغير نتيجة لتصرف خاطئ أو إهمال ما قد يسبب وقوع خطر معين، وتلتزم الشركة بدفع قيمة التعويض المترتب على عميلها إلى الشخص المستفيد الذي تضرر من الحادث.

---

[1] حمزة بالي، بوربي حناشي ، **جودة خدمات التامين من وجهة نظر الزبون – دراسة حالة الشركة الجزائرية للتامين وكالة الوادي**، مجلة اقتصاد المال والإعمال، المجلد 05، العدد 02، 2020، ص 188.

[2] صبيرة سعيدي نفس المرجع ص 10-11-12-13.

ثانيا حسب عنصر التعاقد: ونميز بين نوعين رئيسيين هما:

1. **خدمة التأمين الاختياري:** هو التأمين الذي يقوم على أساس الاختيار بين كل من المؤمن والمؤمن له، فلا يتضمن أي صورة من صور الإجبار، ويتم بالحرية المطلقة والإرادة الكاملة مثل: التأمين على الحوادث الشخصية والتأمين ضد الحريق وكذلك يطلق على هذا النوع بالتأمين التجاري أو الخاص.
2. **خدمة التأمين الإجباري:** وهو التأمين الذي يلتزم المؤمن له بالتعاقد فيه وفقا لأحكام القانون وليس للشخص الحرية في قبولها أو رفضها، ويكون هدف هذا التأمين اجتماعيا عادة، ويشمل فروع التأمين الاجتماعية كالعجز، البطالة، إصابات العمل ... الخ، وبعض فروع التأمينات الخاصة كالتأمين الإجباري على السيارات".

ثالثا: على أساس الغرض من التأمين: ويقصد به كل الطرق المختلفة لإجراء التأمين، ويشمل ثلاثة أنواع مختلفة هي:

1. **خدمة التأمين الاجتماعي (التأمين الحكومي):** الهدف منه هو تحقيق نوع من العدالة الاجتماعية ولبس تحقيق الربح، ومن بين أنواع هذا التأمين تذكر تأمين إصابات العمل الناجمة عن حوادث العمل وأمراض المهنة، التأمين ضد البطالة، تأمين المعاشات، التأمين الصحي العجز والوفاة والشيخوخة.
2. **خدمة التأمين التجاري:** يقوم التأمين هنا على أساس تجاري، أي بغرض تحقيق الربح للهيئة القائمة بعملية التأمين، وعادة ما يتم اكتتاب هذا النوع من الخدمة التأمينية وفقا للإرادة الحرة لطرفي التعاقد، فيمكن القول أن هذا التأمين اختياري وللمؤمن له الحق في تحديد نوع التأمين الذي يرغب في تغطيته، والمؤمن هو الذي يتولى هذه التغطية.
3. **خدمة التأمين التعاوني:** تتولى هذا النوع من التأمين بعض الجمعيات التعاونية التي يكون هدفها خدمة أعضائها وليس تحقيق الربح، ويتحقق هذا النوع من التأمين عندما يجد عددا من الأفراد أنفسهم معرضين لأخطار من نوع واحد، فيعمدون إلى تلافي الآثار السيئة التي قد تنجم عن تحققها إنشاء جمعية فيما بينهم، وتتولى هذه الجمعية جمع الاشتراكات من الأعضاء وتقوم بعد ذلك بدفع مبلغ التأمين المقرر لأحدهم عند وقوع الخطر الذي تم التأمين منه.
4. **خدمة التأمين التكافلي (الإسلامي):** يهدف التأمين الإسلامي إلى تقديم الخدمة التي يقدمها التأمين التقليدي للمستأمن بطريقة تعاونية مشروعة خالية من الغرر المفسد للعقد والربا وسائر المحظورات، وذلك بتقديم المستأمن اشتراكات متبرعا بها كليا أو جزئيا لتكوين محفظة تأمينية تدفع منها التعويضات عند وقوع الضرر المؤمن ضده، ويقتصر دور الشركة على إدارة أعمال التأمين واستثمار أموالها، ويتميز التأمين الإسلامي بأن ما يتحقق من فائض بعد التعويضات والمصاريف واقتطاع الاحتياطات يوزع على المستأمنين.

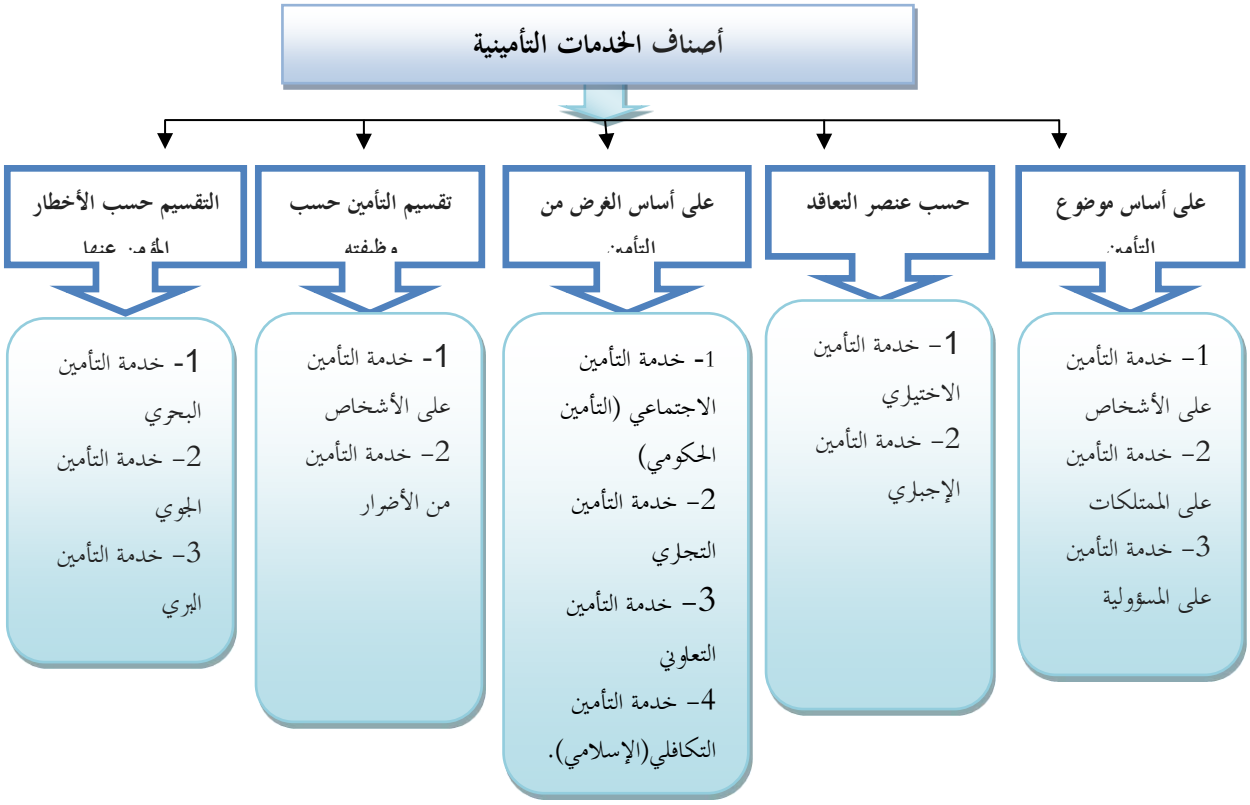
رابعا: تقسيم التأمين حسب وظيفته: يحتوي قسمين هما:

1. **خدمة التأمين على الأشخاص:** ويضم كافة التأمينات التي يكون فيها الخطر المؤمن منه متعلقا بحياة أو وفاة الشخص أو الاثنين معا، حيث يقوم المؤمن له بتأمين نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل مثل: التأمين على الحياة التأمين ضد المرض والتأمين ضد البطالة والتأمين ضد الحوادث الشخصية.
2. **خدمة التأمين من الأضرار:** وفق هذا التأمين تتم التغطية التأمينية للممتلكات والمسؤولية المدنية نحو الغير، أي التأمين يكون ضد الأخطار الناتجة عن الحوادث ويشمل تأمين النقل بأنواعه، تأمين الحرائق، السرقة وغيرها.

خامسا: التقسيم حسب الأخطار المؤمن عنها: وتنقسم بدورها إلى:

1. **خدمة التأمين البحري: هو** خدمة تأمينية تقدم مجموعة من الضمانات من تأمين هيكل السفينة ومعداتها ضد أخطار التصادم والغرق والتلف بتعويض يدفع لمالكها وما عليها من بضائع وأشخاص، بالإضافة إلى تأمين مسؤولية صاحب السفينة ضد الغير أي ضرر الذي يمكن أن يلحقه بالغير عبر البحار والمحيطات وداخل حدود الدولة.
2. **خدمة التأمين الجوي:** يقصد به التأمين على ما يمكن أن يصيب المراكب الجوية كالطائرات والمناطيد من حوادث أثناء رحلاتها، أو في موانئها من تحطم أو احتراق أو اصطدام أو استيلاء أو مصادرة ويكون هذا التأمين أيضا على كابتن الطائرة وطاقمها، وتأمين المسؤولية المدنية على الغير، وتأمين على البضائع والمواد المشحونة من تلف وفقدان.
3. **خدمة التأمين البري:** يشمل كل عمليات التأمين المختلفة باستثناء التأمين البحري والتأمين الجوي وهو كل أنواع التأمينات الأخرى ضد الأضرار التي قد تصيب الأشخاص في أجسادهم وأموالهم، وقد سمي بذلك تميزا له عن التأمينين البحري والجوي لتشمل طرفا آخر اشترط التأمين لصالحه.

➢ **الشكل رقم (01-03): أصناف الخدمات التأمينية**



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على دراسة صبيرة سعيدي 2023/2022،

الفرع الخامس: جودة الخدمات التأمينية وابعادها:

أولا: تعريف جودة خدمات التأمينية:

- تعرف بأنها: " هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها". [1]

[1] سمية اوسليمان نفس المرجع 35.

- كما عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين).[1]

ثانيا: أبعاد جودة الخدمات التأمينية: يمكن تبيان أهم المعايير التي يعتمد عليها الزبون في تحديد إدراكاته وتوقعاته وبالتالي تحديد حكمه على جودة الخدمة يعتمد على الأبعاد الرئيسية التالية وهي:[2]

- **الاعتمادية**: وتعبر عن قدرة المنظمة على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها العميل وبدقة ترضي طموحه وكذلك تعبر عن مدى وفاء المنظمة بالتزاماتها اتجاه الزبون.
- **الاستجابة**: هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المنظمة..
- **التعاطف**: وهي القدرة على سهولة الوصول للعملاء وتفهم ومعرفة احتياجاتهم لتلبيتها وإبداء روح الصداقة والحرص على الزبون وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.
- **الملموسية**: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.
- **الأمان**: تلعب هذه الخاصية دوراً فعالاً في جذب العملاء الطلب الخدمة لأنها توفر عنصر الأمان والثقة ويشكل هذا المؤشر نقطة أساسية بالنسبة للمستفيد من الخدمة التأمينية. [3]

ومن الملاحظ أن هذه الإبعاد الخمسة هي من وجهة نظر الباحثين أبعادا عامة يعتمد عليها العميل في قياس جودة الخدمة بغض النظر عن نوعية الخدمة وأطلق على هذا الأسلوب في قياس جودة الخدمة اسم مقياس الفجوة أو مقياس SERVQUAL [4]

---

[1] سليمان مامون الدرادكة إدارة **الجودة الشاملة وخدمات العملاء** الطبعة الثانية دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2015 ص 16.

[2] سمية اوسليمان **إستراتجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركة التامين في الجزائر دراسة حالة شركة** اكسا أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، علوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة جامعة الجزائر 3 ،2022/2021، ص 40-41.

[3] بوبكر ساخي ، **دور وأهمية جودة الخدمات في جلب العملاء**، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد ،01 2022، ص 240.

[4] سمية اوسليمان نفس المرجع ص41.

المطلب الثالث: دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية:

يؤدي تبني التحول الرقمي إلى إحداث نقلة نوعية في بنية الخدمات التأمينية، حيث يظهر أثره جلياً في رفع كفاءة الاستجابة وتقليص الفجوات الزمنية التي كانت تعيق العمليات التقليدية. إنَّ تطبيق هذا المسار يساهم مباشرة في خفض التكاليف التشغيلية وتحقيق دقة متناهية في تقدير المخاطر، مما يحول الخدمة التأمينية من مجرد إجراءات إدارية معقدة إلى تجربة مرنة تتوافق مع تطلعات المؤمن لهم، وتضمن للمؤسسة استدامة ميزتها التنافسية في سوق تتسم بالتحول الرقمي المتسارعة.
أحدثت تطبيقات التكنولوجيا الرقمية تغييرا ملحوظا في صناعة التأمين في الدول المتقدمة وحتى في بعض الدول العربية، حيث أن إقدام شركات التأمين على تبني الحلول الذكية في عملياتها أصبح ضروريا للغاية لتسهيل نشاطها وتوسيع دائرة عملائها خاصة فئة الشباب جيل الألفية التي تميل أكثر لإنجاز المعاملات عبر استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية ويحقق التحول الرقمي مزايا عديدة الصناعة التأمين.
ولقد أشار (Back eral) إلى أن التحول الرقمي يتميز بالتغييرات الجذرية المختلفة في إستراتيجية الشركة نموذج الأعمال العمليات ثقافة الشركة الناجمة عن التكنولوجيات بهدف تعزيز القدرة التنافسية، وحدد ثلاث فئات للتغيير على مستوى صناعة التأمين هي

- التكنولوجيا الجديدة تغير طريقة تفاعل شركة التأمين مع العملاء (وسائل التواصل الاجتماعي. الدردشة المستشار الآلي).
- التكنولوجيات الجديدة يمكن أن تستخدم لأتمتة وتحسين فعالية وكفاءة العمليات التجارية (البيع على الخط. تسوية المطالبات الرقمية).
- التكنولوجيات الجديدة تخلق فرصا لتعديل المنتجات الحالية التأمين عن بعد)، وتطوير منتجات جديدة التأمين الرقمي).[1]

يتضح وجود دور جوهري ومحوري للتحول الرقمي في تطوير وتحسين خدمات التأمينية، إذ تمثل هذه الإستراتيجية الرهان الحقيقي لتحويل الالتزامات الآجلة إلى خدمات فورية تتسم بالشفافية والنجاعة. وعليه، نخلص إلى أن هذا الدور التكاملي أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات الجودة الشاملة، حيث إنَّ تحسين خدمات التأمينية في ظل التحول الرقمي يستلزم دراسة العلاقة بين مستوى تبني التحول الرقمي وخدمات التأمينية، مع مراعاة مجموعة من العوامل، من أبرزها: الكفاءة الرقمية للموارد البشرية، والبنية التحتية الرقمية، والعمليات الرقمية، والبعد التنظيمي والإستراتيجي، وجودة الخدمات التأمينية، والأمن السيبراني، ورضا العملاء. وبناءً على ذلك، يتعين على شركات التأمين العمل على تطوير مسار التحول الرقمي، وتبني إستراتيجيات رقمية فعّالة، بما يضمن تحسين مختلف خدمات التأمينية وتحقيق رضا العملاء.

[1] صبرينة شراقة، **متطلبات التحول الرقمي في قطاع التامين الجزائري مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة**، المجلد ،06 العدد 02، 2021، ص246.

المبحث الثاني :الأدبيات تطبيقية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية:

يهدف هذا المبحث إلى استعراض أهم الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك بالاعتماد على مجموعة من المقالات العلمية المحكمة التي تم انتقاؤها وتنظيمها وفق ترتيب محدد كما يلي:

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية:

يقدم هذا المطلب مجموعة من الدراسات السابقة العربية، والمتمثلة في مقالات علمية محكمة منشورة في مجلات علمية، وتتميز بموثوقيتها وجودتها العلمية العالية.

الدراسة الأولى: دراسة لـ بن ساعد عبد الرحمان بعنوان: "**أثر التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي السعودي نموذجًا**"، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، المجلد 15، العدد 01، 2024.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي على قطاع التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية، وانعكاساته على مختلف المجالات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال البيانات المتاحة في القطاع باعتبارها بيانات ثانوية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها:

- أن التحول الرقمي ساهم في تحسين سلسلة القيمة في شركات التأمين وتطوير القطاع .
- ساهم التحول الرقمي في رفع تنافسية الشركات من خلال تحسين الاستجابة لتغيرات السوق، وزيادة الكفاءة، وتطوير الخدمات .

الدراسة الثانية:

دراسة لـ بن مخلوف وسام ورياض مريم بعنوان: "**أثر التحول الرقمي على حوكمة شركات التأمين: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين** (SAA) " مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 08، العدد 02، 2024.

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي على الحوكمة في شركات التأمين، وتحليل مدى تبني هذه المبادرات من قبل مختلف وكالات الشركة الوطنية للتأمين(SAA) .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استبيان كأداة لجمع البيانات موجه لعينة مكونة من 60 موظفًا من مختلف وكالات الشركة الوطنية للتأمين.(SAA) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن التحول الرقمي يعزز إدارة المخاطر، ودقة اتخاذ القرار، والالتزام بالقوانين، ويحسن تجربة العملاء .
- أهمية تطوير البنية التحتية الرقمية وتبني التقنيات الحديثة لتحسين الحوكمة.

الدراسة الثالثة:

دراسة لـ أحمد عبد الوهاب أحمد عثمان، سلمان عثمان محمد، ونادي أبو زيد بعنوان: "**قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء قطاع التأمين: دراسة تطبيقية على شركة مصر لتأمينات الحياة**" المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 05، العدد 02، 2024.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير أداء شركات تأمينات الحياة المصرية، وإبراز واقع توظيف هذه التقنيات داخل شركة مصر لتأمينات الحياة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان وُجه إلى الإداريين بالشركة محل الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تساهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء شركات التأمين عبر رفع كفاءة الجهاز الإداري وزيادة المبيعات ورضا العملاء والحصة السوقية .
- بينت أهمية التقنيات التكنولوجية في تعزيز الابتكار وتحسين المنتجات التأمينية.

الدراسة الرابعة:

دراسة لـ كوثر الحاج نعاس بعنوان: **"أثر تقنيات الرقمنة على صناعة التأمين: تطبيقات عالمية (روسيا وإيطاليا)"**، مجلة الريادة الاقتصادية للأعمال، المجلد 09، العدد 01، 2023.

سعت الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي في قطاع التأمين بعد جائحة كوفيد-19، من خلال تحليل تجربتين دوليتين هما روسيا وإيطاليا، بهدف إظهار عوامل النجاح وتعزيز مستوى التنافسية لشركات التأمين في بيئات مختلفة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى النتائج التالية:

- أن التحول الرقمي في صناعة التأمين يمثل تحولًا شاملًا في جميع أنشطة سلسلة القيمة، مع وتطوير منتجات جديدة .
- أن التجارب الدولية، رغم اختلافها في تطبيق الرقمنة بين الدول إلا أنها تتجه نحو الابتكار الرقمي والشراكات التكنولوجية، مما يعكس أثرًا إيجابيًا على القطاع.

الدراسة الخامسة:

دراسة لـ خلود هادي عبود ونوار كاضم كريم بعنوان: **"تكنولوجيا التحول الرقمي في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة"**، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 18، العدد 63، سنة 2023.

سعت الدراسة إلى تحليل أثر تكنولوجيا التحول الرقمي في تطوير الخدمة التأمينية داخل شركات التأمين في العراق، وبيان الأساليب والمبادئ التكنولوجية المعتمدة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال باستخدام استبانة كأداة لجمع البيانات على عينة من الموظفين وأصحاب القرار في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات وتحسين كفاءة العملية التأمينية.
- وجود عدة تحديات، أهمها ضعف نظم المعلومات والبنية التحتية الرقمية، وعدم بلوغ مستوى النضج الرقمي، حيث لا يزال الاعتماد على الأساليب التقليدية قائمًا.

الدراسة السادسة:

دراسة لـ بركات رحمة وعشي صليحة بعنوان: **"التحول الرقمي ومستقبل صناعة التأمين في ظل الثورة الصناعية الرابعة: سيناريوهات ما بعد كوفيد-19"**، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 17، العدد 02، 2023.

هدفت الدراسة إلى إبراز انعكاسات الثورة الصناعية الرابعة على صناعة التأمين، وبيان دور تكنولوجيا التأمين في دعم التحول الرقمي في ظل التحديات التي تواجه شركات التأمين، خاصة بعد أزمة كوفيد-19.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى النتائج التالية:

- أسهم التحول الرقمي وتكنولوجيا التأمين، خاصة بعد جائحة كوفيد-19، في تطوير نماذج الأعمال وتحسين إدارة المخاطر .

- تتجه شركات التأمين التقليدية إلى تعزيز قدراتها الرقمية وتبني الابتكار والشراكات الإستراتيجية لضمان مكانتها في السوق .

الدراسة السابعة:

دراسة لـ وأمينة سلايمية وسناء العايب بعنوان: **"أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركة التأمين: دراسة حالة أم البواقي"**، مجلة العلوم الإنسانية لأم البواقي، المجلد 09، العدد 01، 2022.

هدفت الدراسة إلى إظهار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركات التأمين في الجزائر، مع التركيز على وكالات التأمين بولاية أم البواقي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من وكالات التأمين بولاية أم البواقي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المؤسسي لشركات التأمين ورفع جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء .
- توجد تحديات تتمثل في ضعف الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا، مما يحد من الابتكار والتطوير داخل الشركات

الدراسة الثامنة:

دراسة لـ معزوز سامية بعنوان: **"أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين: دراسة على عدد من شركات التأمين في الجزائر"**، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 9، العدد 01، 2022.

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر، مع توضيح المزايا التي توفرها التقنيات الحديثة من حيث تطوير الخدمات وتعزيز التنافسية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة مكونة من 70 موظفًا من عدة شركات تأمين جزائرية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إنّ التأمين التكنولوجي له أثر إيجابي على نشاط شركات التأمين، من خلال خفض التكاليف وزيادة الحصة السوقية، مما يعزز القدرة التنافسية.
- يساهم التأمين التكنولوجي في رفع إنتاجية الشركات وتطوير مهاراتها التنظيمية والتقنية.
- تُعد البيئة الجزائرية واعدة لاعتماد التأمين التكنولوجي مستقبلًا.

الدراسة التاسعة:

دراسة لـ عمار مسعود عباس راضية بعنوان: **" رقمنة خدمات التامين شركة تامين جزائرية نموذجا" مجلة أكاديمية للبحث القانوني** مجلد 13 العدد2، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار رقمنة العمليات في قطاع التأمين بالجزائر، وبيان أهمية التحول نحو الخدمات التأمينية الإلكترونية، وإبراز مبادرات الدولة في تطوير هذه الخدمات ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى مجموعة من نتائج أهمها:

- أهمية الرقمنة في تحسين خدمات التأمين، وتلبية تطلعات العملاء .
- وجود عدة تحديات، أبرزها ضعف التنظيم القانوني، والوعي التأميني.
- ضرورة إعادة هيكلة التنظيمات واعتماد استراتيجيات رقمية لتطوير القطاع.

الدراسة العاشرة:

دراسة لـ شراكة صبرينة بعنوان: "**تكنولوجيا التأمين: الاتجاه الجديد لصناعة التأمين المتطورة المتحولة تكنولوجيًا – دراسة حالة شركة Lemonade**"، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 12، العدد 02، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا التأمين والتطورات التكنولوجية المؤثرة في صناعة التأمين على المستوى الدولي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال تحليل وثائق شركة Lemonadeباعتبارها بيانات ثانوية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها:

- تُعد تكنولوجيا التأمين عنصرًا أساسيًا في تطوير صناعة التأمين من خلال تحسين العمليات وخفض التكاليف .
- تتجه صناعة التأمين نحو نموذج حديث يركز على رضا العميل والتنبؤ بالمخاطر.
- تقوم العلاقة بين شركات التأمين التقليدية والتأمين التكنولوجي على الشراكة بدل المنافسة.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية:

يتناول هذا المطلب عرض الدراسات الأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة والتي تتمثل في مقالات علمية محكّمة وأطروحة الدكتوراه حيث تعد مصادر موثوقية ذو جودة عالية.

الدراسة الأولى:

Gurucharann Visagamurthy ،Cross-Sector Digital Transformation: Lessons from Insurance Industry Automation and Interoperability Models ،European Journal of Computer Science and Information Technology ،Volume 13 ،Issue 41 ،2025.

دراسة بعنوان:" **التحول الرقمي عبر القطاعات: دروس من صناعة التأمين في أتمتة العمليات ونماذج التشغيل البيني**"

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر أتمتة العمليات الرقمية وقابلية تبادل البيانات القطاعات الخاضعة للتنظيم، كالتأمين والرعاية الصحية والخدمات المالية والإدارة العامة، مع تطوير هذه التقنيات الرقمية لأجل الاستفادة من انعكاسها الايجابية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن نقل المعرفة بين القطاعات يدعم تحقيق التحول الرقمي الشامل وقابليته للتطبيق في مجالات متعددة، مع الحاجة إلى تطوير استراتيجيات مستمرة لتبني التقنيات الحديثة.
- أن أتمتة العمليات الرقمية وقابلية تبادل البيانات تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الاعتماد على الأساليب التقليدية في العمل .

الدراسة الثانية:

Tangirberdiyeva Gulchekhra Rakhimzhanovna ،Digitalisation of the Insurance Sector: Trends and Technologies ،European Journal of Economics, Finance and Business Development ،Volume 3 ،Issue 5 ،May 2025 .

دراسة بعنوان:" **التحول الرقمي لقطاع التأمين: الاتجاهات والتقنيات**"

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثر التحول الرقمي وتكنولوجيا التأمين على تطور قطاع التأمين. ووضع استراتيجيات لتقييم المخاطر وابتكار منتجات تأمينية أكثر ملائمة لتتماشى مع توقعات العملاء ومتطلبات السوق الرقمية.

اعتمدت الدراسة منهج وصفي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن التحول الرقمي يساهم في تحسين كفاءة شركات التأمين من خلال أتمتة العمليات، وتسريع معالجة المطالبات، ودقة تقييم المخاطر، وتقليل التكاليف.
- وجود تحديات مثل الأمن السيبراني وضعف البنية التحتية والمتطلبات التنظيمية، مع التأكيد على ضرورة توفير بيئة تنظيمية لنجاح التحول الرقمي.

الدراسة الثالثة:

Youdjou Rabah and Chitti Mohand ،The Transition to Digital for Insurance Companies in Algeria ،Economics of Money and Business Journal ،Volume 10 ،Issue 02 ،Algeria ، November 2025.

دراسة بعنوان:" **التحول نحو الرقمنة في شركات التأمين في الجزائر**"

تهدف هذه الدراسة إظهار أثر التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء العمليات وانعكاساته العملاء. وأيضا التحديات التي تواجه المؤسسات في تأقلم مع العصر الرقمي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال مقابلات منظمة مع المديرين وموظفي في خمس شركات تأمين جزائرية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- حققت شركات التأمين الجزائرية تقدمًا في التحول الرقمي، لكنها ما تزال تواجه تحديات، مما يقلل من فعاليتها مقارنة بالمستوى العالمي .
- توسع التحول الرقمي من الجانب التقني فقط، ليشمل تغييرًا في أساليب العمل وتحسين العلاقة مع العملاء، التأكيد على أهمية الشراكات الإستراتيجية.

الدراسة الرابعة:

amina Abderrazak and Samia Mazouz ،The Role of Financial Technology in Enhancing Financial Inclusion in Insurance Companies: A Study of Several Insurance Companies in Algeria ،Research in Contracts and Business Law Review ،Volume 10 ،Issue 01،Algeria ، 2025.

دراسة بعنوان:" **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في شركات التأمين: دراسة لعدة شركات تأمين في الجزائر**"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دورا التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي داخل شركات التأمين واعتماد في الجزائر بدل الطرق التقليدية وتحسين جودة الخدمات المالية.

اتبعت الدراسة منهج وصفية تحليلية، من خلال استبيان لعينة من موظفي شركات التأمين الجزائرية كأدوات لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الأدوات الرقمية تساهم في تطوير الجانب التشغيلي والعمليات التأمينية بما يرفع من جودة وفعالية الخدمات التأمينية .
- إن اعتماد التكنولوجيا المالية في شركات التأمين يحقق تطورًا شاملًا، من حيث مستوى الأداء توسيع قاعدة العملاء.

الدراسة الخامسة:

Younes Elgargouh، Mohammed Reda Chbihi Louhdi، El Moukhtar Zemmouri and Hicham Behja ،Knowledge Management for Improved Digital Transformation in Insurance Companies: Systematic Review and Perspectives ،Informatics ،Volume 11 ، Issue 32024 ،.

دراسة بعنوان:" **إدارة المعرفة لتحسين التحول الرقمي في شركات التأمين: مراجعة منهجية وآفاق مستقبلية**"

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور إدارة المعرفة في قطاع التأمين، مع إبراز دور التحول الرقمي على تغيير الايجابي لكل من الأداء التنظيمي وتجربة العملاء، والتحديات التنظيمية والبشرية المتعلقة بتطبيق إدارة المعرفة في شركات التأمين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن نجاح إدارة المعرفة يتطلب تكاملاً بين الجوانب التنظيمية والتكنولوجية والبشرية في شركات التأمين.
- أن دمج إدارة المعرفة مع التحول الرقمي والابتكار يؤدي إلى تحسين تقييم المخاطر وتسريع تطوير خدمات تأمينية مبتكرة رغم وجود تحديات.

الدراسة السادسة:

Mohammed Koudjil, Samir Ouahab, Ahmed Bendaoudia ،The Impact of Financial Digital Technology on Achieving the Advantage of Financial Inclusion in Financial Institutions in Algeria: A Case Study of Banks and Insurance Companies ،International Journal of Economic Perspectives ،Volume 18 ،Issue 11 ،2024

دراسة بعنوان:" **أثر التكنولوجيا المالية الرقمية في تحقيق ميزة الشمول المالي في المؤسسات المالية في الجزائر: دراسة حالة البنوك وشركات التأمين**"

تهدف هذه الدراسة إلى إظهار أثر التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي في المؤسسات المالية، مع إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات وتلبية تطلعات العملاء.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستعمال الاستبيان والتقارير والوثائق الرسمية للمؤسسات المالية بولاية الشلف كأدوات لجمع البيانات خلال سنة 2024، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن التحول الرقمي والانفتاح الرقمي يسهمان في تعزيز الشمول المالي داخل المؤسسات المالية الجزائرية .
- يساعد التحول الرقمي في توسيع قاعدة العملاء وزيادة القيمة السوقية، إضافة إلى تعزيز التأثير الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات .

الدراسة السابعة:

Kalem Habiba ،Insuring the Future : Harnessing Digital Transformation for Sector Development ،Scientific Research Bulletins ، Volume 12 ،Issue 02 ،Algeria ،2024.

دراسة بعنوان:" **تأمين المستقبل: تسخير التحول الرقمي من أجل تطوير القطاع**" .

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أثر التحول الرقمي وتحليل مدى تطبيق التقنيات الرقمية على قطاع التأمين الجزائري وإظهار دور الوسائل التكنولوجية الحديثة في إعادة بناء نماذج الأعمال التأمينية أكثر تطور.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها:

- أن التحول الرقمي له آثار إيجابية على بيئة الأعمال، من خلال تحسين الكفاءة وجودة العمليات التأمينية
- بينت وجود تحديات تعيق تعميمه في الجزائر، مع التأكيد على ضرورة تطوير الجوانب التنظيمية والقانونية والبشرية لضمان نجاحه .

الدراسة الثامنة:

Tonina Velichkova Yaneva ،Digital Transformation of Commerce with Insurance Products in Bulgaria ،Doctoral Dissertation ،University of Economics – Varna ،Faculty of Economics ،Bulgaria ،2024.

دراسة بعنوان:" **التحول الرقمي للتجارة في منتجات التأمين في بلغاريا،**"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر التأمين الرقمي على الأداء المالي لشركات التأمين، ولتسليط الضوء على دوره في تحسين سوق التأمين البلغاري ورضا العملاء واستدامة أداء الشركات التأمينية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستعمال الاستبيان ومقابلات مع عملاء ومديري شركات التأمين كأدوات لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها:

- ساهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم، مما أثر إيجابًا على الأداء المالي .
- أن نجاح التحول الرقمي يرتبط بجاهزية تطبيقه داخل شركات التأمين من حيث البنية التحتية والكفاءات البشرية والالتزام التنظيمي .

الدراسة التاسعة:

Ari Susanto,Digital Transformation of the Insurance Industry: The Potential of Insurance Technology (InsurTech) in Indonesia,Journal of Humanities, Social Sciences and Business, Volume 2, Issue 1, 2022.

دراسة بعنوان: "**التحول الرقمي في صناعة التأمين: إمكانات تكنولوجيا التأمين** (InsurTech) **في إندونيسيا**"

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أثر التحول الرقمي على قطاع التأمين، وإبراز استراتيجيات ودور التحول الرقمي على جميع العمليات التأمينية التشغيلية والخدماتية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات باستعمال مقابلات وملاحظات كأدوات لجمع البيانات في شركات التأمين في إندونيسيا، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن التحول الرقمي ساهم في تطوير أعمال شركات تكنولوجيا التأمين في إندونيسيا، وتحسين كفاءتها وتعزيز الشمول المالي .
- كما بينت أن مواكبة التكنولوجيا الرقمية تعزز القدرة التنافسية للشركات، واستدامة أعمالها.

الدراسة العاشرة:

Jovica Stanković and Jelena Z. Stanković and Zoran Tomić, Factors Affecting Digital Transformation of Insurance in the Republic of Serbia, Economic Themes, Volume 60, Issue 01, Serbia, March 2022.

دراسة بعنوان:" **العوامل المؤثرة في التحول الرقمي لقطاع التأمين في جمهورية صربيا**"

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر التحول الرقمي على استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع التأمين، وبالتحديد في جمهورية صربيا، مع تسليط الضوء على أهمية التأمين الإلكتروني من الجوانب التكنولوجية والتنظيمية والبيئية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من التقارير والمصادر المالية الخاصة بالشركات كأدوات لجمع البيانات الثانوية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن تبني التأمين الإلكتروني في صربيا لا يزال منخفضًا، وأن العوامل التنظيمية تؤثر سلبًا على تبني التحول الرقمي.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بالدراسة الحالية التي تسعى إلى إبراز دور التحول الرقمي في الخدمات التأمينية داخل شركات التأمين، اتضح وجود أوجه اتفاق وأوجه اختلاف مع هذه الدراسات في عدة جوانب منهجية وموضوعية، وفيما يلي عرض لأبرزها:

1. **من حيث المتغيرات والموضوع**: تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة، كدراسة بن ساعد عبد الرحمان، ودراسة(Youdjou & Chitti) ، في تناول موضوع التحول الرقمي كمتغير أساسي في تطوير قطاع التأمين.
تختلف عنها في تركيزها على الدور التكاملي؛ حيث تربط بين أبعاد التحول الرقمي (تقنية، بشرية، تنظيمية) وأثرها المباشر على جودة الخدمات التأمينية، بينما ركزت دراسة بن مخلوف ورياض مريم على جانب الحوكمة فقط.
2. **من حيث المنهج العلمي**: تتفق الدراسة الحالية مع دراسات كل من سلايمية أمينة والعايب سناء، ومعزوز سامية، ودراسة (Kalem Habiba) في إتباع المنهج الوصفي، كونه الأنسب لتصوير واقع التحول الرقمي ووصف مستوى الخدمات.
تختلف عنها في كيفية توظيف هذا المنهج ميدانياً لخدمة أغراض التحليل والربط بين الأبعاد الميدانية في ولاية ورقلة، وتجاوز مجرد السرد إلى الربط ألاستنتاجي.
3. **من حيث النطاق المكاني**: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات التي تناولت البيئة الجزائرية كدراسة عمار مسعود عباس راضية.
تختلف عن الدراسات الأجنبية كدراسة (Tonina Yaneva) في بلغاريا ودراسة (Ari Susanto) في إندونيسيا، في مراعاة خصوصية البيئة الجزائرية، وتنفرد محلياً بالتخصص في ولاية ورقلة كمنطقة دراسة ميدانية تعكس واقع النشاط التأميني في الجنوب.
4. **من حيث عينة الدراسة**: تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (Mohammed Koudjil) ودراسة خلود هادي عبود في اتخاذ شركات التأمين مجالاً للتطبيق الميداني.
تختلف عنها في تنوع العينة؛ حيث شملت عينة من شركات تمثل أقطاباً مختلفة (العمومي SAA ، الخاص Salama assurances، والتعاوني CRMA)، بينما ركزت أغلب الدراسات السابقة على دراسة حالة شركة واحدة فقط، مما يحد من شمولية النتائج.
5. **من حيث الزمان**: تتفق مع الدراسات السابقة في السياق التقني المعاصر، لكنها تختلف عنها بـ حداثتها الزمنية (2026)، مما يجعل نتائجها تعكس الواقع الرقمي الراهن بدقة أكبر من الدراسات المنجزة في السنوات الماضية.
6. **من حيث الأبعاد المقياسية والأدوات الإحصائية**: تختلف الدراسة الحالية في تبني أبعاد خماسية للتحول الرقمي (تقنية، بشرية، إجرائية، أمنية، إستراتيجية) وربطها بفعالية الخدمة، بينما اكتفت دراسات مثل دراسة بركات رحمة وعشي صليحة بالجانب النظري.
تتميز باستخدام متقدم لبرنامج SPSS لاختبار الفرضيات وقياس صدق وثبات الاستبيان، وهو ما لم يتوفر بنفس العمق في الدراسات التي اعتمدت على البيانات الثانوية فقط كدراسة.(Jovica Stanković)
7. **من حيث مجال الاستفادة من الدراسات السابقة**: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاستفادة منها كمرجع علمي ومنهجي رصين، ويتمثل ذلك في:
- تحديد أبعاد متغيرات الدراسة (التحول الرقمي والخدمات التأمينية) بدقة.

- دعم الإطار النظري للمذكرة بمفاهيم حديثة وموثقة.
- المساهمة الفعالة في صياغة فرضيات الدراسة بناءً على نتائج سابقة.
- الاستفادة القصوى في تصميم أدوات جمع البيانات (الاستبيان والمقابلة).
- اعتماد المنهج الملائم للدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي.

8. **من حيث أدوات الدراسة**: تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات الوطنية والعربية، كدراسة الباحثين بن مخلوف وسام ورياض مريم (2024) ودراسة الباحثين أحمد عبد الوهاب أحمد عثمان وسلمان عثمان محمد ونادي أبو زيد (2024)، في الاعتماد على "الاستبيان" كأداة أساسية للحصول على المعطيات الميدانية ومعالجتها. تختلف دراستنا عن الدراسات التي اقتصرت على أداة بحثية واحدة، كدراسة الباحث بن ساعد عبد الرحمان (2024) التي اعتمدت على البيانات الثانوية فقط، ودراسة الباحثين (Youdjou Rabah and Chitti Mohand, 2025) التي ركزت على المقابلات؛ حيث تتميز دراستنا باعتماد منهجية "تثليث الأدوات" التي تدمج بين (الاستبيان، المقابلة المنظمة، ووثائق المؤسسة والملاحظة الميدانية) في شركات (SAA, CRMA, Salama Assurances)، مما يضمن دقة أعلى وشمولية في تشخيص واقع التحول الرقمي.
9. **من حيث نتائج الدراسة**: تتفق نتائج دراستنا مع دراسة (خلود هادي عبود ونوار كاضم كريم، 2023) ودراسة (Youdjou Rabah and Chitti Mohand، 2025) في أن التحول الرقمي هو المحرك الفعال لتحسين الخدمات التأمينية، وأن نجاحه يعتمد بشكل كبير على مدى الجاهزية التنظيمية والبشرية داخل المؤسسات. تتميز الدراسة الحالية عن دراسة (عمار مسعود عباس راضية، 2022) في كونها أثبتت وجود وعي رقمي متزايد واستعداد عالي لتبني آليات التحول الرقمي في وكالات ولاية ورقلة، عكس ما ذهبت إليه الدراسات السابقة التي وصفت الوعي بالضعف، وهذا يعكس التطور السريع الذي شهده القطاع في السنوات الأخيرة. تنفرد دراستنا بالتوصل إلى أن التحول الرقمي في شركات التأمين لا يتحقق بالجانب التقني وحده، بل يتطلب تكاملاً بين الأبعاد الثلاثة (التقنية، البشرية، والتنظيمية)، وهو ما يجعل نموذج دراستنا أكثر شمولية في تفسير كيفية تطوير الخدمة التأمينية.
10. **الإضافة العلمية للدراسة**: تكمن القيمة المضافة في تقديم معالجة ميدانية محدثة (2026) لواقع شركات التأمين بورقلة، حيث تبرز أصالتها في تبني مدخل تكاملي يجمع بين الأداة الكمية المتمثلة في الاستبيان ومعالجته إحصائياً عبر برنامج(SPSS) ، والأدوات الكيفية من خلال إجراء مقابلات ميدانية مع الكوادر الإدارية، وتعزيز ذلك بتحليل وثائق المؤسسات ومؤشراتها المالية لربط التحول الرقمي بالأداء الفعلي المحقق. كما تنفرد الدراسة بتقديم معاينة تقنية ميدانية للمنصات الرقمية التي تعتمدها عينة من شركات محل الدراسة بورقلة، حيث تم عرض الواجهات المنصات والخدمات الإلكترونية المتاحة فعلياً، مما سمح بتجاوز القراءات النظرية والوصول إلى نتائج دقيقة قابلة للتعميم على مختلف أقطاب القطاع (العمومي، الخاص، والتعاوني). وبذلك، توفر هذه الدراسة قاعدة بيانات واقعية تساعد متخذي القرار في قطاع التأمين الجزائري .

➢ الجدول (01-01): يوضح ملخص مقارن للدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها

مجموعات الدراسة	الدولة والمنهج	أدوات الدراسة	أهم النتائج	ما يميز الدراسة الحالية
بعض الدراسات الوطنية (بن مخلوف، 2021؛ سلايمية، 2022؛ معزوز، 2023؛ عباس، 2021؛ بركات، 2020)	الجزائر المنهج الوصفي التحليلي	الاستبيان، وتحليل الوثائق والبيانات الثانوية	توصلت أغلب الدراسات إلى أن التحول الرقمي يسهم في تحسين أداء شركات التأمين وتطوير الخدمات وتعزيز الحوكمة.	تتميز الدراسة الحالية بكونها تنتقل من دراسة الواقع العام إلى تحليل دور المباشر للتحول الرقمي على تحسين الخدمات التأمينية في عينة من شركات التأمين محل الدراسة بولاية ورقلة.
بعض الدراسات العربية (بن ساعد، 2022؛ أحمد عثمان، 2021؛ خلود هادي، 2023)	السعودية، مصر، العراق المنهج الوصفي التحليلي	الاستبانة، والتقارير السنوية المنشورة	أبرزت الدراسات أن تبني التقنيات الحديثة يساهم في رفع كفاءة الخدمات وتحسين رضا الزبائن.	تتميز الدراسة الحالية بكونها دراسة ميدانية محلية داخل البيئة الجزائرية، مع التركيز على الربط المباشر بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات التأمينية.
بعض الدراسات الأجنبية (Yaneva, 2021؛ Yugo, 2022؛ Kogiel, 2020؛ Susanto, 2023)	بلغاريا، الجزائر، إندونيسيا مناهج وصفية وتحليلية	المقابلات المنظمة، والملاحظة الميدانية، والاستبيانات الرقمية.	أكدت الدراسات أهمية التحول الرقمي في دعم استدامة شركات التأمين وتعزيز قدرتها التنافسية.	تتميز الدراسة الحالية بكونها تعتمد على بيانات حديثة (2026) تعكس الواقع الفعلي للتحول الرقمي داخل شركات التأمين محل الدراسة بولاية ورقلة.
بعض النماذج الدولية (الحاج نعاس، 2021؛ شراكة، 2020؛ Stanković, 2022؛ Ilgargoh, 2023)	روسيا، إيطاليا، صربيا، المغرب مناهج وصفية وتحليلية	تحليل الوثائق وتقارير المالية والاستبيانات والمقابلات	ركزت الدراسات على دور الشراكات الرقمية وإدارة المعرفة في تطوير خدمات التأمين بعد جائحة كوفيد-19.	تتميز الدراسة الحالية بكونها تعتمد على تكامل أدوات ميدانية (الاستبيان، المقابلات، الوثائق الداخلية والمنصات الرقمية)، مع الملاحظة الميدانية ومعالجة إحصائية دقيقة عبر برنامج SPSS لاختبار الفرضيات.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على تحليل الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الجوانب النظرية المرتبطة بموضوع التحول الرقمي والخدمات التأمينية، حيث تم تخصيص المبحث الأول لتقديم الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي، من خلال عرض تعريفه وأهدافه وأهميته، إلى جانب مختلف مراحله وتقنياته، بالإضافة إلى متطلباته والتحديات التي تواجهه. كما تضمن هذا المبحث عرضًا للإطار النظري لخدمات التأمينية، من خلال التطرق إلى مفهومها وخصائصها وتصنيفاتها، وجودة الخدمات التأمينية وأبعادها .

أما المبحث الثاني، فقد خُصص لاستعراض عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، والتي أسهمت في تدعيم الجانب النظري لهذا البحث، حيث تم الوقوف على أهم مضامينها ونتائجها. وفي ختام هذا المبحث، تم إجراء مقارنة بين هذه الدراسات السابق والدراسة الحالية، مع إبراز أوجه الاستفادة منها وتوضيح الإضافة العلمية للدراسة.

وفيما يتعلق بالجانب التطبيقي المرتبط بدراسة دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية، فسيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية لعينة من شركات التأمين بورقلة (CRMA,SAA, Salama Assurances)

تمهيد:

عد استعراضنا في الفصل الأول للمفاهيم النظرية المتعلقة بالتحول الرقمي والخدمات التأمينية، ننتقل في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي، تهدف هذه المرحلة إلى إسقاط الأسس النظرية على الواقع الميداني، وهذا للتحقق من صحة الفرضيات المعتمدة، ومعرفة مدى مساهمة التحول الرقمي فعلياً في تحسين خدمات التأمينية.

تعتبر هذه الدراسة الميدانية حلقة الوصل التي تسمح لنا بتشخيص واقع التحول الرقمي داخل المؤسسات محل الدراسة، والكشف عن أثره الحقيقي في تطوير الأداء التأميني وتعزيز رضا العملاء ولتحقيق هذا الغرض، قمنا بإجراء دراسة ميدانية شملت عينة من شركات التأمين، حيث اعتمدنا على أدوات البحث العلمي المناسبة لجمع البيانات، ثم معالجتها وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة تعكس الواقع الفعلي للدراسة.

وعليه، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- **المبحث الأول**: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة .
- **المبحث الثاني**: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:

سيتم في هذا المبحث عرض مختلف الخطوات المنهجية التي اعتمدت في الجانب الميداني من الدراسة، وذلك من خلال تحديد عينة البحث، واستعراض أدوات جمع البيانات، إضافة إلى إبراز أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل. كما سيتم التطرق إلى مدى صدق وثبات الاستبيان عبر المطالب التالية.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة:

سنتناول في هذا المطلب توضيح منهج وعينة من شركات التأمين محل الدراسة بورقلة وأدوات جمع البيانات من خلال عرض تصميمها وطريقة توزيعها.

الفرع الأول: منهج وطريقة جمع البيانات:

يُعدّ المنهج مجموعة الخطوات المنظمة التي يعتمد عليها الباحث في دراسته من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة ومحددة، حيث يُعد الإطار العلمي الذي يوجّه عملية البحث لدراسة ظاهرة أو موضوع معين بهدف فهمه وتفسيره، ومن ثم اقتراح الحلول المناسبة له. ويهدف اعتماد المنهج العلمي إلى تحقيق الأهداف المسطرة في البحث بشكل موضوعي ومنهجي. وفي دراستنا هذه سيتم الاعتماد على ما يلي:

1. **المنهج الوصفي** :سعياً لتحقيق الأهداف المسطرة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي كونه الأنسب لموضوع الدراسة. وقد تم استخدامه في عرض وتحليل مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، بالاعتماد الكتب والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة بهدف جمع مختلف المعلومات وبناء إطار نظري متكامل حول الموضوع.
2. **مصادر جمع البيانات** :والتي من خلالها يمكن اختبار صحة الفرضيات بالاعتماد على الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، بما يسمح بتحديد دور التحول الرقمي في تحسين خدمات التأمينية لعينة من شركات التأمين محل الدراسة بورقلة.

- **مصادر أولية**: تتمثل في الكتب والمجلات وأطروحات الدكتوراه والدراسات السابقة، سواء العربية أو الأجنبية، في مجال متغيرات الدراسة التي تُستخدم لدعم الإطار النظري للدراسة.
- **مصادر ثانوية**: تتمثل في جمع البيانات من خلال تصميم أسئلة المقابلة والاستبيان مخصص لهذا الغرض وأيضا الاعتماد على وثائق الداخلية للمؤسسة.

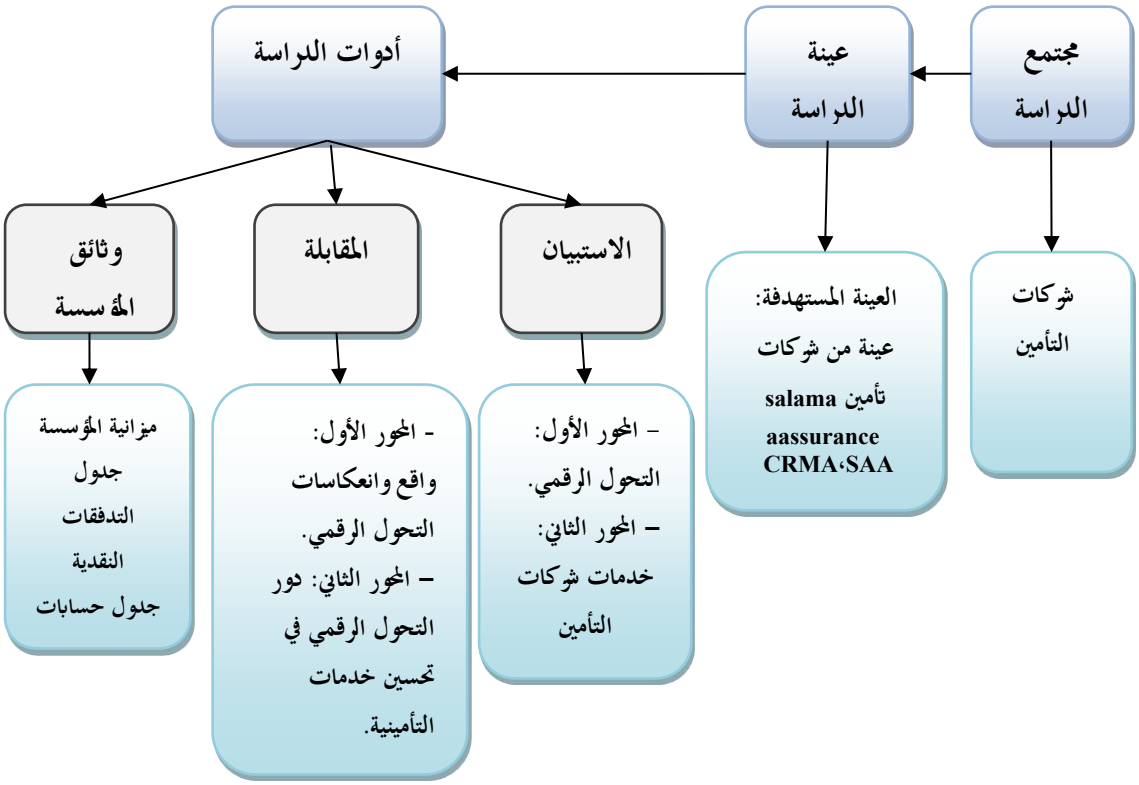
3. **متغيرات الدراسة:**

➢ **جدول رقم (02-01): يوضح متغيرات الدراسة**

المتغيرات	متغيرات الدراسة
المتغير التابع:	الخدمات التأمينية
المتغير المستقل:	التحول الرقمي

المصدر: من إعداد الطالبة

➢ الشكل (02-01): مخطط الدراسة الميدانية



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

أولا: مجتمع وعينة الدراسة:

أ- **مجتمع الدراسة**: مثل مجتمع الدراسة في شركات التأمين، باعتبارها الإطار العام الذي تُجرى فيه الدراسة، بهدف دراسة واقع التحول الرقمي في تقديم الخدمات التأمينية ومدى تطبيقه داخل قطاع التأمين في الجزائر.

ب- **عينة الدراسة**: تم اختيار عينة قصدية شملت بعض الشركات التأمين المتمثلة في (SAA، CRMA، Salama Assurances) ، لاختلاف طبيعة نشاطها وتمثيلها لمختلف أنواع شركات التأمين، ولارتباطها المباشر بموضوع الدراسة وقد استهدفت الدراسة الموظفين والمسؤولين داخل هذه الشركات باعتبارهم الأكثر احتكاكاً بالأنظمة والمنصات الرقمية.تم توزيع 40 استمارة استبيان، استُرجع منها 37 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استرجاع قدرت بـ 92.5%، في حين بلغت نسبة الاستمارات المفقودة 7.5%، مما يدل على تفاعل جيد من طرف أفراد العينة، مما يساعد في تعزيز موثوقية النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، كما يوضح الجدول التالي.

➢ **الجدول رقم (02-02): يوضح توزيع الاستبيانات.**

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	**40**
عدد الاستبيانات المسترجعة	**37**
عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل	**37**
نسبة الاسترجاع	**92.5%**

المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا: تقديم شركات التأمينية: سيتم تقديم ثلاث شركات تأمين محل الدراسة، وتم توضيح ذلك كما يلي:

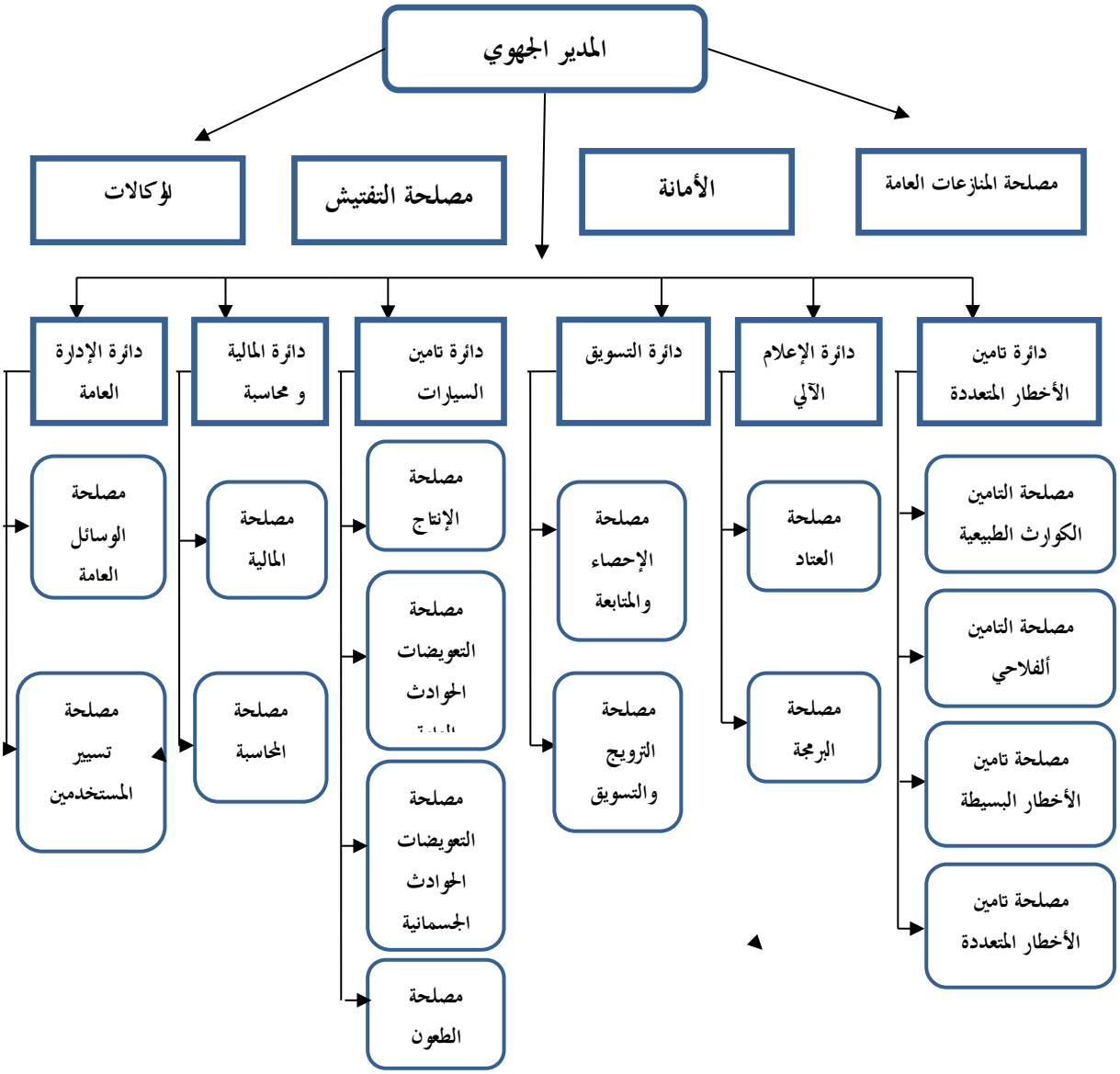
1. **تقديم شركة الأولى:**

تعتبر الشركة الوطنية للتأمينات SAA :شركة اقتصادية عمومية ذات مساهم وحيد هو الدولة وزارة المالية وشعارها SAA مؤمنكم الأحسن La SAA votre meilleure assureur حيث قدر رأسماله رأسمالها ب 30 مليار دينار جزائري فقد احتلت المرتبة الأولى في قطاع التأمين الجزائري باكتسابها 28 مليار من إيرادات حصة السوق ،و يمثل نشاطها كل ما يخص عمليات التأمين و إعادة التأمين، تمتلك شبكة توزيع عبر مختلف مناطق الوطن، تتألف من 15 مديرية جهوية، و 293 وكالة مباشرة و125 وكالة عامة و 20 سمساراً، تشترك الشركة الوطنية للتأمين في رأسمال عدة شركات وطنية و أجنبية.

تعريف المديرية الجهوية بورقلة محل الدراسة : هي من المؤسسات العمومية الاقتصادية التابعة لوزارة المالية العامة، مقرها بساحة أول ماي بورقلة ، أنشئت في السبعينيات كمندوبية تابعة لوحدة الأغواط، قدر رقم أعمالها لسنة 2021 بـ 27.4 مليار دينار جزائري حيث انه في تزايد من سنة إلى أخرى و هذا يعني ارتفاع الأرباح و يرجع ذلك للخبرة و تنوع منتجاتها في السوق و هذا بفضل السياسة التسويقية الفعالة، وفي سنة 1990 استقلت وحدة ورقلة عن وحدة الأغواط وكانت تضم 13 وكالة موزعة على أربعة ولايات (ورقلة ، غرداية ، تمنراست ، الوادي) إما في منتصف سنة 2004 تم ضم وحدة الأغواط وبعض الوكالات التابعة لوحدة بسكرة إلى وحدة ورقلة وأصبحت تسمى المديرية الجهوية بورقلة والتي أصبحت تضم 24 وكالة أما عن نشاط المؤسسة فهي تهدف لتحقيق الربح من خلال مختلف نشاطات التأمين التي تكلفها بها الشركة الأم حيث بلغ عدد اليد العاملة بالمؤسسة 137 موظف حاليا.

❖ **الهيكل التنظيمي المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA:**

➢ الشكل رقم (02-02): الهيكل التنظيمي المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من شركة التأمين.

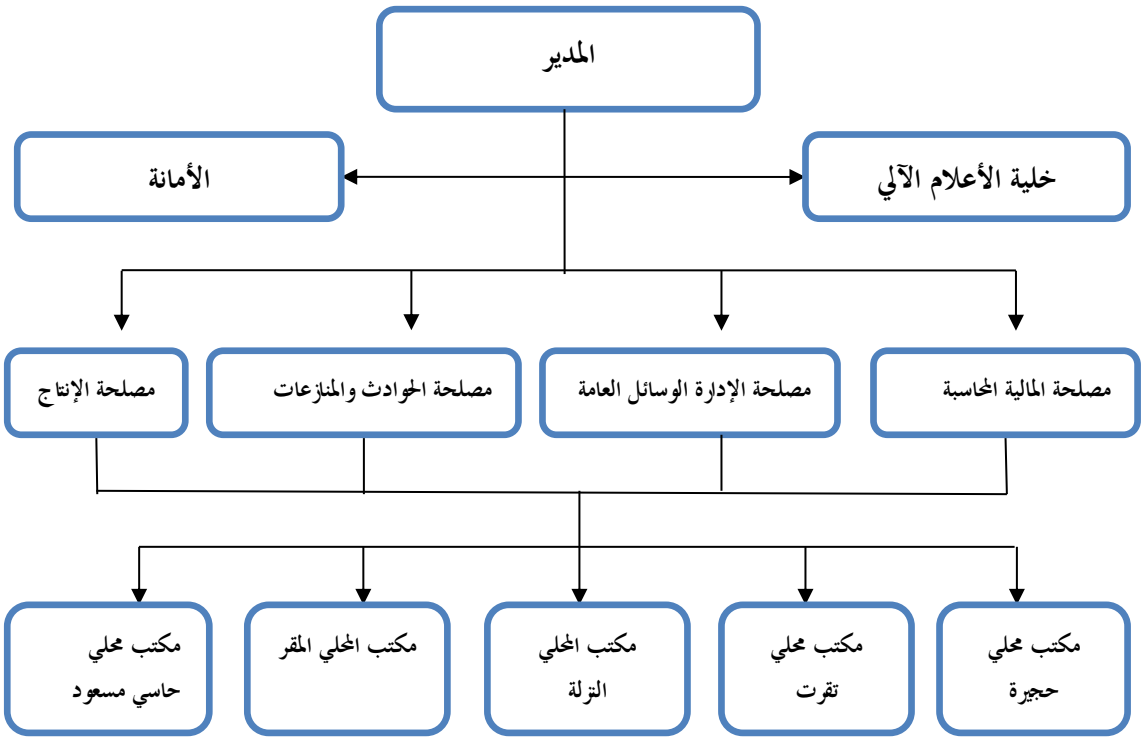
2. تقديم الشركة الثانية:

تقديم التعريف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA : هو شركة مدنية ذات أسهم ، مالية فلاحية تشرف عليها وزارة الفلاحة تأسست في مارس 1976 ومقرها الاجتماعي سوق السبت ورقلة تصنف هذه المؤسسة ضمن المؤسسات الوطنية الكبرى بالشكل القانوني تعود ملكيتها للدولة تملك المؤسسة 32 عامل هدفها ليس تحقيق الربح و إنما تحقق لمشتركيها كل عمليات الادخار الاجتماعي التأميني أو التعويض على أساس التعاون والتضامن.واهم مهامها تمويل القطاع ألفلاحي و أنشطة مختلفة في الاقتصاد الوطني قصد تطوير الإنتاج الغذائي لتحقيق الاكتفاء الذاتي وكذا توفير التغطيات التأمينية من الأخطار التي تمس الممتلكات و المنشآت و أيضا التأمين على الأشخاص وتعني الحروف الأولى للصندوق الجهوي للتعاون ألفلاحي CRMA ما يلي:

C: Caisse ،R: Régionale ،M: Mutualité ، A: Agricole

وتنقسم منتجات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA ورقلة حسب طبيعة الخطر ويمكن تقسيمها إلى تأمينات فلاحية والتأمينات الغير الفلاحية حيث يهدف إلى تنويع منتجات الشركة وتوسيع نشاطها، تطور شبكة التوزيع الوطنية، وإنشاء وحدات ووكالات جديدة لمواجهة الطلب المتزايد ومنافسة الشركات لأخرى لتشجيع الادخار والمساهمة في تطور الاقتصاد الوطني.

- **الهيكل التنظيمي الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة:**
- **الشكل رقم (02-03): الهيكل التنظيمي الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة:**



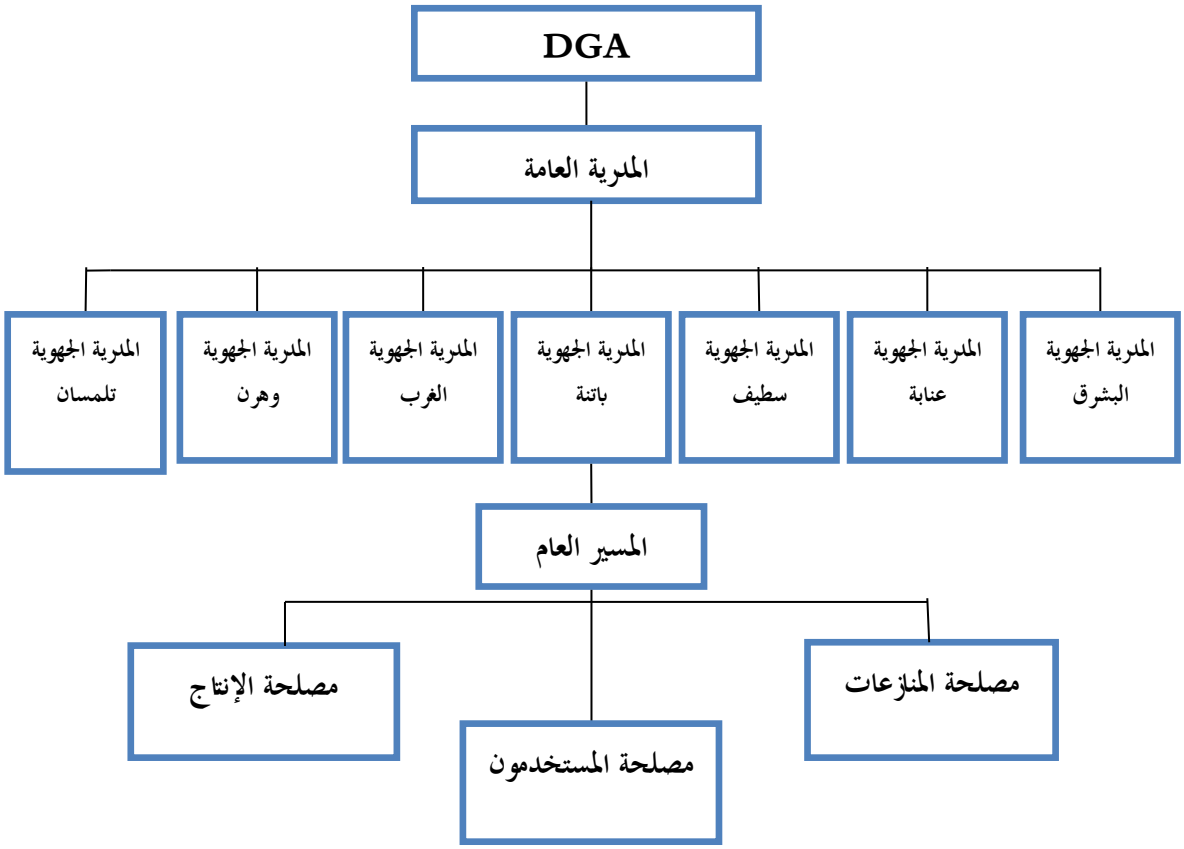
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من شركة التأمين.

3. تقديم الشركة الثالثة:

تقديم الشركة سلامة للتأمينات الجزائرية: اعتمدت شركة سلامة للتأمينات بمقتضى القرار رقم 46 الصادر بتاريخ 02 جويلية 2006م عن وزير المالية، وقد استحوذت على شركة الحركة والأمان المنشأة في 26 مارس 2000م، حيث حدث تغيير في التسمية و تحديد الاعتماد وسلامة التأمينات الجزائرية شركة ذات أسهم بقدر رأس مالها الإجمالي (2 مليار دج) عند التأسيس، ومن أكبر المساهمين في شركة سلامة التأمينات الجزائرية طارق عربي و بست رى ،منذ إنشائها نجحت الشركة في تطوير شبكة توزيع متكونة من 245 نقطة بيع موزعة على كافة التراب الوطني، وأكثر من 15 وسيط مع الشركة، هذه الشبكة مسيرة من طرف ستة مديريات جهوية، و من أجل منع ضمان أكثر وتنوع فإن الشركة تعيد التأمين لدى الشرك الجزائرية الإعادة التأمين وشركات إعادة تأمين عالمية، وأكبر وسطاء التأمين الأوروبيين.

تعريف وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر (فرع ورقلة) محل الدراسة: هي عبارة عن وكالة تابعة المديرية الجهوية بباتنة والتي تحمل الرمز 23900 الخاص بها. وهي تقع في حي 460 مسكن ورقلة وهي تتكون مجموعة من الموظفين يقومون بتسييرها وذلك بتقديم الخدمات التأمينية على أكمل وجه.

- الهيكل التنظيمي الشركة سلامة للتأمينات الجزائرية:
- الشكل رقم (02-04): الهيكل التنظيمي الشركة سلامة للتأمينات الجزائرية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من شركة التامين.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

في إطار هذا الدراسة، تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، والمتمثلة في المقابلة، إضافة إلى الوثائق الرسمية لشركات التأمين محل الدراسة، والملاحظة العلمية، إلى جانب توزيع استبيان.

الفرع الأول: وثائق المؤسسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الوثائق المقدمة من طرف عينة شركات التأمين محل الدراسة، والتي ساهمت في دعم وإثراء الجانب التطبيقي بمعلومات ذات صلة بموضوع التحول الرقمي في خدمات التأمينية، والمتمثلة في الميزانية وجدول التدفقات النقدية وجدول حسابات النتائج، بما وفر معطيات حول وضعيتها المالية للشركات.

الفرع الثاني: المقابلة:

تم إعداد المقابلة بهدف دراسة واقع التحول الرقمي وانعكاساته على تحسين خدمات التأمينية محل الدراسة الميدانية. وقد تم تصميم أسئلتها بالاعتماد على مجموعة من الاستبيانات المستقاة من دراسات سابقة ذات صلة بموضوع التحول الرقمي في قطاع التأمين. كما خضعت هذه الأسئلة لعملية تحكيم من طرف مجموعة من الأساتذة المختصين، وذلك للاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم العلمية، بما يضمن دقة الأداة، قبل إخراجها في صيغتها النهائية (**انظر الملحق رقم 02**). وقد تم تنظيم المقابلة في محورين رئيسيين كما يلي:

- ✓ **المحور الأول**: يتعلق واقع وانعكاسات التحول الرقمي في خدمات التأمينية يحتوي على 06 أسئلة.
- ✓ **المحور الثاني**: يتعلق دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية ويحتوي على 08 أسئلة.

والجدول التالي يوضح العبارات التي تخص كل محور:

الجدول رقم (02-03): العبارات التي تقيس واقع التحول الرقمي

المحور الأول	العبارات
واقع التحول الرقمي في شركات التأمين	(3-2-1)
انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات التأمينية	(6-5-4)

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة.

➢ **الجدول رقم (02-04): العبارات التي تقيس دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية**

المحور الثاني	العبارات
علاقة التحول الرقمي بالخدمات التأمينية	(9-8-7)
التحديات والمقترحات	(12-11-10)
الأسئلة الختامية	(14-13)

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمعطيات الدراسة.

الفرع الثالث: الاستبيان:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ولملاءته لطبيعة الدراسة، حيث يسمح بالحصول على معلومات دقيقة من أفراد عينة الدراسة حول موضوع التحول الرقمي والخدمات التأمينية. وقد تم تصميم الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة، حيث تضمن مجموعة من الأسئلة المغلقة وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وذلك لقياس آراء المبحوثين بدقة.

1. **هيكل الاستبيان:**

❖ **الجدول رقم (02-05): يوضح هيكل الاستبيان**

المحور	الأبعاد	عدد العبارات
البيانات الشخصية	الجنس، السن، المستوى العلمي، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة	5
التحول الرقمي	البنية التحتية الرقمية، العمليات الرقمية، الأمن السيبراني، الكفاءة الرقمية للموارد البشرية، البعد التنظيمي والاستراتيجي	22
الخدمات التأمينية	جودة الخدمات التأمينية، رضا العملاء، الكفاءة الخدمية، الابتكار في الخدمات التأمينية	17

المصدر: من إعداد الطالبة.

2. **توزيع الاستبيان:** تم توزيع الاستبيان على عينة من العاملين في ثلاث شركات التأمينية محل الدراسة حيث تم توزيع عدد من الاستمارات بشكل مباشر مع استرجاع عدد معتبر منها صالح للتحليل الإحصائي.

- **صدق وثبات أداة الدراسة: تم** إجراء مجموعة من الاختبارات على أداة الاستبيان للتأكد من صدقها وثباتها، وذلك بالاعتماد على التحكيم من طرف أساتذة متخصصين في مجال التحول الرقمي والتأمين، بهدف ضمان دقة وموثوقية البيانات المجمعة.
- **صدق المحكمين:** بهدف التأكد من مدى وضوح أسئلة المقابلة وملاءمتها لموضوع الدراسة، تم عرضها على الأستاذ المشرف وعدد من الأساتذة المختصين في المجال، حيث تم أخذ ملاحظاتهم وتوجيهاتهم بعين الاعتبار، وبناءً على ذلك، تم حذف وتعديل بعض الأسئلة وإعادة صياغتها بشكل أكثر دقة ووضوحاً وبساطة، حتى تظهر في شكلها النهائي (**انظر الملحق رقم 01**).

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

يقدم هذا المبحث نتائج الدراسة الميدانية لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها وتحليلها ومناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات المذكورة سابقا من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

نخصص هذا المطلب لعرض وتحليل معطيات الدراسة لشركات (SAA, CRMA, Salama Assurances) من خلال وثائق المؤسسات ومعاينة واقع المنصات الرقمية، وصولاً للاستبيان لتقييم دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية.

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج الوثائق لعينة من شركات تأمين محل الدراسة:

أولا: عرض وتحليل نتائج الوثائق الخاصة بالشركة الوطنية للتأمينات SAA:

من خلال تحليل الميزانية المالية لشركة SAA لسنة 2024 (**انظر الملحق رقم 04**)، بلغ إجمالي الأصول حوالي 108.55 مليار دج، وهو ما يعكس تطور حجم نشاط المؤسسة وقدرتها على الاستثمار والاستمرارية في نشاطها التأميني. وتتوزع هذه الأصول بين أصول غير جارية تمثل الاستثمارات طويلة الأجل، وأصول جارية تشمل السيولة النقدية وحقوق الشركة لدى المؤمن لهم والوسطاء، إضافة إلى عمليات إعادة التأمين .

وفي المقابل، ومن جهة الخصوم وبالاعتماد على نفس الملحق (**انظر الملحق رقم 04**)، فقد بلغت الأموال الخاصة حوالي 46.74 مليار دج، منها رأس مال مصدر يقدر بـ 35 مليار دج، مع تسجيل نتيجة صافية قدرها 3.42 مليار دج، مما يعكس أداءً ماليًا إيجابيًا خلال سنة 2024. كما تتمثل الخصوم غير الجارية في المؤونات التقنية المرتبطة بنشاط التأمين، في حين تعكس الخصوم الجارية الالتزامات قصيرة الأجل الناتجة عن العمليات التأمينية المختلفة .

كما يوضح جدول حسابات النتائج لسنة 2024 لشركة SAA (**انظر الملحق رقم 05**). أن الشركة حققت نتيجة عادية قبل الضرائب بلغت حوالي 3.56 مليار دج، وهو ما يعكس طبيعة النشاط التأميني القائم على تسيير المخاطر والتوازن بين الإيرادات والنفقات. ويبرز هذا الأداء فعالية التسيير المالي والتشغيلي داخل المؤسسة، من خلال التحكم في مختلف عناصر النشاط التأميني، مما سمح بتحقيق نتيجة إيجابية خلال السنة .

ويمكن ربط هذه المؤشرات المالية بدور التحول الرقمي داخل المؤسسة، حيث يساهم توفر الإمكانيات المالية واستقرار النشاط التأميني في دعم الاستثمار في الأنظمة المعلوماتية والمنصات الرقمية، مما يسمح بتحديث أساليب تسيير العمليات التأمينية وتحسين كفاءتها. وينعكس ذلك إيجابًا على الخدمات التأمينية من خلال تسريع معالجة الملفات، إجراءات التعويض، وتقليص التدخلات اليدوية، وهو ما يرفع من جودة الخدمة ويحسن استجابة المؤسسة لاحتياجات الزبائن .

ثانيا: عرض وتحليل نتائج الوثائق الخاصة بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA:

من خلال تحليل الميزانية المالية لشركة CRMAلسنة 2024 (**انظر الملحق رقم 06**)، بلغ إجمالي الأصول حوالي 261.58 مليون دج، ما يعكس حجم النشاط التأميني للمؤسسة في مجال التأمين الفلاحي. وتتمثل الأصول غير الجارية في حوالي 100.05 مليون دج، موزعة بين الأراضي والمباني والتثبيتات العينية الأخرى، وبلغت الأصول الجارية حوالي 161.53 مليون دج، وتشمل السيولة الندية وحقوق الشركة لدى المؤمن لهم والوسطاء، إضافة إلى حصة معيدي التأمين في المؤونات التقنية .

ومن جهة الخصوم، وبالاعتماد على نفس الملحق (**انظر الملحق رقم 06**)، بلغت الأموال الخاصة حوالي 188.86 مليون دج، وتتكون من رأس المال والاحتياطات، إضافة إلى نتيجة صافية إيجابية قدرها 36.95 مليون دج، مما يعكس تحقيق المؤسسة لنتيجة مالية إيجابية خلال سنة 2024. كما بلغت الخصوم غير الجارية حوالي 16.37 مليون دج، في حين بلغت الخصوم الجارية حوالي 56.34 مليون دج، وتمثل أساسًا الالتزامات قصيرة الأجل المرتبطة بالنشاط التأميني، مع هيمنة المؤونات التقنية ضمن هذا البند .

كما يبين جدول تدفقات النقدية (**انظر الملحق رقم 07**) أن المؤسسة سجلت تدفقات نقدية تشغيلية سالبة قدرها حوالي 2.83 مليون دج، وهو ما يعكس طبيعة النشاط التأميني الذي يتأثر بتوقيت تحصيل الأقساط وتسديد التعويضات. في المقابل، سجلت أنشطة الاستثمار فائضًا محدودًا قدره 433 ألف دج، مما ساهم في التخفيف من أثر الانخفاض في التدفقات التشغيلية، مع بقاء الوضعية النقدية الإجمالية في مستوى مستقر نسبيًا.

ويمكن ربط هذه المؤشرات بدور التحول الرقمي داخل المؤسسة، حيث يساهم في تحسين إدارة العمليات التأمينية، خاصة في معالجة ملفات التعويضات ومتابعة المخاطر الفلاحية، إضافة إلى تحسين دقة تسيير الموارد المالية. كما ينعكس ذلك إيجابًا على جودة الخدمة التأمينية من خلال تسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء اليدوية، وتحسين الاستجابة لاحتياجات الزبائن، مما يعزز فعالية الخدمة داخل الصندوق.

ثالثا: عرض وتحليل نتائج الوثائق الخاصة بشركة سلامة للتأمينات الجزائر:

من خلال تحليل الميزانية المالية شركة سلامة للتأمينات الجزائر لسنة 2024 (**انظر الملحق رقم08**)، بلغ إجمالي الأصول حوالي 17.5 مليار دج، وهو ما يعكس حجم نشاط المؤسسة ومكانتها ضمن سوق التأمين، مع اعتمادها على مزيج من الأصول غير الجارية المتمثلة في الاستثمارات طويلة الأجل، والأصول الجارية المرتبطة بالنشاط التأميني، خاصة السيولة وحقوق الشركة لدى المؤمن لهم والوسطاء، وهو ما يدل على ديناميكية العمليات التأمينية.

ومن جهة الخصوم، وبالاعتماد على نفس الملحق (**انظر الملحق رقم08**)، فقد بلغت الأموال الخاصة حوالي 5.03 مليار دج، مع تحقيق نتيجة صافية تقدر بـ 516.34 مليون دج، ما يعكس قدرة المؤسسة على تحقيق أرباح وضمان توازنها المالي. غير أن هذا المستوى من الأموال الخاصة، مقارنة بحجم الأصول، يستدعي تعزيز القاعدة الرأسمالية مستقبلاً لدعم التوسع ومواجهة المخاطر المحتملة.

كما يوضح جدول حسابات النتائج لسنة 2024 (**انظر الملحق رقم09**) أن الشركة حققت نتيجة عادية قبل الضرائب بلغت حوالي 587.02 مليون دج، وهو ما يعكس توازنًا نسبيًا بين الإيرادات والنفقات، ويبرز فعالية التسيير المالي والتشغيلي، خاصة في التحكم في التكاليف المرتبطة بالنشاط التأميني.

ويمكن وربط هذه المؤشرات بدور التحول الرقمي داخل المؤسسة، حيث يساهم في تحسين كفاءة تسيير العمليات التأمينية، من خلال تحول الرقمي المستخدم في معالجة ملفات التأمين وتسوية التعويضات، مما يسمح بتقليص التكاليف التشغيلية وتقليل الأخطاء البشرية. كما ينعكس ذلك إيجابًا على الخدمات التأمينية، من خلال تسريع إجراءات التعويض وتحسين تجربة المستخدم.

❖ **خلاصة تحليل نتائج الوثائق لعينة من شركات التأمين محل الدراسة:**

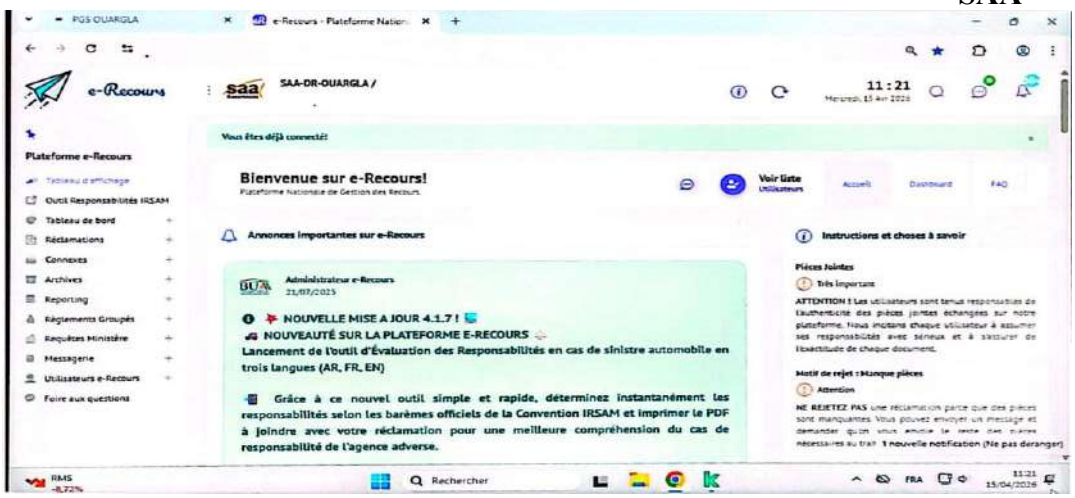
من خلال تحليل الوثائق عينة من شركات التامين محل الدراسة خلال سنة 2024، يتضح أن هذه الشركات تتمتع عموماً بوضعيات مالية مستقرة نسبيًا، تتمثل في توازن بين الأصول والخصوم وتحقيق نتائج مالية إيجابية، رغم اختلاف حجمها وطبيعة نشاطها التأميني. ويعكس هذا الاستقرار المالي قدرة هذه المؤسسات على الاستمرار في نشاطها والوفاء بالتزاماتها التأمينية. كما يظهر من خلال المؤشرات المحللة أن توفر الإمكانيات المالية والسيولة يعد عاملاً أساسياً في دعم توجه هذه المؤسسات نحو التحول الرقمي، من خلال الاستثمار في الأنظمة المعلوماتية وتطوير المنصات الرقمية الخاصة بتسيير العمليات التأمين. وينعكس هذا التوجه إيجابًا على تحسين الخدمات التأمينية

واقع التحول الرقمي في خدمات التأمينية لعينة من شركات تأمين:

من أجل تعزيز الجانب التطبيقي للدراسة والإحاطة بالأدوات الفعلية التي تعتمد عليها المؤسسات محل الدراسة في، إجراء معاينة ميدانية للمنصات الرقمية التي توفرها شركات .(SAA, CRMA, Salama Assurances) وتهدف هذه الخطوة إلى رصد كيفية تجسيد الحلول الرقمية في الواقع العملي وتأثيرها المباشر على تحسين الخدمة، وبالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسات محل الدراسة، سيتم عرض أهم المنصات الرقمية المعتمدة في تقديم الخدمات التأمينية داخل كل شركة:

❖ **منصات الشركة الأولى المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA**: تعتمد على مجموعة من المنصات الرقمية التي تهدف إلى عصرنة خدماتها التأمينية. وفي هذا السياق، سيتم عرض المنصات كما يلي:

➢ **الشكل رقم (02-05): واجهة المنصة الرقمية e-reccours للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA**



المصدر: معلومات مقدمة من شركة التامين.

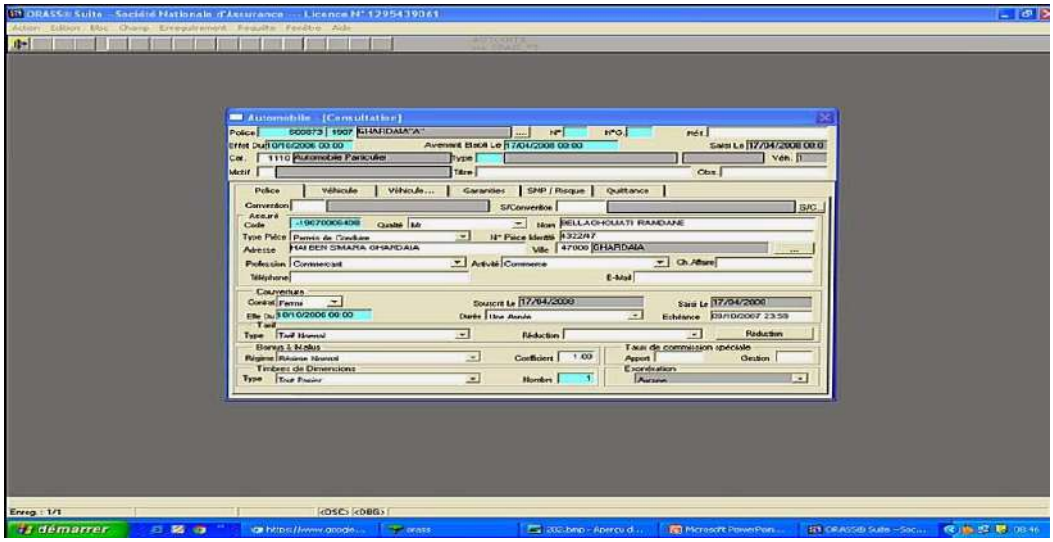
التعليق: تُعد هذه المنصة نظامًا رقميًا مشتركًا بين شركات التأمين، حيث تمتلك كل شركة حسابًا خاصًا بها، وتُستخدم لمعالجة وتسوية النزاعات بين الشركات في حالة الحوادث التي تشمل أطرافًا مؤمَّنين لدى شركات مختلفة. كما تساهم في تسهيل تبادل المعلومات وتسريع دراسة الملفات، مما يقلل من الإجراءات التقليدية.

➢ **الشكل رقم (02–06): واجهة المنصة الرقمية (PGS) للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA.**

المصدر: معلومات مقدمة من شركة التامين.

التعليق: تُستخدم المنصة Plateforme de Gestion des Sinistres في تسيير ومتابعة ملفات الحوادث داخل المؤسسة، حيث تسمح بتسجيل الحوادث ومعالجتها ومتابعتها عبر مختلف المصالح المعنية، مما يساهم في تحسين سرعة التكفل بالملفات وتعزيز فعالية معالجة التعويضات.

➢ **الشكل رقم (02–07): واجهة المنصة الرقمية ORASS للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA**

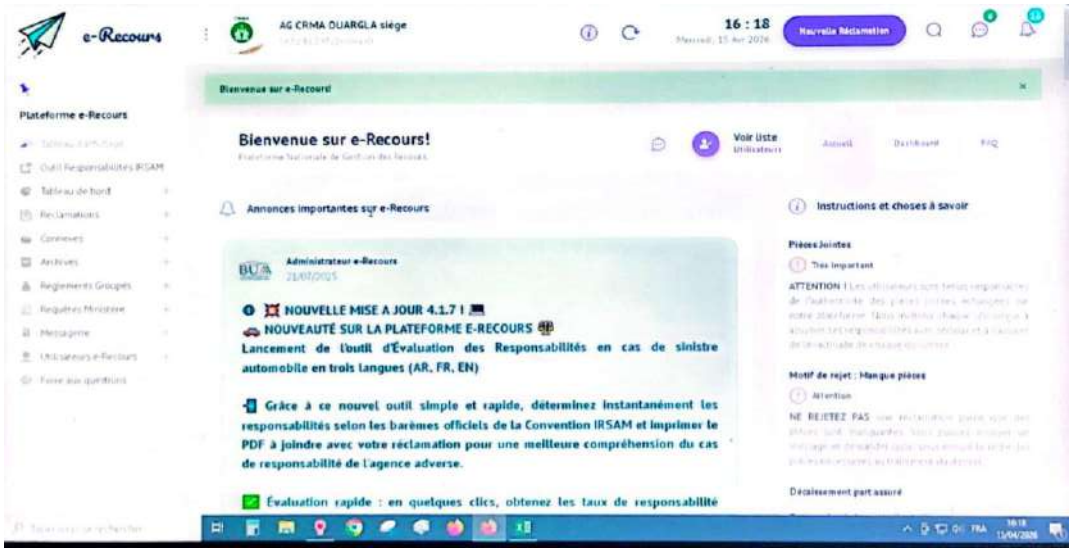


المصدر: معلومات مقدمة من شركة التامين

التعليق: تستخدم هذه المنصة على مستوى مصلحة الإنتاج، حيث تُمكّن من إعداد وإدارة عقود التأمين من خلال إدخال بيانات الزبائن وتحديد خصائص العقد، إضافة إلى متابعة عمليات الاكتتاب، مما يساهم في تنظيم العمل داخل المصلحة وتحسين تسيير عقود التأمين

❖ **منصات الشركة الثانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA**: حيث تعتمد على المنصات الرقمية التي تساهم في تسيير مختلف العمليات التأمينية، يعكس توجهها نحو التحول الرقمي في تحسين خدمات التأمينية وبذلك سيتم عرضها كما يلي:

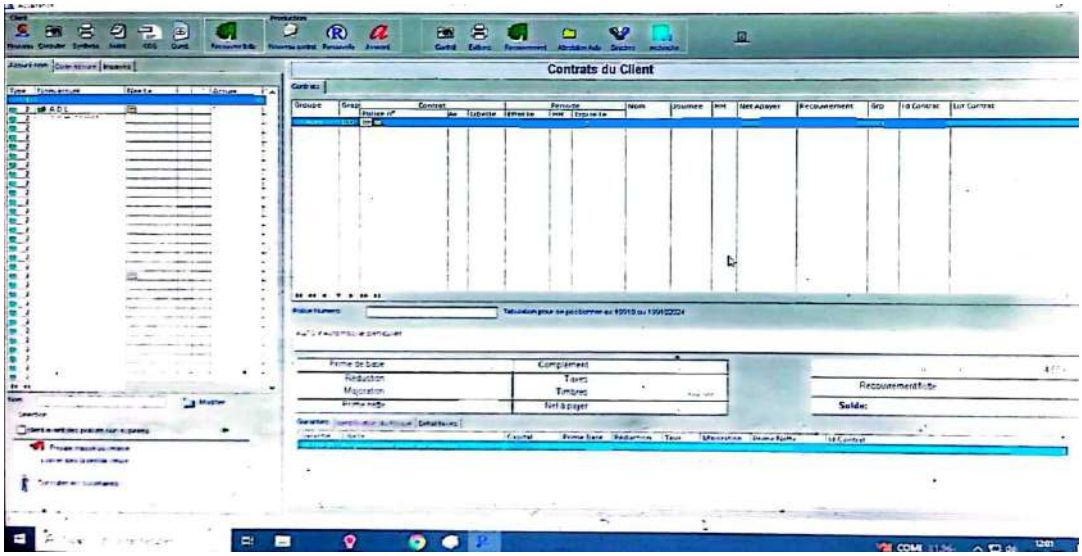
➢ **الشكل رقم (02-08): واجهة المنصة الرقمية e-reccours الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA**



المصدر: معلومات مقدمة من شركة التامين.

التعليق: تمثل هذه المنصة نظامًا رقميًا مشتركًا بين شركات التأمين، يُستخدم لمعالجة وتسوية الملفات المرتبطة بالحوادث والطعون، خاصة في الحالات التي يكون فيها الضرر بين مؤمَّنين لدى شركات مختلفة. كما تساهم في تسيير الحوادث أيضا داخل المؤسسة من خلال تمرير الملفات عبر مختلف المصالح المعنية، مما يساهم في تسريع معالجة التعويضات.

➢ **الشكل رقم (02-09): واجهة المنصة LOGTI الرقمية الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA**

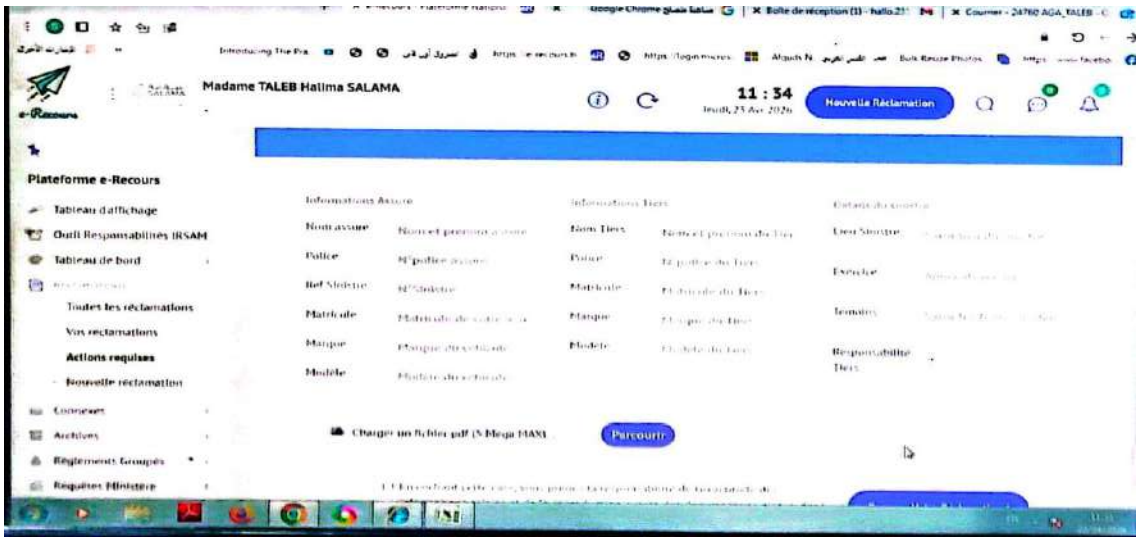


المصدر: معلومات مقدمة من شركة التامين.

التعليق: تُستخدم هذه منصة على مستوى مصلحة الإنتاج، حيث تمكّن من إبرام عقود التأمين وتسجيل الاشتراكات وتسديد الأقساط، مما يجعلها أداة أساسية في بداية العملية التأمينية. كما تساهم في تسهيل الإجراءات الإدارية وتحسين فعالية الخدمات المقدمة للزبائن.

❖ **منصات الشركة الثالثة وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر:** تعتمد على مجموعة من المنصات الرقمية التي تهدف إلى تسهيل مختلف العمليات التأمينية وتحسين الخدمات، وفيما يلي عرض لأهم هذه المنصات:

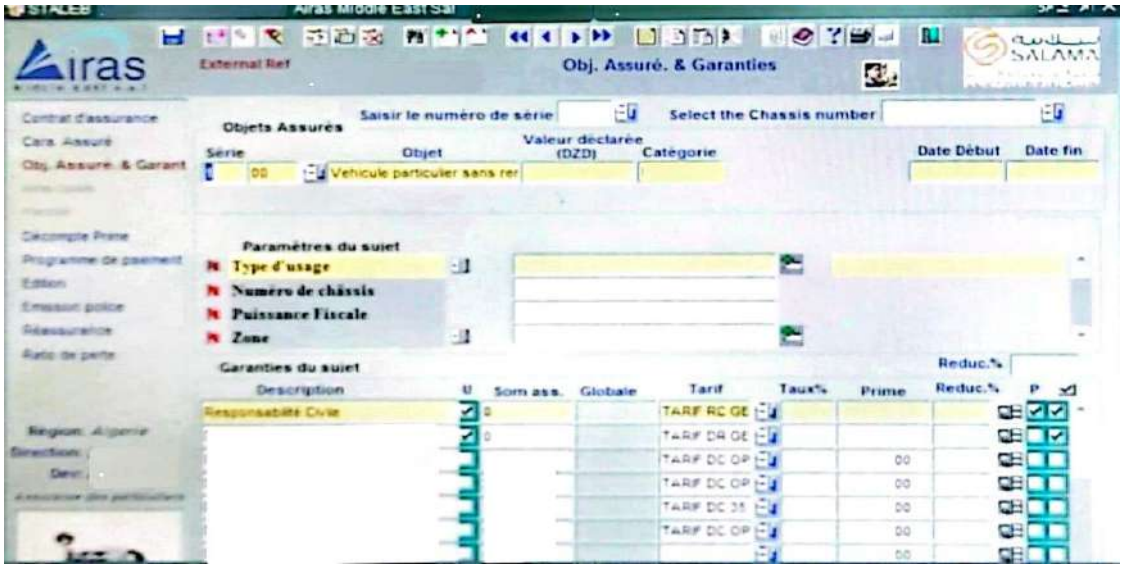
➢ **: الشكل رقم (02–10): واجهة المنصة الرقمية e-reccours وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر**



المصدر: معلومات مقدمة من شركة التامين.

التعليق: تتيح هذه منصة معالجة الحوادث داخل المؤسسة وأيضا المنازعات والطعون بين شركات التأمين، خاصة في الحالات المتعلقة بحوادث المرور، حيث تسمح بتسوية النزاعات بشكل إلكتروني بين مختلف المؤسسات التأمينية، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتسهيل عملية التعويض وتقليل التعقيدات الإدارية.

➢ **الشكل رقم (02–11): واجهة المنصة الرقمية irasوكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر**



المصدر: معلومات مقدمة من شركة التامين.

التعليق: تُستخدم هذه منصة في تسيير عمليات الإنتاج، حيث تتيح للزبائن إبرام عقود التأمين وتسديد الأقساط، إضافة إلى متابعة مختلف العمليات المرتبطة بالنشاط التأميني، مما يسهم في تسهيل الإجراءات وتحسين الخدمة المقدمة

- **خلاصة واقع تطبيق المنصات الرقمية لعينة من شركات التأمين محل الدراسة:**

من خلال عرض المنصات الرقمية المعتمدة في عينة من شركات تأمين محل الدراسة، يتضح وجود تشابه في طبيعة الخدمات الرقمية المقدمة، حيث تركز جميعها على الوظائف الأساسية للنشاط التأميني، مثل إبرام عقود التأمين، تسديد الأقساط، معالجة المنازعات، وتسيير الحوادث .ورغم وجود تفاوت في عدد المنصات الرقمية من شركة إلى أخرى، إلا أن ذلك لم يؤثر على طبيعة الخدمات المقدمة، مما يعكس تبنيًا موحدًا لمفهوم التحول الرقمي في الخدمات التأمينية. كما يدل هذا التوجه على سعي هذه المؤسسات إلى تحسين خدماتها وتبسيط الإجراءات، بما يتماشى مع متطلبات البيئة الرقمية.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج المقابلات لعينة شركات تأمين محل الدراسة:

سيتم في هذا النقطة عرض نتائج أسئلة المقابلة التي تم التوصل إليها ثم تحليلها وهذا على الشكل التالي:

- **عرض وتحليل نتائج الخاصة بالمقابلة في المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA:**

1. **المعلومات العامة عن المبحوث:**

- **الجدول رقم (02-06): المعلومات العامة للمستوجب لشركة SAA.**

الاسم	بن الشيخ عبد السلام
المنصب الحالي	رئيس مصلحة تنشيط ومتابعة الشبكة التجارية
عدد سنوات الخبرة	8 سنوات
الخلفية الأكاديمية	ماستر 2 تدقيق ومراقبة التسيير

المصدر: من إعداد الطالبة.

التعليق: ظهر المسار الأكاديمي والمهني للسيد بن الشيخ عبد السلام تكاملًا واضحًا بين التكوين العلمي والتطبيق العملي في مجال التسيير، حيث يشغل منصب رئيس مصلحة تنشيط ومتابعة الشبكة التجارية، وهو منصب يتطلب الإلمام بمختلف الجوانب التنظيمية والتسيرية المرتبطة بسير العمل داخل المؤسسة، خاصة ما يتعلق بتحسين أداء الخدمات التأمينية.

كما أن خبرته المهنية التي تمتد لثماني سنوات مكّنته من اكتساب معارف وخبرات ميدانية في مجال التأمين، مما سمح له بفهم آليات تسيير النشاط اليومي والتعامل مع مختلف التحديات العملية التي تواجه قطاع التأمين، لاسيما تلك المرتبطة بتطوير الخدمات وتحسين جودتها.

ومن الناحية الأكاديمية، فإن حصوله على شهادة ماستر 2 في التدقيق ومراقبة التسيير يمنحه تكوينًا علميًا متقدمًا، يزوّده بأدوات تحليلية تسمح له بفهم وتقييم مختلف العمليات داخل المؤسسة، إضافة إلى الإلمام بأساليب التسيير الحديثة، خصوصًا تلك المرتبطة بالتحول الرقمي الذي أصبح يمثل توجهًا أساسيًا في قطاع التأمين من أجل تحسين الأداء وتسريع الخدمات وتطوير جودتها.

2. واقع التحول الرقمي داخل شركة تأمين:

➢ الجدول رقم (02-07): إجابات العينة حول أسئلة واقع التحول الرقمي لشركة SAA

الأسئلة	الإجابة
كيف يتم توظيف التحول الرقمي في تسيير خدمات التأمين داخل المؤسسة؟	تم توظيف التحول الرقمي داخل شركة SAA من خلال اعتماد استراتيجيات التحول الرقمي في مختلف مراحل تسيير خدمات التأمين عبر أنظمة معلوماتية مدمجة، تسمح بأتمتة معالجة ملفات الحوادث، وتتبع مسارها بين المصالح، كفاءة الأداء الإداري.
ما هي أهم الأنظمة والحلول الرقمية المعتمدة حالياً في تقديم الخدمات داخل المؤسسة؟	تعتمد شركة SAA على مجموعة من الحلول الرقمية المتكاملة في تسيير خدماتها التأمينية، من بينها المنصة الرقمية Plateforme de Gestion des Sinistres (PGS) المخصص لمعالجة ملفات الحوادث، ومنصة e-Recours الخاصة بتسيير النزاعات والطعون، المنصة الرقمية (ORASS) خاصة بتسيير عقود التأمين داخل مصلحة الإنتاج. إضافة أنظمة داخلية كما تدعم المؤسسة هذا النظام عبر شبكة داخلية (Intranet) لتبادل المعلومات بين المصالح.
كيف يتم تقييم مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة؟	يُقيَّم مستوى التحول الرقمي داخل المؤسسة بأنه في مرحلة متقدمة نسبياً، حيث تم إدماج أنظمة رقمية مع استمرار العمل الميداني والأنظمة الرقمية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة.

التعليق: تُظهر نتائج الدراسة أن شركة SAA بولاية ورقلة تعتمد نموذجاً تنظيمياً يعتمد على التحول الرقمي التدريجي في تسيير الخدمات التأمينية، حيث تم إدماج نظام(PGS) كأداة رئيسية لتحول الرقمي حيث تستخدم في مراحل معالجة ملفات الحوادث، مما ساهم في تحسين سرعة ودقة المعالجة داخل المؤسسة. المنصة الرقمية (ORASS) خاصة بتسيير عقود التأمين داخل مصلحة الإنتاج كما أن اعتماد منصة e-Recours يعكس تطوراً على المستوى الوطني في قطاع التأمين، حيث تُستعمل هذه المنصة لتسوية الطعون والنزاعات بين شركات التأمين بطريقة إلكترونية، مما يعزز الشفافية ويوحد إجراءات المعالجة بين مختلف الفاعلين .ويُلاحظ أن المؤسسة تعتمد نموذجاً تكاملياً يجمع بين الإجراءات الميدانية على (استقبال وإيداع الملفات) والإجراءات الرقمية داخل النظام المعلوماتي (المعالجة والتسوية)، وهو ما يعكس مرحلة انتقالية منظمة نحو التحول الرقمي الكامل.

3. انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات التأمينية:

➢ **الجدول رقم (02–08): إجابات العينة حول أسئلة انعكاسات التحول الرقمي على الخدمات التأمينية لشركة SAA**

الأسئلة	الإجابة
كيف ساهم التحول الرقمي في تطوير أساليب تقديم خدمات التأمينية مقارنة بالطرق التقليدية؟	ساهم التحول الرقمي في تطوير أسلوب تقديم الخدمات من خلال الانتقال من معالجة ورقية إلى معالجة رقمية للملفات، حيث أصبحت العمليات تتم بشكل أكثر تنظيمًا وسرعة عبر الأنظمة المعلوماتية.
ما أبرز التحسينات التي مست سير العمليات التأمينية بعد اعتماد التحول الرقمي؟	أدى التحول الرقمي لتحسين سير العمليات التأمينية من خلال تسريع تسجيل الحوادث، تحسين تبادل المعلومات بين المصالح، وتقليص مدة معالجة الملفات بفضل إدماج الوثائق رقمياً داخل النظام.
كيف أثر التحول الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن داخل مؤسسة؟	ساهم التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية من خلال تسريع معالجة الملفات، تحسين دقة البيانات، تبسيط الإجراءات، واعتماد الدفع الإلكتروني الذي ساهم في تسهيل وتسريع عملية تعويض الزبائن.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة.

التعليق: أدى التحول الرقمي داخل شركة SAAبولاية ورقلة إلى تحسين واضح في آليات تقديم الخدمات التأمينية، حيث ساهم في إعادة تنظيم سير العمليات من خلال تحول الرقمي في مراحل معالجة الملف التأميني، مما أدى إلى تقليص الزمن الإداري وتحسين فعالية التنسيق بين المصالح .كما ساهم إدخال الدفع الإلكتروني في تسهيل وتسريع عمليات التعويض، وهو ما انعكس إيجاباً على تحسين الخدمة المقدمة ورضا الزبائن، في إطار تحسين الأداء العام للمؤسسة.

4. العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية:

➢ **الجدول رقم (02–09): إجابات العينة حول أسئلة العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية لشركة SAA.**

الأسئلة	الإجابة
كيف تؤثر التقنيات التحول الرقمي في خدمات التأمينية داخل المؤسسة؟	ساهم التقنيات التحول الرقمي في رفع دقة المعلومات، وتقليل الأخطاء الإدارية، مما ينعكس إيجاباً على تحسين الخدمات التأمينية مقدمة.
ما طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وسير العمليات التأمينية؟	توجد علاقة طردية قوية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى التحول الرقمي إلى تحسين سير العمليات التأمينية من حيث السرعة والتنظيم والشفافية.
هل يمكن اعتبار التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات التأمينية؟	نعم، لأنه أصبح جزءاً أساسياً من مختلف مراحل الخدمات التأمينية، من تسجيل الحوادث إلى تسوية التعويضات، مما يجعله عنصراً محورياً في تحسين الأداء المؤسسي.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة.

التعليق: تؤكد النتائج وجود علاقة مباشرة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات التأمينية داخل شركة SAAبولاية ورقلة، حيث ساهم التحول الرقمي في رفع كفاءة معالجة الملفات وتقليل الأخطاء وتحسين لخدمة .كما أصبح التحول الرقمي

عنصراً محورياً في تسيير النشاط التأميني، إذ لم يعد مجرد أداة تقنية مساعدة، بل تحول إلى نظام عمل أساسي داخل المؤسسة.

5. التحديات والمقترحات:

الجدول رقم (02-10): إجابات العينة حول أسئلة التحديات والمقترحات لشركة SAA

الأسئلة	الإجابة
ما أبرز الصعوبات التقنية أو التنظيمية التي تواجه تطبيق التحول الرقمي داخل مؤسستكم؟	تتمثل التحديات في الحاجة إلى تحديث بعض التجهيزات المعلوماتية، إضافة إلى محدودية استقرار الشبكة الداخلية في بعض الحالات.
هل توجد تحديات مرتبطة بالبنية التحتية أو الموارد البشرية؟	نعم، توجد تحديات تقنية مرتبطة بالبنية التحتية، وبالإضافة نقص الكفاءة الرقمية للموارد البشرية في التعامل مع الأنظمة الرقمية.
ما الإجراءات المعتمدة لتجاوز هذه التحديات؟	يتم العمل على تحديث التجهيزات تدريجياً، تحسين البنية التحتية الرقمية، واعتماد برامج تكوين مستمرة لتعزيز كفاءة الموظفين.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة.

التعليق: رغم التطور الرقمي الذي تشهده المؤسسة، إلا أن عملية التحول الرقمي ما تزال في طور التطوير المستمر، حيث تعمل الشركة على تحسين البنية التحتية وتحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل تدريجي .وفي المقابل، تُعتبر الكفاءة البشرية عاملاً إيجابياً داعماً لهذا التحول، إذ يمتلك الموظفون قدرة جيدة على استخدام الأدوات الرقمية، مما يساهم في تعزيز فعالية النظام الرقمي داخل المؤسسة.

6. الأسئلة الختامية:

الجدول رقم (02-11): إجابات العينة حول الأسئلة الختامية لشركة SAA

الأسئلة	الإجابة
كيف تقيّمون بصفة عامة أثر التحول الرقمي على تطور الخدمات التأمينية في المؤسسة؟	تم تقييمه بشكل إيجابي، حيث ساهم في تحسين الخدمات، تسريع معالجة الملفات، ورفع مستوى رضا الزبائن.
ما التوجهات المستقبلية لتعزيز التحول الرقمي؟	تتمثل في مواصلة تحديث الأنظمة المعلوماتية، تعزيز البنية التحتية الرقمية، لمواكبة التطور التكنولوجي وقيام بالدورات التكوينية المستمرة للموظفين.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة.

التعليق: ظهر التقييم العام أن التحول الرقمي داخل شركة ساهم بشكل ملموس في تحسين الأداء التأميني، من خلال تسريع معالجة الملفات وتحسين الخدمات ورفع مستوى رضا الزبائن .كما تعكس التوجهات المستقبلية إرادة المؤسسة في تكثيف الدورات التكوينية ومواصلة تطوير نظامها الرقمي عبر تحديث الأنظمة، بما يضمن تحسين الأداء ومواكبة التحولات الرقمية في قطاع التأمين.

❖ **عرض وتحليل نتائج الخاصة بالمقابلة في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة**

1. المعلومات العامة عن المبحوث:

➢ **الجدول رقم (02-12): المعلومات العامة للمستوجب لشركةCRMA**

الاسم	دشاش بشير
المنصب الحالي	مدير الجهوي
عدد سنوات الخبرة	20 سنوات
الخلفية الأكاديمية	ليسانس مالية

المصدر: من إعداد الطالبة.

التعليق: يُبرز المسار المهني للسيد دشاش بشير خبرة ميدانية طويلة وتجربة عملية ثرية، حيث يشغل منصب مدير جهوي، وهو منصب محوري يقوم على الإشراف الشامل على النشاط الجهوي وتنسيق عمل مختلف الهياكل التابعة له، بما يضمن السير الحسن للعمليات وتحقيق الأهداف المسطرة على مستوى المؤسسة، في ظل توجه متزايد نحو اعتماد التحول الرقمي في متابعة مختلف الأنشطة .

كما أن امتلاكه لخبرة تمتد إلى عشرين سنة في قطاع التأمين يعكس تراكمًا مهنيًا مهمًا مكّنه من تطوير رؤية عملية عميقة حول آليات التسيير واتخاذ القرار، إضافة إلى قدرته على التعامل مع التحديات ومعالجة الإشكالات التنظيمية والتسييرية بكفاءة ومرونة، خاصة مع ما فرضته التحولات الرقمية من ضرورة تحسين أساليب العمل وتطوير طرق تقديم الخدمات .

ومن الناحية الأكاديمية، فإن تحصّله على شهادة ليسانس في المالية وفّر له قاعدة معرفية أساسية في مجالات التحليل المالي والتسيير، وهو ما ساعده على دعم ممارسته المهنية برؤية علمية تُسهم في تحسين الأداء، خاصة في بيئة عمل أصبحت تعتمد بشكل متزايد على الأدوات الرقمية في اتخاذ القرار ومتابعة النشاط.

2. واقع التحول الرقمي داخل شركة تأمين:

➢ **الجدول رقم (02-13): إجابات العينة حول أسئلة واقع التحول الرقمي داخل شركة التأمين لشركة CRMA**

الأسئلة	الإجابة
كيف يتم توظيف التحول الرقمي في تسيير خدمات التأمينية داخل المؤسسة؟	اعتمد المؤسسة على نظام عمل يجمع بين الاستقبال المباشر للزبائن والمعالجة الرقمية التدريجية للملفات، حيث يتم إدخال البيانات والوثائق ومتابعة مراحل معالجة الحوادث عبر النظام المعلوماتي إلى غاية التسوية النهائية.
ما هي أهم الأنظمة والحلول الرقمية المعتمدة حالياً في تقديم الخدمات داخل المؤسسة؟	اعتمد المؤسسة على منصة e-Recours لتسوية الملفات والنزاعات بين شركات التأمين على المستوى الوطني المنصة LOGTI خاصة بتسيير عقود التأمين داخل مصلحة الإنتاج، إضافة إلى أنظمة تنظيم داخلية
كيف يتم تقييم مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة؟	يُعتبر مستوى التحول الرقمي في مرحلة تطور تدريجي، حيث ساهم في تحسين تنظيم العمليات وتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح، مع استمرار التكامل بين الإجراءات الرقمية والعمل الميداني.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة .

التعليق: عكس واقع شركة CRMA بورقلة اعتماداً تدريجياً على التحول الرقمي في تسيير الخدمات التأمينية، حيث تم إدماج الأنظمة المعلوماتية في مختلف مراحل معالجة الملف التأميني، مما ساهم في تحسين تنظيم العمل الداخلي .كما أن استخدام منصة e-Recours يعزز التنسيق على المستوى القطاعي بين شركات التأمين وايضا تعتمد على المنصة LOGTI خاصة بتسيير عقود التأمين داخل مصلحة الإنتاج أنظمة تنظيم داخلية .ويظهر من خلال ذلك أن المؤسسة تعتمد مقاربة تكاملية تجمع بين التحول الرقمي والعمل الميداني، في إطار تحسين مستمر لأساليب التسيير.

3. انعكاسات التحول الرقمي على تحسين الخدمات التأمين:

➢ **الجدول رقم (02-14): إجابات العينة حول أسئلة انعكاسات التحول الرقمي على خدمات التأمين لشركة CRMA**

الأسئلة	الإجابة
كيف ساهم التحول الرقمي في تطوير أساليب تقديم خدمات التأمين مقارنة بالطرق التقليدية؟	ساهم التحول الرقمي في تطوير أساليب العمل من خلال تقليص الاعتماد على المعالجة الورقية، حيث أصبحت الملفات تُتابع رقمياً بين مختلف المصالح بطريقة أكثر تنظيماً.
ما أبرز التحسينات التي مست سير العمليات التأمينية بعد اعتماد التحول الرقمي؟	تمثلت التحسينات في تسريع معالجة الملفات، تحسين متابعة مراحل الخبرة، وتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح، مما ساهم في تحسين انسيابية العمل.
كيف أثر التحول الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن داخل مؤسسة؟	ساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة من خلال تسهيل الإجراءات، تقليص مدة معالجة الملفات، وتحسين وضوح مسار الملف بالنسبة للزبائن.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة.

التعليق: أدى إدماج الأنظمة الرقمية داخل المؤسسة إلى تحسين سير العمليات التأمينية من خلال تنظيم أفضل لمعالجة الملفات وتقليص الزمن الإداري .كما ساهم التحول الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن من خلال تسهيل المتابعة وتوضيح الإجراءات، مما يعزز فعالية الأداء التنظيمي داخل المؤسسة.

4. العلاقة بين التحول الرقمي وخدمات التأمين:

➢ **الجدول رقم (02-15): إجابات العينة حول أسئلة العلاقة بين التحول الرقمي وخدمات التأمين لشركة CRMA**

الأسئلة	الإجابة
كيف تؤثر التقنيات التحول الرقمي في الخدمات التأمينية داخل المؤسسة؟	ساهم التقنيات التحول الرقمي في تحسين سرعة معالجة الملفات، تقليل الأخطاء، ورفع دقة المعلومات، مما ينعكس إيجاباً على الخدمات التأمينية.
ما طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وسير العمليات التأمينية؟	العلاقة طردية، حيث يؤدي تطور استخدام الأنظمة الرقمية إلى تحسين تنظيم العمليات وتسريعها ورفع مستوى الشفافية.
هل يمكن اعتبار التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الخدمات التأمينية؟	نعم، لأنه أصبح جزءاً مهماً من مختلف مراحل الخدمات التأمينية، مع المحافظة على التكامل بين العمل الرقمي والميداني.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة .

التعليق: تؤكد النتائج وجود علاقة طردية وإيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات التأمينية داخل المؤسسة، حيث ساهم في رفع كفاءة المعالجة وتحسين دقة المعلومات .كما أصبح التحول الرقمي مكوناً أساسياً في تنظيم النشاط التأميني، من خلال دعم العمليات وتحسين التنسيق بين المصالح.

5. التحديات والمقترحات:

الجدول رقم (02-16): إجابات العينة حول أسئلة التحديات والمقترحات لشركة CRMA

الأسئلة	الإجابة
ما أبرز الصعوبات التقنية أو التنظيمية التي تواجه تطبيق التحول الرقمي داخل مؤسستكم؟	تتمثل في بعض التحديات التقنية مثل استقرار الشبكة والحاجة إلى تحديث بعض التجهيزات المعلوماتية بشكل مستمر.
هل توجد تحديات مرتبطة بالبنية التحتية أو الموارد البشرية؟	التحديات ترتبط أساساً بالبنية التحتية الرقمية، في حين تتميز الموارد البشرية بقدرة مقبولة على استخدام الأنظمة الحديثة.
ما الإجراءات المعتمدة لتجاوز هذه التحديات؟	يتم العمل على تحسين البنية التحتية تدريجياً، تحديث الأنظمة المعلوماتية، وتعزيز التكوين المستمر للموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة .

التعليق: تشير النتائج إلى أن عملية التحول الرقمي داخل المؤسسة تعرف تطوراً تدريجياً، مع وجود جهود مستمرة لتحسين البنية التحتية وتعزيز الأداء التقني .وفي المقابل، تمثل الموارد البشرية عاملاً داعماً لهذا التحول من خلال التكيف مع الأنظمة الرقمية الحديثة.

5. الأسئلة الختامية:

الجدول رقم (02-17): إجابات العينة حول الأسئلة الختامية لشركة CRMA

الأسئلة	الإجابة
كيف تقيّمون بصفة عامة أثر التحول الرقمي على تطور الخدمات التأمينية في المؤسسة؟	يُقيَّم أثر التحول الرقمي داخل المؤسسة بشكل إيجابي تدريجي، حيث ساهم في تحسين تنظيم معالجة الملفات التأمينية، وتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح، بما انعكس على رفع فعالية سير الخدمات.
ما التوجهات المستقبلية لتعزيز التحول الرقمي؟	تتجه المؤسسة مستقبلاً نحو تعزيز التحول الرقمي من خلال تطوير الأنظمة المعلوماتية، وتوسيع استعمال الحلول الرقمية في مختلف مراحل معالجة الملف التأميني، إضافة إلى تحسين التكامل بين مختلف التطبيقات الداخلية ورفع كفاءة الموارد البشرية في التعامل مع الأدوات الرقمية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بورقلة .

التعليق: تُظهر الإجابات الختامية أن التحول الرقمي كان له أثر إيجابي تدريجي داخل المؤسسة، من خلال تحسين تنظيم الخدمات التأمينية وتسريع معالجة الملفات وتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح. كما تؤكد التوجهات المستقبلية على استمرار تعزيز التحول الرقمي عبر تطوير الأنظمة المعلوماتية وتوسيع استخدامها، مع تحسين كفاءة الموارد البشرية ودعم التكامل بين مختلف التطبيقات.

❖ **عرض وتحليل نتائج الخاصة بالمقابلة في وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر (فرع ورقلة)**

1. المعلومات العامة عن المبحوث:

➢ **الجدول رقم (02-18): المعلومات العامة للمستوجب لشركة** salama assurances

الاسم	طالب حليمة
المنصب الحالي	مديرة الوكالة
عدد سنوات الخبرة	20سنوات
الخلفية الأكاديمية	ماستر 2 علم النفس

المصدر: من إعداد الطالبة.

التعليق: جسد المسار المهني للسيدة حليمة طالب تجربة مهنية ناضجة داخل قطاع التأمين، حيث تتولى منصب مديرة وكالة، وهو منصب يتطلب حضورًا تسيريًا فعّالًا وقدرة على تنظيم مختلف العمليات اليومية للوكالة، مع الحرص على ضمان جودة الخدمة وتحسين الاستجابة لاحتياجات الزبائن، خاصة في ظل التحول المتسارع نحو التحول الرقمي قي الخدمات التأمينية.

يعكس رصيدها المهني الذي يمتد إلى عشرين سنة خبرة تراكمية مكّنتها من الإحاطة الدقيقة بآليات العمل داخل الوكالات التأمينية، وتطوير أسلوب تسيير يعتمد على المرونة والفعالية في معالجة مختلف الوضعيات، مما أسهم في رفع مستوى الأداء وتعزيز تحسين الخدمات المقدمة .

ومن الناحية الأكاديمية، فإن تكوينها في ماستر علم النفس أضفى بعدًا إنسانيًا وتواصليًا على ممارستها المهنية، من خلال تعزيز قدرتها على فهم سلوك الزبائن والتعامل مع احتياجاتهم بشكل أفضل. وقد ساهم هذا التكامل بين البعد الأكاديمي والممارسة الميدانية في دعم توجه المؤسسة نحو تحسين تجربة الزبون، لاسيما في سياق يعتمد بشكل متزايد على الحلول الرقمية لتبسيط الإجراءات وتسريع تقديم الخدمات داخل قطاع التأمين.

2. واقع التحول الرقمي داخل شركة تأمينية:

➢ **الجدول رقم (02-19): إجابات العينة حول أسئلة واقع التحول الرقمي لشركة** salama assurances

الأسئلة	الإجابة
كيف يتم توظيف التحول الرقمي في تسيير خدمات التأمين داخل المؤسسة؟	تعتمد المؤسسة، وهي شركة تأمين خاصة، على التحول الرقمي تدريجية في تسيير الخدمات التأمينية، حيث يتم استقبال ملفات الزبائن على مستوى الوكالة ثم معالجتها ومتابعتها رقمياً عبر منصات داخلية إلى غاية التسوية النهائية.
ما هي أهم الأنظمة والحلول الرقمية المعتمدة حالياً في تقديم الخدمات داخل المؤسسة؟	تعتمد المؤسسة على منصة e-Recours لتسوية الملفات والنزاعات بين شركات التأمين لتسيير ومتابعة ملفات الحوادث والتعويض، إضافة إلى منصة داخلية تسمى IRS خاصة بتسيير عقود التأمين داخل مصلحة الإنتاج لتسيير ومتابعة ملفات داخل المؤسسة بشكل رقمي ومنظم .
كيف يتم تقييم مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل المؤسسة؟	يُقيَّم مستوى التحول الرقمي داخل المؤسسة بأنه متطور نسبياً، حيث ساهم في تحسين سرعة معالجة الملفات، تنظيم العمل الداخلي، وتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر (فرع ورقلة).

التعليق: ظهر نتائج وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر بورقلة تعتمد على التحول الرقمي كآلية أساسية في تسيير خدماتها التأمينية، من خلال إدماج منصات داخلية مثل IRS خاصة بتسيير عقود التأمين داخل مصلحة الإنتاج لتسيير ومتابعة ملفات .كما أن منصة e-Recours لتسوية الملفات بين شركات التأمين ومتابعة ملفات الحوادث والتعويض ويعكس هذا الوضع اعتماد المؤسسة على نموذج رقمي تدريجي يجمع بين التحول الرقمي الداخلي والتنسيق الخارجي مع باقي شركات التأمين.

3. انعكاسات التحول الرقمي على تحسين خدمات التأمين:

➢ **الجدول رقم (02-20): إجابات العينة حول أسئلة انعكاسات التحول الرقمي على خدمات التأمينية لشركة** salama assurances

الأسئلة	الإجابة
كيف ساهم التحول الرقمي في تطوير أساليب تقديم خدمات التأمينية مقارنة بالطرق التقليدية؟	ساهم التحول الرقمي في تقليص الإجراءات الورقية، حيث أصبحت الملفات تُعالج رقمياً ويتم تتبعها بين المصالح بشكل أكثر سرعة وتنظيمً.
ما أبرز التحسينات التي مست سير العمليات التأمينية بعد اعتماد التحول الرقمي؟	تمثلت التحسينات في تسريع معالجة الملفات، تحسين التنسيق بين المصالح، وتقليص مدة تسوية الحوادث مقارنة بالطرق التقليدية.
كيف أثر التحول الرقمي في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن داخل مؤسسة؟	ساهم التحول الرقمي في تحسين الخدمات من خلال تسهيل الإجراءات، تسريع المعالجة، وتحسين شفافية متابعة الملفات بالنسبة للزبائن.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر (فرع ورقلة).

التعليق: أدى إدماج الأنظمة الرقمية داخل وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر بورقلة إلى تحسين سير العمليات التأمينية من خلال تنظيم تدفق المعلومات بين المصالح وتقليص الزمن الإداري للمعالجة .كما ساهم هذا التحول في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن من خلال تسهيل المتابعة وتسريع الإجراءات، مما يعكس تطوراً تدريجياً في الأداء المؤسسي.

4. العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية:

➢ **الجدول رقم (02-21): إجابات العينة حول أسئلة العلاقة بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية. لشركة** salama assurances

الأسئلة	الإجابة
كيف تؤثر التقنيات التحول الرقمي في خدمات التأمينية داخل المؤسسة؟	تساهم التقنيات الرقمية في تحسين سرعة معالجة الملفات، تقليل الأخطاء، وتسهيل تبادل المعلومات بين المصالح، مما ينعكس إيجاباً على الخدمات التأمينية.
ما طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وسير العمليات التأمينية؟	لعلاقة طردية، حيث يؤدي تطور استخدام الأنظمة الرقمية إلى تحسين تنظيم العمليات وتسريعها ورفع مستوى الشفافية.
هل يمكن اعتبار التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الخدمة التأمينية؟	نعم، لأنه أصبح جزءاً مهماً من سير العمليات التأمينية، ويساهم في تحسين الأداء المؤسسي بشكل تدريجي..

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على مقابلة ميدانية مع وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر (فرع ورقلة)

التعليق: تؤكد النتائج وجود علاقة طردية وإيجابية بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات التأمينية داخل المؤسسة، حيث ساهم في رفع كفاءة المعالجة وتحسين تنظيم العمل بين المصالح .كما أصبح التحول الرقمي عنصراً أساسياً في تطوير الأداء المؤسسي من خلال إدماج منصات رقمية داخلية مثلIRS ، إلى جانب المنصات القطاعية مثل.e-Recours .

5. التحديات والمقترحات:

الجدول رقم (02-22): إجابات العينة حول أسئلة التحديات والمقترحات لشركة salama assurances

الأسئلة	الإجابة
ما أبرز الصعوبات التقنية أو التنظيمية التي تواجه تطبيق التحول الرقمي داخل مؤسستكم؟	تتمثل في بعض التحديات التقنية مثل استقرار الشبكة والحاجة إلى تحديث مستمر للأنظمة الرقمية الداخلية
هل توجد تحديات مرتبطة بالبنية التحتية أو الموارد البشرية؟	التحديات ترتبط أساساً بالبنية التحتية الرقمية، مع أهمية تعزيز التكوين المستمر للموارد البشرية.
ما الإجراءات المعتمدة لتجاوز هذه التحديات؟	يتم العمل على تحسين البنية التحتية الرقمية، تحديث الأنظمة، وتعزيز التكوين المستمر للموظفين.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر (فرع ورقلة)

التعليق: تشير النتائج إلى أن وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر بورقلة تعرف تطوراً تدريجياً في مجال التحول الرقمي، من خلال تحسين الأنظمة الداخلية وتوسيع استخدام المنصات الرقمية .كما يمثل العنصر البشري عاملاً مهماً في نجاح هذا التحول، من خلال التكيف مع الأدوات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

6. الأسئلة الختامية:

الجدول رقم (02-23): إجابات العينة حول الأسئلة الختامية لشركة salama assurances

الأسئلة	الإجابة
كيف تقيّمون بصفة عامة أثر التحول الرقمي على تطور الخدمات التأمينية في المؤسسة؟	قيَّم أثر التحول الرقمي في المؤسسة بصفة عامة بشكل إيجابي، حيث ساهم في تحسين تنظيم معالجة الملفات وتسريع الإجراءات وتحسين الخدمات التأمينية.
ما التوجهات المستقبلية لتعزيز التحول الرقمي؟	تتجه المؤسسة مستقبلاً إلى تعزيز التحول الرقمي من خلال تطوير المنصات الداخلية، وتوسيع استخدام الحلول الرقمية في مختلف مراحل الخدمة، مع تحسين التكامل بين الأنظمة ورفع كفاءة الموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة ميدانية مع وكالة التأمين سلامة للتأمينات الجزائر (فرع ورقلة)

التعليق: تُظهر الإجابات الختامية أن التحول الرقمي داخل المؤسسة كان له أثر إيجابي عام على تطوير الخدمات التأمينية، من خلال تحسين تنظيم معالجة الملفات، وتسريع الإجراءات، وتقليص الاعتماد على المعالجة الورقية، مع تعزيز الشفافية في متابعة مسار الملفات. كما تعكس التوجهات المستقبلية رغبة المؤسسة في مواصلة تعزيز التحول الرقمي بشكل تدريجي عبر تطوير الأنظمة الداخلية وتوسيع استخدامها وتحسين كفاءة الموارد البشرية لضمان فعالية أكبر في استخدام الأدوات التحول الرقمي.

➢ **خلاصة نتائج المقابلات لعينة من شركات التأمين محل الدراسة:**

أظهرت المقابلات توافقاً في توجهات الشركات المبحوثة نحو التحول الرقمي، حيث أجمع المستجوبون على دورها الجوهري في تحسين جودة الخدمات وتقليص آجال تقديمها بما يضمن عصرنة الأداء الميداني.

الفرع الثالث: أدوات والمقاييس المستخدمة:

1. **مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة:** تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي باعتباره من أكثر المقاييس شيوعا في مثل هذا النوع من الدراسات، حيث يسمح لأفراد العينة بالتعبير عن آرائهم تجاه عبارات الاستبيان وفق سلم متدرج يبدأ من غير موافق بشدة (1) إلى موافق بشدة (5)، مع إسناد أوزان رقمية لكل درجة تعكس مستوى الموافقة.

➢ **الجدول رقم (02–24): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي**

درجة الموافقة	البيانات	الاتجاه العام	مجال المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	منخفض جدا	**[1.00–1.80]**
غير موافق	2	منخفض	**[1.81–2.60]**
محايد	3	متوسط	**[2.61–3.40]**
موافق	4	مرتفع	**[3.41–4.20]**
موافق بشدة	5	مرتفع جدا	**[4.21–5.00]**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على محفوظ جودة، التحليل الإحصائي باستخدامSPSS ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 23.

2. **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** تم حساب معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، حيث يعد هذا المعامل من أهم المؤشرات الإحصائية المستخدمة في التحقق من ثبات أداة الدراسة.

➢ **الجدول رقم (02–25): معامل ثبات الاستبيان (ألفا كرونباخ)**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.812	39

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجاتSPSS V26

من خلال نتائج الجدول يتضح أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 0.812، وهي قيمة تدل على مستوى جيد من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان، مما يعني أن العبارات المستخدمة تتمتع بدرجة مقبولة من التجانس وتقيس نفس المفهوم بشكل متناسق. وعليه يمكن الاعتماد على هذه الأداة في جمع البيانات وتحليلها، مما يعزز من موثوقية نتائج الدراسة.

الفرع الرابع: عرض وتحليل البيانات الشخصية:

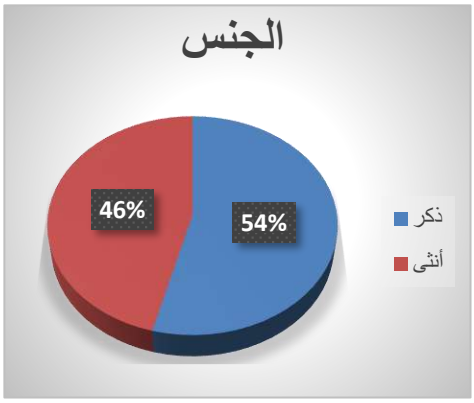
يهدف إلى تقديم وصف إحصائي لخصائص أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال تحليل المتغيرات الشخصية والمهنية مثل الجنس، السن، المستوى العلمي، نوع الوظيفة وسنوات الخبرة، حيث تساعد هذه الخصائص في فهم طبيعة العينة وتفسير نتائج الدراسة بشكل أدق.

أولا: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

➢ **الجدول رقم (02-26): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس**

المتغير	التكرار	النسبة(%)
ذكر	20	**54.1%**
أنثى	17	**45.9%**
المجموع	**37**	**100%**

➢ **الشكل رقم (02-12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس**



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

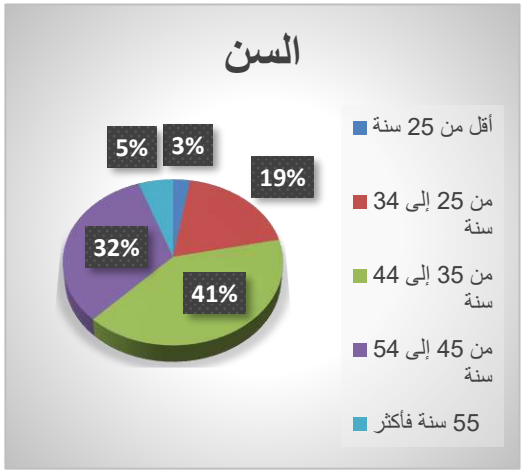
يتضح من خلال الجدول أن نسبة الذكور بلغت 54.1% مقابل 45.9% للإناث مما يدل على تقارب نسبي في توزيع أفراد العينة حسب الجنس مع تسجيل تفوق طفيف لفئة الذكور. ويمكن تفسير ذلك بطبيعة العمل في قطاع التأمين الذي يشهد مشاركة معتبرة لكلا الجنسين مما يعكس تمثيلا مقبولا لآراء مختلف الفئات.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب السن:

➢ **الجدول رقم (02-27): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن**

السن	التكرار	النسبة(%)
أقل من 25 سنة	1	2.7%
من 25 إلى 34 سنة	7	18.9%
من 35 إلى 44 سنة	15	40.5%
من 45 إلى 54 سنة	12	32.4%
55سنة فأكثر	2	5.4%
المجموع	**37**	**100%**

➢ **الشكل رقم (02-13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن**



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

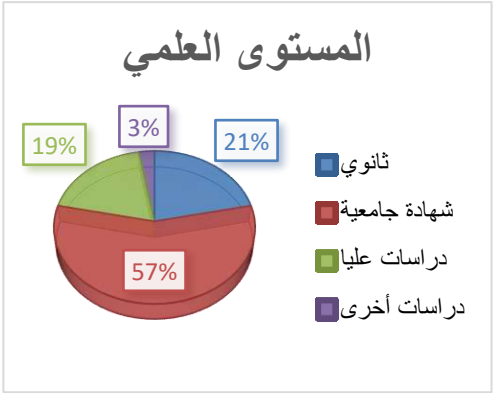
يبين الجدول أن الفئة العمرية من 35 إلى 44 سنة تمثل النسبة الأكبر بـ 40.5%، تليها فئة 45 إلى 54 سنة بنسبة 32.4%، وهو ما يشير إلى أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة عمرية متوسطة تتميز بالخبرة المهنية. في حين سجلت الفئات الشابة نسبا منخفضة، مما يعكس اعتماد المؤسسات على فئة ذات تجربة في مجال التأمين.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي:

➢ **الجدول رقم (02-28): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي**

المستوى العلمي	النسبة(%)
ثانوي	21.6%
شهادة جامعية	56.8%
دراسات عليا	18.9%
دراسات أخرى	2.7%
المجموع	**100%**

➢ **الشكل رقم (02-14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي**



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

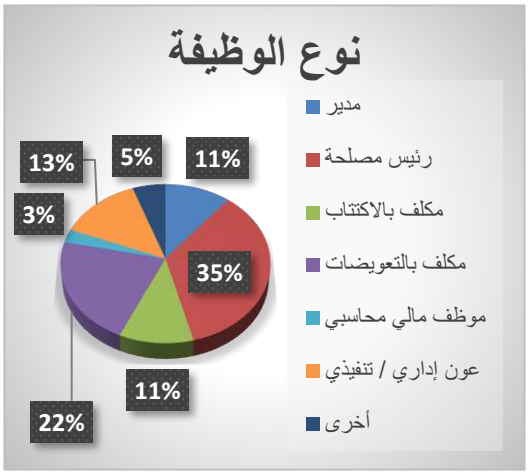
يتضح أن أغلبية أفراد العينة يحملون شهادة جامعية بنسبة 56.8%، تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة 21.6%، ثم الدراسات العليا بنسبة 18.9%. وهذا يدل على أن قطاع التأمين يعتمد بشكل كبير على الكفاءات الجامعية، مما يعزز من قدرة المؤسسات على تبني التحول الرقمي وتطوير خدماتها.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة:

الجدول رقم (02-29): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة(%)
مدير	4	10.8%
رئيس مصلحة	13	35.1%
مكلف بالاكتتاب	4	10.8%
مكلف بالتعويضات	8	21.6%
موظف مالي محاسبي	1	2.7%
عون إداري / تنفيذي	5	13.5%
أخرى	2	5.4%
المجموع	**37**	**100%**

➢ **الشكل رقم (02-15): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة**



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

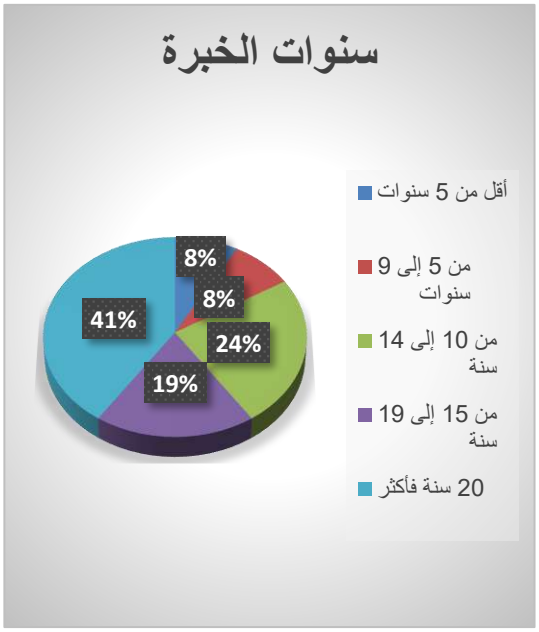
يوضح الجدول أن فئة رؤساء المصالح تمثل النسبة الأكبر بـ 35.1%، تليها المكلفين بالتعويضات بنسبة 21.6%، ويدل على أن العينة تضم مناصب وظيفية ذات مسؤوليات إدارية وتقنية. وهذا يعكس أهمية الآراء المقدمة في تقييم التحول الرقمي داخل المؤسسات التأمينية.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

➢ **الجدول رقم (02-30): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة**

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة(%)
أقل من 5 سنوات	3	8.1%
من 5 إلى 9 سنوات	3	8.1%
من 10 إلى 14 سنة	9	24.3%
من 15 إلى 19 سنة	7	18.9%
20سنة فأكثر	15	40.5%
المجموع	**37**	**100%**

➢ **الشكل رقم (02-16): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة**



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

يتضح أن نسبة 40.5% من أفراد العينة لديهم خبرة تفوق 20 سنة، تليها فئة 10 إلى 14 سنة بنسبة 24.3%، وهو ما يدل على أن أغلب المبحوثين يتمتعون بخبرة طويلة في مجال التأمين. وهذا يعزز من مصداقية الإجابات المقدمة خاصة فيما يتعلق بتقييم التحول الرقمي والخدمات التأمينية.

الفرع الخامس: التحليل الإحصائي لنتائج أبعاد الاستبيان:

سيتم تحليل نتائج الاستبيان المتعلقة بمحاور الدراسة، تتمثل في التحول الرقمي والخدمات التأمينية، وذلك من خلال الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف تحديد اتجاهات أفراد العينة نحو كل محور وأبعاده المختلفة.

أولا: عرض وتحليل نتائج المتغير المستقل (التحول الرقمي): سيتم عرض نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها تم تحليلها في جداول كالاتي:

➢ **الجدول رقم (02-31): يوضح إجابات أفراد العينة حول البنية التحتية الرقمية**

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تتوفر المؤسسة على نظم معلومات حديثة تدعم تطبيق التحول الرقمي في خدماتها	4.622	0.953	03	مرتفع جدا
02	تعتمد المؤسسة على شبكات اتصال فعالة تضمن استمرارية العمل وتحسين الأداء	4.757	0.641	02	مرتفع
03	تساهم البنية التحتية الرقمية في تحسين الخدمات التأمينية المقدمة	4.784	0.417	01	مرتفع
04	تتميز الأنظمة الرقمية بسهولة الاستخدام مما يسهل التعامل معها	4.324	1.156	04	مرتفع
	المتوسط العام للبعد	**4.622**	**0.792**	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات.SPSS V26

يظهر هذا الجدول مدى توفر التجهيزات والأنظمة والشبكات التي تضمن نجاح التحول الرقمي. ومن خلال القراءة التحليلية المعمقة، نستخلص ما يلي: المؤشر العام للجاهزية التقنية: سجل بُعد البنية التحتية الرقمية متوسطاً حسابياً عاماً مرتفعاً جداً قدره 4.622، وبانحراف معياري 0.792. تضع هذه النتيجة البُعد في مستوى استجابة مرتفع جداً، مما يؤكد أن شركات التأمين محل الدراسة قد وفرت 'بيئة تكنولوجية متينة' قادرة على استيعاب وتطبيق أحدث الحلول الرقمية في ولاية ورقلة المرتبة الأولى (المساهمة في جودة الخدمة): احتلت العبارة رقم (03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.784، وهي قيمة تقترب من درجة الاستجابة الكاملة. وهذا يثبت وعي المؤسسات المبحوثة بأن تحسن الخدمات التأمينية مرتبطة عضوياً بمدى تطور البنية التحتية، وأن أي تحسين في 'العتاد التقني' يترجم فوراً إلى تحسين في ' الخدمة.'المرتبة الثانية (فعالية شبكات الاتصال): جاءت العبارة رقم (02) في المرتبة الثانية بمتوسط 4.757، مما يبرز الاعتماد الكبير على شبكات اتصال فعالة تضمن استمرارية العمل وسرعة تبادل البيانات بين الوكالات، وهو أمر حيوي في قطاع التأمين لضمان معالجة

العقود والتعويضات دون انقطاع.سهولة الاستخدام وتوفر النظم: سجلت العبارات (01 و04) أيضاً مستويات مرتفعة جداً (4.622 و4.324)، مما يشير إلى أن التكنولوجيا المتوفرة ليست معقدة، بل تتميز بـ 'سهولة الاستخدام'، مما يسهل على الموظفين والزبائن التفاعل معها بكفاءة.

تؤكد هذه النتائج أن 'البنية التحتية الرقمية' هي المنصة الحقيقية التي انطلق منها تحسين الخدمات التأمينية. إن الارتفاع الكبير في جميع مؤشرات هذا البُعد يبرهن على أن الشركات محل الدراسة قد تجاوزت العقبات التقنية، مما مهد الطريق لرقمنة العمليات ورفع كفاءة الأداء، وهو ما يدعم وبقوة الفرضيات الرئيسية للبحث

الجدول رقم (02–32): يوضح إجابات أفراد العينة حول رقمنة العمليات

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
05	تعتمد المؤسسة على الأتمتة في تنفيذ العمليات التأمينية بشكل يحد من التدخل اليدوي	4.649	0.716	01	**مرتفع**
06	يتم معالجة الملفات التأمينية باستخدام أنظمة رقمية بدل الطرق التقليدية	4.541	0.730	02	**مرتفع**
07	ساهم التحول الرقمي في تسريع تقديم الخدمات وتحسين كفاءتها	4.162	0.688	03	**مرتفع**
08	تقلل العمليات الرقمية من الأخطاء الإدارية وتحسن دقة المعاملات	3.973	0.799	04	**مرتفع**
09	تعتمد المؤسسة على نظم رقمية في متابعة الإجراءات التأمينية	3.973	0.986	04	**مرتفع**
	المتوسط العام للبعد	**4.260**	**0.784**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات:.SPSS V26

يُظهر الجدول هذا اعتماد شركات التأمين محل الدراسة على الأنظمة الرقمية في تنفيذ مهامها الأساسية. ومن خلال القراءة التحليلية المعمقة للبيانات، نستخلص ما يلي: المؤشر العام للتحول العمليات: سجل بُعد رقمنة العمليات متوسطاً حسابياً عاماً مرتفعاً جداً قدره 4.260، وبانحراف معياري 0.784. تعكس هذه القيمة مستوى استجابة مرتفع جداً، مما يثبت ميدانياً أن شركات (SAA, CRMA, Salama Assurances) قد انتقلت فعلياً من مرحلة الإدارة التقليدية إلى مرحلة الإدارة الرقمية المتكاملة في ولاية ورقلة. الأتمتة وتقليص التدخل البشري (المرتبة الأولى) احتلت العبارة رقم (05) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.649، وهي قيمة تقترب من الدرجة القصوى. وهذا يبرهن على نجاح الشركات في 'أتمتة' العمليات التأمينية، مما أدى إلى تقليص الأخطاء البشرية وتسريع الإجراءات بشكل غير مسبوق. التحول من الطرق التقليدية (المرتبة الثانية): جاءت العبارة رقم (06) المتعلقة بمعالجة الملفات عبر الأنظمة الرقمية بدلاً من الطرق التقليدية في المرتبة الثانية بمتوسط 4.541. وهذا يؤكد التخلي التدريجي عن النمط الورقي لصالح السرعة والدقة الرقمية، وهو جوهر

تحسين الخدمات التأمينية. دقة المعاملات وسرعة الاستجابة: سجلت العبارات (07، 08، و09) متوسطات مرتفعة جداً تراوحت بين 3.973 و4.162، مما يشير إلى أن رقمنة العمليات لم تساهم فقط في السرعة، بل رفعت من دقة البيانات المعتمدة في متابعة الإجراءات وتقليل الأخطاء الإدارية.

– تؤكد هذه النتائج أن 'رقمنة العمليات' هي المحرك الفعلي للجودة في قطاع التأمين. إن الارتفاع الكبير في جميع مؤشرات هذا البُعد يبرهن على أن التكنولوجيا أصبحت جزءاً لا يتجزأ من العمل اليومي للشركات المبحوثة، مما ساهم بشكل مباشر وحاسم في تحسين الخدمات التأمينية، وهو ما يعزز وبشكل قطعي صحة الفرضيات التي قامت عليها الدراسة.

➢ **الجدول رقم (02–33): يوضح إجابات أفراد العينة حول الأمن السيبراني**

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
10	تعتمد المؤسسة على أنظمة حماية فعالة لضمان أمن وسرية البيانات	3.676	1.002	03	**مرتفع**
11	يتم تأمين المعاملات الرقمية ضد المخاطر والهجمات الإلكترونية المختلفة	4.108	0.875	02	**مرتفع**
12	تلتزم المؤسسة بسياسات واضحة لحماية خصوصية بيانات العملاء	4.162	0.553	01	**مرتفع**
13	يتم تحديث أنظمة الحماية بشكل مستمر لمواجهة التهديدات السيبرانية	3.135	1.437	04	**متوسط**
	المتوسط العام للبعد	**3.770**	**0.967**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات.SPSS V26

يُظهر الجدول مدى التزام شركات التأمين المبحوثة بمعايير الحماية الرقمية وخصوصية البيانات، وهو بُعد جوهري لضمان استمرارية التحول الرقمي. ومن خلال القراءة التحليلية للنتائج، نستخلص ما يلي: المؤشر العام للحماية الرقمية: سجل بُعد الأمن السيبراني متوسطاً حسابياً عاماً قدره 3.770، وبانحراف معياري 0.967. تعكس هذه القيمة مستوى استجابة مرتفع، مما يبرهن ميدانياً على أن شركات (SAA, CRMA, Salama Assurances) تضع أمن المعلومات كأولوية قصوى ضمن استراتيجيتها الرقمية في ولاية ورقلة. المرتبة الأولى (سياسات الخصوصية) تصدرت العبارة رقم (12) المتعلقة بـ (التزام المؤسسة بسياسات واضحة لحماية خصوصية بيانات العملاء) المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع جداً بلغ 4.162. هذه النتيجة قوية جداً منهجياً، فهي تؤكد أن الشركات تدرك أن "الثقة" هي أساس العلاقة مع المؤمن له، وأن الحماية القانونية والتقنية للبيانات هي مفتاح الرضا عن الخدمة.تأمين المعاملات (المرتبة الثانية:(جاءت العبارة رقم (11) في المرتبة الثانية بمتوسط 4.108، مما يشير إلى وجود أنظمة تقنية متطورة تؤمن المعاملات الرقمية ضد المخاطر والهجمات، وهو ما يقلل من مخاوف الزبائن تجاه استخدام القنوات الرقمية في التأمين.تحديث أنظمة الحماية (العبارة 13):رغم أن

المتوسط العام مرتفع، إلا أن العبارة المتعلقة بالتحديث المستمر لأنظمة الحماية لمواجهة التهديدات سجلت متوسطاً قدره 3.135 (مستوى متوسط).

وهذا يشير إلى "تحدي الاستمرارية"؛ حيث أن الأمن السيبراني هو صراع دائم مع التهديدات المتجددة، مما يستدعي من الشركات المبحوثة ضرورة الاستثمار المتواصل في تحديث جدران الحماية والبرمجيات الأمنية".

➢ **الجدول رقم (02–34): يوضح إجابات أفراد العينة حول الكفاءة الرقمية للموارد البشرية**

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
14	يمتلك الموظفون مهارات رقمية تمكنهم من استخدام الأنظمة الحديثة بكفاءة	3.459	1.192	05	**مرتفع**
15	يتم تنظيم دورات تدريبية لتطوير الكفاءات الرقمية للعاملين	3.973	0.986	01	مرتفع
16	يتكيف الموظفون مع التقنيات الحديثة داخل بيئة العمل	3.892	0.875	02	**مرتفع**
17	تشجع المؤسسة استخدام الأدوات الرقمية في أداء المهام اليومية	3.892	1.173	02	**مرتفع**
18	تساهم الكفاءات البشرية في دعم نجاح مشاريع التحول الرقمي	3.568	1.168	04	**مرتفع**
	المتوسط العام للبعد	**3.757**	**1.079**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات..SPSS V26

يُظهر الجدول رقم (34–02) مستوى جاهزية وقدرة المورد البشري على التفاعل مع متطلبات التحول الرقمي في شركات التأمين محل الدراسة. ومن خلال القراءة التحليلية للبيانات، نستخلص ما يلي:

المؤشر العام للتمكين الرقمي :سجل بُعد الكفاءة البشرية متوسطاً حسابياً عاماً قدره 3.757، وهو ما يضع هذا البُعد في مستوى استجابة مرتفع. إحصائياً، تعكس هذه القيمة نجاح شركات (SAA, CRMA, Salama Assurances) في بناء قاعدة بشرية قادرة على استيعاب التكنولوجيا الحديثة، مما يقلل من الفجوة الرقمية داخل المؤسسة. المرتبة الأولى (التكوين والتطوير) تصدرت العبارة رقم (15) المتعلقة بـ (تنظيم دورات تدريبية لتطوير الكفاءات) المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع جداً بلغ 3.973. وهذا يفسر ميدانياً أن الإدارة في ولاية ورقلة تعتمد استراتيجية "التعلم المستمر" لمواكبة التحديثات البرمجية، مما أدى إلى رفع كفاءة الأداء الوظيفي.المرتبة الثانية (التكيف والتشجيع)جاءت العبارتان (16 و17) في المرتبة الثانية بمتوسط متساوٍ قدره 3.892، مما يؤكد وجود بيئة عمل محفزة تشجع الموظفين على استخدام الأدوات

الرقمية في مهامهم اليومية، ويسلط الضوء على مرونة المورد البشري في التكيف مع التغييرات التقنية السريعة.امتلاك المهارات (العبارة 14) رغم أن العبارة المتعلقة بامتلاك الموظفين لمهارات رقمية تمكنهم من استخدام الأنظمة بكفاءة سجلت متوسطاً مرتفعاً (3.459)، إلا أنها جاءت في المرتبة الأخيرة ضمن هذا البُعد. وهذا يشير إلى أن الشركات، رغم نجاحها في التدريب، لا تزال بحاجة إلى تعزيز المهارات المتخصصة الدقيقة لضمان الاستغلال الأمثل لكافة ميزات الأنظمة الرقمية.

تثبت هذه النتائج أن "الكفاءة البشرية" هي الركيزة التي يستند إليها نجاح تحسين الخدمات التأمينية. إن الارتفاع العام في مؤشرات هذا البُعد يبرهن على أن شركات التأمين في عينة الدراسة لم تكتفِ بتوفير الأجهزة والبرامج، بل استثمرت في "رأس المال الفكري"، مما جعل التحول الرقمي واقعاً ممارساً يعزز جودة الخدمة ويزيد من رضا الزبائن".

➢ **الجدول رقم (02-35): يوضح إجابات أفراد العينة حول البعد التنظيمي والاستراتيجي**

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
19	تعتمد المؤسسة على إستراتيجية واضحة لدعم وتنفيذ التحول الرقمي	3.541	1.169	01	**مرتفع**
20	تدعم الإدارة العليا مشاريع التحول وتعمل على تطويرها	3.135	1.316	04	**متوسط**
21	توجد سياسات تنظيمية تنظم استخدام التقنيات التحول الرقمي داخل المؤسسة	3.378	1.163	03	**متوسط**
22	يتم دمج التحول الرقمي ضمن الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة	3.459	1.120	02	**مرتفع**
	المتوسط العام للبعد	**3.378**	**1.192**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات.SPSS V26

يظهر الجدول نتائج إجابات أفراد العينة حول البعد التنظيمي والاستراتيجي يُظهر الجدول رقم (35-02) آراء أفراد العينة حول المتطلبات التنظيمية والاستراتيجية الداعمة للتحول الرقمي في شركات التأمين المبحوثة، ومن خلال النتائج الإحصائية نستخلص ما يلي: المتوسط العام للبُعد: سجل البعد التنظيمي والاستراتيجي متوسطاً حسابياً عاماً قدره 3.541 وبانحراف معياري قدره 1.192. تضع هذه النتيجة البُعد في مستوى استجابة مرتفع، مما يبرهن على أن شركات (SAA, CRMA, Salama Assurances)تمتلك رؤية استراتيجية واضحة لدمج التكنولوجيا ضمن أهدافها الكبرى.

المرتبة الأولى (الالتزام الاستراتيجي): تصدرَت العبارة رقم (19) المرتبة الأولى بمتوسط 3.541، وهي المتعلقة بـ (اعتماد المؤسسة على استراتيجية واضحة لدعم وتنفيذ التحول الرقمي). وهذا مؤشر ميداني قوي على أن التحول في ولاية ورقلة ليس مجرد صدفة، بل هو قرار استراتيجي مدروس مدعوم من الإدارة العليا.المرتبة الثانية (الانسجام مع الأهداف)جاءت

العبارة رقم (22) في المرتبة الثانية بمتوسط 3.459، مما يؤكد نجاح الشركات في دمج التحول الرقمي ضمن أهدافها الإستراتيجية، وهو ما يضمن استمرارية وفعالية الأنظمة الرقمية المنصبة.دعم الإدارة والسياسات التنظيمية:سجلت العبارتان (20 و21) مستويات استجابة متوسطة تميل للارتفاع، مما يشير إلى أن شركات العينة تعمل باستمرار على تطوير سياساتها التنظيمية وتوفير الدعم اللازم لمشاريع التحول الرقمي لتواكب التطورات الحديثة.

تؤكد هذه النتائج أن البعد التنظيمي والاستراتيجي يشكل الدافع الرئيسي لنجاح عملية التحول الرقمي في شركات التأمين محل الدراسة. إن وجود إستراتيجية واضحة ودعم إداري ملموس هو ما سمح بتحسين جودة الخدمات التأمينية، مما يعزز وبشكل كبير صدق التوجهات الفرضية للدراسة".

ثانيا: اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الثاني: الخدمات التأمينية

➢ **الجدول رقم (02-36): يوضح إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات التأمينية**

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تلتزم المؤسسة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء قدر الإمكان	3.378	1.320	03	**متوسط**
02	يتم تنفيذ العمليات التأمينية وفق إجراءات واضحة ومعايير محددة	3.351	1.230	04	**متوسط**
03	يتم تقديم الخدمات التأمينية وفق ضوابط مهنية معتمدة	3.649	1.033	01	**مرتفع**
04	تعكس الخدمات المقدمة مستوى عالي من الاحترافية والجودة التقنية	3.622	1.139	02	**مرتفع**
	المتوسط العام للبعد	**3.500**	**1.180**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يُبين الجدول الإحصاءات الوصفية لآراء أفراد العينة حول مستوى جودة الخدمات التأمينية في الشركات محل الدراسة، ومن خلال النتائج نستخلص ما يلي: المتوسط العام للبُعد: سجل بُعد جودة الخدمات متوسطاً حسابياً عاماً قدره 3.500، وبانحراف معياري 1.180. تضع هذه القيمة المتغير في مستوى استجابة مرتفع، مما يؤكد نجاح شركات (SAA, CRMA, Salama Assurances) في الحفاظ على معايير جودة عالية تتماشى مع متطلبات السوق. المرتبة الأولى (الالتزام بالضوابط) احتلت العبارة رقم (03) المرتبة الأولى بمتوسط 3.649، وهي المتعلقة بـ (تقديم الخدمات وفق ضوابط مهنية معتمدة). وهذا يشير ميدانياً إلى أن التحول الرقمي في ولاية ورقلة لم تأتِ على حساب المهنية، بل ساهمت في ضبط الأداء وتوحيد معايير الخدمة.المرتبة الثانية (المستوى العالي من الاحترافية)جاءت العبارة رقم (04) في المرتبة الثانية بمتوسط 3.622، مما يعكس شعور الزبائن بالاحترافية والجودة التقنية في مخرجات الخدمة، وهو أثر مباشر لاستخدام الأنظمة الرقمية الحديثة.العبارات الأخرى (الدقة والوضوح)سجلت العبارتان (01 و02) مستويات استجابة متوسطة تميل إلى

الارتفاع، مما يدل على أن الشركات تسعى جاهدة لتقليل الأخطاء البشرية وجعل إجراءاتها أكثر وضوحاً للزبائن من خلال الواجهات الرقمية. ثبت هذه النتائج أن تحسن الخدمات التأمينية في المؤسسات المبحوثة قد بلغت مرحلة متقدمة من النضج، حيث ساهم التحول الرقمي في تعزيز الاحترافية والالتزام بالمعايير المهنية، مما يجعل الخدمة المقدمة تتسم بالدقة والجودة التقنية العالية".

➢ **الجدول رقم (02-37): يوضح إجابات أفراد العينة حول رضا العملاء**

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
05	يشعر العملاء بالرضا عن مستوى الخدمات التأمينية المقدمة	3.703	1.331	03	**مرتفع**
06	تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات واستفسارات العملاء	3.730	1.071	02	**مرتفع**
07	تلبي الخدمات التأمينية احتياجات العملاء بشكل مناسب	3.622	1.233	04	**مرتفع**
08	يسهل على العملاء الحصول على الخدمات التأمينية المختلفة	4.162	1.093	01	**مرتفع**
09	يتم الاهتمام بشكاوى العملاء والعمل على معالجتها بفعالية	3.595	1.189	05	**مرتفع**
	المتوسط العام للبعد	**3.762**	**1.183**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V26.

يبين الجدول الإحصاءات الوصفية لآراء أفراد العينة حول مستوى رضا العملاء عن الخدمات التأمينية المقدمة، ومن خلال القراءة المتفحصة للنتائج نستخلص ما يلي: المتوسط العام للبُعد: سجل بُعد رضا العملاء متوسطاً حسابياً عاماً قدره 3.762، وبانحراف معياري 1.183. تضع هذه النتيجة البُعد في مستوى استجابة مرتفع، مما يبرهن ميدانياً على نجاح شركات التأمين المبحوثة بولاية ورقلة (SAA, CRMA, Salama Assurances) في كسب ثقة زبائنها من خلال الخدمات المطورة رقمياً.

المرتبة الأولى (سهولة الوصول) تصدرت العبارة رقم (08) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع جداً بلغ 4.162، وهي المتعلقة بـ (سهولة حصول العملاء على الخدمات التأمينية المختلفة). وهذا يعكس الأثر المباشر للتحول الرقمي في كسر الحواجز التقليدية وتسهيل الولوج للخدمة في أي وقت ومن أي مكان.

سرعة الاستجابة: جاءت العبارة رقم (06) في المرتبة الثانية بمتوسط 3.730، مما يؤكد أن الأنظمة الرقمية المنصبة قد ساهمت فعلياً في تسريع معالجة الطلبات والاستفسارات، وهو عامل جوهري في رفع مستويات الرضا لدى الزبائن.
تلبية الاحتياجات والمعالجة: سجلت العبارات (05، 07، و09) أيضاً مستويات استجابة مرتفعة، مما يدل على شمولية التحسن في الأداء، بدءاً من الشعور العام بالرضا وصولاً إلى الفعالية في معالجة الشكاوى وتلبية الاحتياجات الخاصة.
الاستنتاج التحليلي: تؤكد هذه النتائج أن "رضا العملاء" لم يعد مجرد هدف نظري، بل أصبح واقعاً ملموساً في شركات التأمين محل الدراسة بفضل آليات التحول الرقمي. إن الارتفاع العام في جميع مؤشرات هذا البُعد يعزز وبشكل قاطع التوجهات الفرضية للدراسة حول دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية".

➢ **الجدول رقم (02-38): يوضح إجابات أفراد العينة حول الكفاءة الخدمية**

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
10	تتم معالجة الملفات التأمينية في وقت مناسب وبكفاءة	3.622	1.139	01	**مرتفع**
11	تعتمد المؤسسة على إجراءات مبسطة تسهل تقديم الخدمات	3.081	1.256	03	**متوسط**
12	تساهم الكفاءة التشغيلية في تحسين أداء الخدمات التأمينية	3.027	0.763	04	**متوسط**
13	يتم تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات	3.162	0.800	02	**متوسط**
	المتوسط العام للبعد	**3.223**	**0.989**	**متوسط**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات.SPSS V26

ويظهر الجدول توزيع استجابات أفراد العينة المتعلقة بمتغير الكفاءة الخدمية في شركات التأمين محل الدراسة، وجاءت القراءة الإحصائية كالتالي: المتوسط العام للبُعد: سجل بُعد الكفاءة الخدمية متوسطاً حسابياً عاماً قدره 3.223 وبانحراف معياري قدره 0.989. تشير هذه النتيجة إلى مستوى استجابة متوسط، مما يعكس وجود مجهودات ملموسة من طرف شركات (SAA, CRMA, Salama Assurances) لرفع كفاءة عملياتها، مع وجود فرص إضافية للتحسين والتطوير. المرتبة الأولى (نقاط القوة) احتلت العبارة رقم (10) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.622 ومستوى استجابة مرتفع، وهي المتعلقة بـ (معالجة الملفات التأمينية في وقت مناسب وبكفاءة). وهذا يؤكد ميدانياً أن التحول الرقمي قد ساهم فعلياً في تسريع الإجراءات الإدارية وتقليص فترات الانتظار التي كانت تشكل عائقاً في السابق.المرتبة الثانية:جاءت العبارة رقم (13) في المرتبة الثانية بمتوسط 3.162، مما يبرز دور التقنيات الحديثة في تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة

بتقديم الخدمات، وهو هدف استراتيجي تسعى الشركات لتحقيقه لتعزيز تنافسيتها في ولاية ورقلة.العبارات المتبقية:سجلت العبارات (11 و12) مستويات استجابة متوسطة، مما يدل على أن تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء التشغيلي من خلال التحول الرقمي هي عملية مستمرة وتحتاج إلى تدعيم مستمر للبنية التحتية الرقمية وتدريب العنصر البشري.

تؤكد هذه النتائج أن الكفاءة الخدمية في الوكالات المبحوثة تسير في اتجاه إيجابي بفضل آليات التحول الرقمي، حيث أصبحت معالجة الملفات أكثر مرونة وسرعة، وهو ما يصب مباشرة في خانة "تحسين الخدمات التأمينية" التي تسعى الدراسة لإثباتها.

➢ **الجدول رقم (02–39): يوضح إجابات أفراد العينة حول الابتكار في الخدمات التأمينية**

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
14	تعتمد المؤسسة على تقنيات رقمية حديثة في تقديم خدماتها	3.081	1.441	04	**متوسط**
15	يتم تطوير خدمات تأمينية جديدة بشكل مستمر	3.568	1.259	02	**مرتفع**
16	تستخدم المؤسسة وسائل مبتكرة لتحسين جودة الخدمات	3.568	1.119	02	**مرتفع**
17	تساهم الابتكارات في تحسين تجربة العملاء داخل المؤسسة	3.946	1.177	01	**مرتفع**
	المتوسط العام للبعد	**3.541**	**1.249**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات.SPSS V26

من خلال الجدول الإحصاءات الوصفية المتعلقة بمستوى الابتكار في الخدمات المقدمة من طرف شركات التأمين محل الدراسة، ومن خلال القراءة المتفحصة للنتائج نستخلص ما يلي:

المتوسط العام للبُعد: سجل بُعد الابتكار متوسطاً حسابياً عاماً قدره 3.541، وبانحراف معياري 1.249. هذه النتيجة تضع البُعد في مستوى استجابة مرتفع، مما يعكس اهتمام الشركات المبحوثة بولاية ورقلة بتبني أساليب غير تقليدية لتطوير عروضها التأمينية .العبارة الأكثر تأثيراً (المرتبة الأولى): احتلت العبارة رقم (17) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع قدره 3.946، وهي المتعلقة بـ (مساهمة الابتكارات في تحسين تجربة العملاء). وهذا يشير ميدانياً إلى أن شركات (SAA, CRMA, Salama Assurances)تدرك تماماً أن الغاية الأساسية من التحول الرقمي هي كسب رضا الزبون وتسهيل تجربته مع المؤسسة .المرتبة الثانية: جاءت العبارتان (15 و16) بمتوسط متساوٍ قدره 3.568، مما يؤكد وجود استمرارية في تطوير خدمات تأمينية جديدة واستخدام وسائل مبتكرة لتحسين الخدمة، وهو ما ينسجم مع التوجه الاستراتيجي لهذه الشركات نحو التحول الرقمي الشاملة .العبارة الأخيرة سجلت العبارة رقم (14) أقل متوسط (3.081)، مما يدل على أن اعتماد التقنيات الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات لا يزال في مرحلة التطور المستمر، ويحتاج إلى تعزيز أكبر لمواكبة التغيرات العالمية المتسارعة .

تؤكد هذه النتائج ميدانياً أن شركات التأمين محل الدراسة قد قطعت أشواطاً معتبرة في دمج الابتكار ضمن عملياتها، حيث لم يعد التحول الرقمي مجرد أداة تقنية، بل أصبح ثقافة تنظيمية تهدف إلى تحسين الخدمات التأمينية وتطويرها بما يخدم تطلعات الزبائن في ولاية ورقلة.

ثالثا: تحليل أثر أبعاد التحول الرقمي على خدمات التأمينية:

➢ **الجدول رقم (02-40): يوضح ملخص نموذج الانحدار المتعدد لأبعاد التحول الرقمي على خدمات شركات التأمين**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.688	0.473	0.388	0.44944

Predictors: (Constant), البنية التحتية الرقمية، العمليات الرقمية، الأمن السيبراني، الكفاءة الرقمية للموارد البشرية الرقمية، البعد التنظيمي والاستراتيجي

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS V26

من خلال الجدول نلاحظ مؤشرات كفاءة النموذج التفسيرية للعلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الخدمات التأمينية، ويمكن استخلاص النتائج التالية:

- **معامل الارتباط**:(R) بلغت قيمة معامل الارتباط 0.688، وهي قيمة موجبة تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قوية إحصائياً. وهذا يعني ميدانياً أن توجه شركات التأمين (SAA, CRMA, Salama Assurances) نحو التحول الرقمي يسير في خط متوازٍ مع تطوير وتحسين خدماتها.
- **معامل التحديد**:(R^2) سجلت قيمة معامل التحديد 0.473، مما يعني أن أبعاد التحول الرقمي مجتمعة تفسر ما نسبته 47.3%من التغيرات والتحسينات الحاصلة في الخدمات التأمينية .وهي نسبة معتبرة في الدراسات التنظيمية، تدل على أن التحول الرقمي ركيزة أساسية في الأداء الخدماتي للشركات المبحوثة بولاية ورقلة.
- **معامل التحديد المعدل**: (Adjusted R^2) بلغت قيمته 0.388، وهو يؤكد صلاحية النموذج حتى بعد الأخذ بعين الاعتبار عدد المتغيرات المستقلة وحجم العينة، مما يعطي مصداقية أكبر للنتائج المستخلصة تؤكد هذه المؤشرات مجتمعة على وجود أثر معنوي وواضح للتحول الرقمي في تجويد مخرجات الخدمة التأمينية، وهو ما يعزز التوجهات الفرضية للدراسة ويثبت أن الاستثمار في التحول الرقمية يؤدي بالضرورة إلى تحسين الأداء الخدماتي.

رابعا: تباين خط الانحدار:

الجدول رقم (02-41): يوضح تباين خط الانحدار ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5.621	5	1.124	5.566	0.001
Residual	6.262	31	0.202	—	—
Total	11.883	36	—	—	—

Dependent Variable: الخدمات التأمينية

Predictors: (Constant), الكفاءة الرقمية للموارد ، البعد التنظيمي والاستراتيجي البنية التحتية الرقمية، العمليات الرقمية، الأمن السيبراني،

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS V26.

من خلال الجدول نلاحظه نتائج الخاص باختبار تحليل التباين(ANOVA) ، يمكننا استخلاص القراءات الإحصائية التالية:صلاحية النموذج قيمة:(F)بلغت قيمة الاختبار الإحصائي (F) المحسوبة 5.566، وهي قيمة تعكس مدى جودة التوفيق بين نموذج الانحدار والبيانات المجمعة من شركات التأمين(SAA, CRMA, Salama Assurances) ، مما يشير إلى أن النموذج المختار ملائم لوصف العلاقة بين المتغيرات.الدلالة المعنوية:(Sig) سجل النموذج قيمة دلالة إحصائية (Significance) بلغت 0.001، وهي قيمة أصغر تماماً من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسات الاجتماعية والاقتصادية (0.05). وهذا يبرهن على أن العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وتحسين الخدمات التأمينية هي علاقة حقيقية ومعنوية وليست ناتجة عن الصدفة. تباين الانحدار: يُلاحظ أن مجموع المربعات الخاص بالانحدار بلغ 5.621 مقابل مجموع مربعات البواقي (الأخطاء) المقدر بـ 6.262. ومن الناحية التحليلية، فإن تقارب هاتين القيمتين مع تفوق معنوية النموذج يُفسر بأن المتغيرات المستقلة المتمثلة في (أبعاد التحول الرقمي) تمتلك قدرة تفسيرية واضحة للتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الخدمات التأمينية). تؤكد هذه النتائج إحصائياً أن النموذج المطبق يتمتع بمصداقية عالية، مما يسمح بالاعتماد على مخرجاته في تفسير "كيفية" مساهمة التحول الرقمي في تطوير الأداء الخدماتي داخل الوكالات المبحوثة بولاية ورقلة".

خامسا: دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول رقم (02-42): يوضح قيم معاملات خط الانحدار المتعدد

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
Constant	5.047	1.183	—	4.267	0.000
البنية التحتية الرقمية	-0.258	0.155	-0.224	-1.666	0.106
العمليات الرقمية	-0.459	0.174	-0.387	-2.642	0.013
الأمن السيبراني	0.445	0.194	0.372	2.293	0.029
الموارد البشرية الرقمية	-0.260	0.125	-0.331	-2.089	0.045
البعد التنظيمي والاستراتيجي	0.273	0.103	0.377	2.636	0.013

a. Dependent Variable: الخدمات التأمينية

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا لمخرجات SPSS V26.

يتبين من معطيات الجدول أعلاه أن ثابت النموذج بلغ (5.047)، وهو ما يعكس المستوى التقديري المرتفع لجودة الخدمات التأمينية في الشركات محل الدراسة (SAA, CRMA, Salama Assurances) بمعزل عن تأثير الأبعاد الرقمية. وبالتحليل المعمق لأثر المتغيرات، نجد أن بُعد الأمن السيبراني حقق أثراً موجباً ودالاً إحصائياً(0.029) ، مما يثبت أن حماية البيانات هي الركيزة الأولى لتعزيز الموثوقية. كما سجل البعد التنظيمي والاستراتيجي أثراً موجباً ودالاً (0.013)، ما يعكس نجاعة الخطط الإدارية في توجيه التحول الرقمي نحو تحسين الخدمة.

أما فيما يخص الإشارات السالبة المسجلة لبعدي العمليات والكفاءة الرقمية للموارد، فيجب التأكيد على أنها لا تسيء إطلاقاً لقوة العلاقة، بل هي مرآة صادقة لواقع الممارسة الميدانية التي أثبتت أداة الدراسة (بمعامل ألفا كرونباخ المرتفع) دقتها وثباتها. ويُعزى هذا التباين لوجود "فجوة تكيف تقنية" ناتجة عن استمرار الجانب الحضوري للزبون في بداية المعاملات لإدراج الوثائق، مما يولد ضغطاً في التحول الرقمي. وبالمثل، فإن عدم دلالة البنية التحتية (0.106)يترجم واقع تذبذب الإنترنت، مما جعل الأثر الرقمي يظهر كنقطة حرجة ميدانياً.

وبصفة عامة، يبرهن النموذج أن التحول الرقمي تظل المحرك الأساسي، وأن هذه النتائج هي "مؤشرات تقييمية" تدعو لضبط الجوانب التقنية والبشرية لتحقيق أقصى استفادة عزى ظهور الإشارات السالبة في بعض معاملات الانحدار، مثل بُعد رقمنة العمليات وبُعد الكفاءة البشرية، إلى وجود فجوة زمنية بين الشروع في تطبيق التحول الرقمي وظهور نتائجه

الفعلية على أرض الواقع. ويشير ذلك إلى أن المؤسسات محل الدراسة تمر بمرحلة «التكيف التقني»، حيث تتطلب الأنظمة الرقمية الجديدة فترة من الاستقرار والتدريب والتأهيل قبل أن تُسهم بصورة مباشرة وإيجابية في تحسين المخرجات الخدمية. كما يعكس هذا الوضع حجم الجهد التنظيمي والتكاليف المرحلية التي تتحملها المؤسسات خلال مرحلة التحول، والتي يُتوقع أن تتحول مستقبلاً إلى آثار إيجابية مع اكتمال منحنى التعلم لدى المورد البشري وارتفاع مستوى التكيف مع التقنيات الحديثة".

سادسا: معادلة خط الانحدار المتعدد:

بناء على نتائج جدول معاملات الانحدار، يمكن كتابة معادلة خط الانحدار المتعدد كما يلي:

$$Y = 5.047 - 0.258X1 - 0.459X2 + 0.445X3 - 0.260X4 + 0.273X5$$

حيث إن:

Y: المتغير التابع، ويمثل الخدمات التأمينية.

X1: البنية التحتية الرقمية.

X2: العمليات الرقمية.

X3: الأمن السيبراني.

X4: الكفاءة الرقمية للموارد البشرية.

X5: البعد التنظيمي والاستراتيجي.

تؤكد هذه المعادلة أن الارتقاء بالخدمات التأمينية في عينة من شركات (SAA, CRMA salama assurances,) بورقلة هو مسار تكاملي مستمر؛ فبينما تعمل الحماية والرؤية الاستراتيجية كقوى دفع إيجابية، تبرز الأبعاد ذات الإشارة السالبة كـ "نقاط حرجة" تستوجب التدخل الإداري لتجاوز عقبات الإنترنت وتكثيف التكوين التقني. إن معالجة هذه الثغرات، مع الاستناد لصدق البيانات الذي أثبته ألفا كرونباخ، سيعيد موازنة اتجاهات الأبعاد داخل النموذج ويحولها إلى قوى دفع إيجابية موحدة، مما يضمن استدامة جودة الخدمات التأمينية وتميزها التنافسي.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج:

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها في ضوء فرضيات الدراسة، وذلك بالاعتماد على نتائج الاستبيان، المقابلة، والوثائق الخاصة بالشركات التأمينية محل الدراسة، بهدف تحديد مدى تحقق الفرضيات والإجابة على إشكالية الدراسة.

أولاً: اختبار صحة الفرضية الأولى:

نص الفرضية: يوجد مستوى جيد لتطبيق التحول الرقمي داخل شركات التأمين محل الدراسة خلال فترة الدراسة ".

من خلال التحليل الإحصائي: بالاعتماد على مخرجات التحليل الوصفي المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجداول الخاصة بأبعاد التحول الرقمي الخمسة (البنية التحتية، العمليات، الأمن السيبراني، الموارد البشرية، والتوجه الاستراتيجي)، والذي يدل على أن كافة هذه الأبعاد سجلت مستويات استجابة بتقدير بين متوسط ومرتفع وهذا الاتساق في القيم الإحصائية يدل بوضوح على وجود بنية رقمية جيدة لدى عينة من شركات تأمينية (SAA، CRMA، salama assurances) بورقلة. حيث أظهرت النتائج أن هذه الشركات تتبنى رؤية شاملة تضمن كفاءة الأنظمة المعلوماتية المستخدمة.

كما أظهرت المقابلة توافقها مع المؤشرات الإحصائية ميدانياً؛ حيث تعتمد هذه الشركات على منصات رقمية مثل PGS وLOGTI وORASS و e-reccours و Iras و هي من بين الاستراتيجيات التي تمثل العصب المحرك للعمل الإداري داخل الشركات المبحوثة، مما سمح تحول الرقمي شامل للمعلومات وسرعة في تداولها بين مختلف المصالح. وهذا ما يعد دليلاً قاطعاً على الانتقال الفعلي نحو الإدارة الرقمية التي تخدم أهداف المؤسسة. **بناءً هذا نؤكد صحة الفرضية الأولى التي تم اختبارها ضمن هذه الدراسة.**

ثانياً: اختبار صحة الفرضية الثانية:

نص الفرضية: ." يوجد مستوى جيد من تحسين في خدمات تأمينية لدى شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة".

من خلال التحليل الإحصائي انطلاقاً من المتوسطات الحسابية العامّة والانحرافات المعيارية المسجلة في الجداول المتعلقة بمحور الخدمات التأمينية بأبعادها المختلفة، أظهرت النتائج أن هذا المحور حقق مستوى استجابة بتقدير مرتفع وهذا ما يدل على أن الزبائن يلمسون تحسناً حقيقياً في مخرجات الخدمة في ظل التحول الرقمي المحققة، حيث ساهمت الأدوات الرقمية في رفع معايير الأداء الخدمي وتقديم خدمات تأمينية أكثر دقة وموثوقية.

وهذا ما أكدته المقابلة؛ وفي ذات السياق، أكد مسؤولي الشركات التأمينية أن الخدمات التأمينية أصبحت أسرع ووفرت الجهد والوقت باعتماد التحول كإستراتيجية، وهذا ما يتجسد فعلياً في تسريع إجراءات التعويض، وتقليص مدة معالجة ملفات الحوادث، وتحسين القدرة على التواصل مع المؤمن لهم بشكل فوري، وهي النتائج التي فسرتها القيم الإحصائية المرتفعة، مما يثبت أن جودة الخدمة هي نتيجة مباشرة وفعالة للتحول الرقمي المعتمد. **وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تم اختبارها ضمن هذه الدراسة.**

ثالثا: اختبار صحة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية محل الدراسة خلال فترة الدراسة.

تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن دور أبعاد التحول الرقمي كمتغيرات مفسرة لتحسين الخدمات التأمينية، وقد تم صياغة الفرضيتين كما يلي:

الفرضية الصفرية:(H_0) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على تحسن الخدمات التأمينية في شركات التأمين محل الدراسة خلال فترة الدراسة.

الفرضية البديلة:(H_1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التحول الرقمي على تحسين الخدمات التأمينية في شركات التأمين محل الدراسة خلال فترة الدراسة.

من خلال تحليل وتفسير النتائج الإحصائية حسب مخرجاتSPSS وتبين ما يلي:

1. **معامل الارتباط:($R = 0.688$)** تعكس هذه القيمة وجود علاقة طردية قوية؛ ما يعني إحصائياً أن استثمار ثلاث شركات تأمينية (SAA،CRMA ، salama assurances) بورقلة في المنصات الرقمية والتطبيقات الحديثة يتزامن مع تحسن ملموس في معايير الخدمة. وهذا يدل على أن التحول الرقمي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من النشاط التأميني المعاصر.
2. **معامل التحديد:($R^2 = 0.473$)** يفسر هذا المؤشر أن 47.3% من التغيرات الإيجابية في تحسين الخدمات التأمينية (مثل سرعة إصدار العقود ودقة التعويضات) تعود إلى تبني أبعاد التحول الرقمي. وهي نسبة

معتبرة أكاديمياً تؤكد أن التحول هي المحرك الرئيسي لتطوير الأداء التأميني في ورقلة، بينما ترجع النسبة المتبقية لعوامل إدارية وتنظيمية أخرى.

3. **تحليل التباين:(ANOVA)** بما أن قيمة الدلالة Sig = 0.001 وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، فإن النموذج يتصف بالمعنوية العالية. وهذا يمنحنا القوة العلمية لرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مؤكدين أن العلاقة بين المتغيرين ليست نتاج الصدفة بل هي علاقة تأثير حقيقية.
4. **معاملات الانحدار:(Coefficients)** أظهرت النتائج أن بُعد "الأمن السيبراني" و"التوجه الاستراتيجي" هما الأكثر تأثيراً، ما يفسر بأن ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية لشركات التأمين مرتبطة أساساً بمدى حماية بياناتهم الشخصية وسهولة استخدام المنصات الإلكترونية للشركة.

بناءً على ما سبق، نؤكد صحة الفرضية البديلة(H_1) ؛ حيث أثبتت الدراسة الميدانية أن التحول الرقمي يساهم بفعالية في تحسين الخدمات التأمينية من خلال اعتماد التحول الرقمي في ملفات الحوادث، وتسريع معاملات الإدارية، وتسهيل عملية التواصل مع المؤمن لهم، مما يعزز من الميزة التنافسية للشركات محل الدراسة في السوق الوطني.

❖ **خلاصة استدلالية حول تطور الأداء التأميني المالي وتحسين الخدمات بعد تبني التحول الرقمي باستعمال المؤشرات المالية:** لتعزيز مخرجات الدراسة الميدانية وإعطائها عمقاً محاسبياً، تم الاعتماد على تحليل المؤشرات المالية المستخلصة من الوثائق الرسمية لسنة 2024، والتي تثبت تحسن الأداء الخدمي والمادي بفعل التحول الرقمي في الشركات الثلاث:

1. **مؤشر رقم الأعمال ونمو حجم النشاط:** يعكس إجمالي الأصول المحققة والبالغ (108.55 مليار دج لشركة SAA، و17.5 مليار دج لشركة Salama Assurances، و261.58 مليون دج لـ CRMA) قدرة استيعابية ضخمة للعمليات. هذا النمو في رقم الأعمال هو النتيجة المادية المباشرة لتبني التحول الرقمي؛ حيث سمحت المنصات الرقمية بتسهيل عمليات الاكتتاب وتوسيع قاعدة الزبائن، مما جعل الخدمة "أكثر انتشاراً ويسراً"، وهو ما يفسر التقييم المرتفع الذي منحه الزبائن لسهولة الوصول للخدمة.
2. **مؤشر التكاليف والنجاعة التشغيلية:** أظهرت الميزانيات تحكماً فعالاً في الأعباء والخصوم الجارية رغم ضخامة النشاط. فمن خلال أتمتة العمليات، تم تقليص التكاليف الإدارية والورقية، مما أدى لتحويل "الجهد التشغيلي" إلى نتائج صافية (أرباح) بلغت (3.42 مليار دج لشركة SAA، و516.34 مليون دج لشركة Salama Assurances، و36.95 مليون دج لـ CRMA). هذا الانخفاض في التكاليف بفضل التحول الرقمي سمح للشركات بتوجيه فوائضها المالية نحو تحسين جودة واجهات التعامل وتطوير الخدمات الرقمية.
3. **مؤشر كفاءة تسوية التعويضات والالتزامات:** يعتبر التحكم في "المؤونات التقنية" دليلاً على دقة الأنظمة الرقمية. فبواسطة أنظمة مثل (ORASS وe-reccours)، تمكنت الشركات من تسريع وتيرة دفع التعويضات وتقليص مدة معالجة الملفات. هذا المؤشر المالي يثبت أن "تحسن الخدمة" تحولت إلى واقع ملموس يتمثل في سرعة استرجاع الزبون لحقوقه المالية بدقة متناهية، وهو ما رفع من مستوى الموثوقية والأمان لدى مؤمني شركة SAA و Salama Assurances وCRMA.
4. **مؤشر الملاءة المالية واستدامة تحسن الخدمات التأمينية:** تظهر الميزانيات ملاءة مالية صلبة من خلال الأموال الخاصة التي بلغت (46.74 مليار دج لشركة SAA، و5.03 مليار دج لشركة Salama Assurances، و188.86 مليون دج لـ CRMA). هذا المؤشر المالي يضمن للزبون "استدامة الخدمة" وقدرة الشركة على التعويض تحت

أي ظرف، كما يثبت أن الشركات تملك القاعدة المالية اللازمة لمواصلة الاستثمار في تقنيات التحول الرقمي لتطوير خدماتها مستقبلاً.

ومنه يتضح مما سبق أن التحسن في الخدمات التأمينية مدعوم بأدلة مالية قاطعة؛ فالزيادة في رقم الأعمال، والتحكم في التكاليف، والدقة في دفع التعويضات، وتحسن الملاءة والربحية، كلها مؤشرات مالية تؤكد تحسن الأداء بعد اعتماد التحول الرقمي حيث انه قد حقق قفزة نوعية في الأداء التأميني المقدم للمؤمن لهم بولاية ورقلة.

خلاصة الفصل الثاني:

يتناول هذا الفصل دراسة واقع دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية، وذلك من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من موظفي شركات التأمين محل الدراسة، إضافة إلى إجراء مقابلات مع مسؤولي هذه الشركات، ثم عرض النتائج المتحصل عليها وتحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج(SPSS) ، إلى جانب تحليل بعض الوثائق المالية، وصولًا إلى مناقشة هذه النتائج، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والتحقق من مدى صحتها.

وقدا أظهرت الدراسة الميدانية النتائج التالية:

- وجود توجه فعلي لدى شركات التأمين محل الدراسة نحو التحول الرقمي خدماتها، مع توفر بنية تحتية تقنية وأنظمة برمجية متخصصة مقبول.
- ساهم التحول الرقمي بشكل ملموس في تحسين كفاءة الخدمات التأمينية من خلال تقليص آجال معالجة الملفات وسرعة تقديم التعويضات.
- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات التأمينية في الشركات محل الدراسة خلال فترة الدراسة.
- توجد بعض العوائق الميدانية التي تحد من فعالية التحول الرقمي الشامل، أبرزها نقص التكوين التقني للموظفين وتذبذب شبكة الإنترنت أحيانا.

وتؤكد هذه النتائج في مجملها صحة الفرضيات المعتمدة في الدراسة، مما يعكس أن التحول الرقمي يمثل ركيزة أساسية لتحسين الخدمات التأمينية وتطوير فعالية الاداء.

خاتمـــــة

خاتمة:

سعت هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تطوير الخدمات التأمينية، من خلال معالجة الإشكالية المتمثلة في: "إلى أي مدى يساهم التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية لدى شركات التأمين محل الدراسة بورقلة خلال فترة الدراسة؟وللإجابة على هذه الإشكالية، تم تقسيم الدراسة إلى جانب نظري وجانب تطبيقي ،ففي الجانب النظري تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بكل من التحول الرقمي والخدمات التأمينية، مع توضيح أهم العناصر المتعلقة بهما، مدعّمًا ذلك بعرض دراسات سابقة ساهمت في فهم وبناء الإطار النظري للموضوع أما في الجانب التطبيقي، فقد تم إجراء دراسة ميدانية داخل الشركات محل الدراسة، بهدف الوقوف على واقع تبني التحول الرقمي، وتقييم مستوى تحسين الخدمات التأمينية، وتحليل العلاقة بين المتغيرين في البيئة العمل الفعلية.

أولا: اختبار الفرضيات:

بناءً على المعالجة الدراسة الميدانية، توصلت النتائج إلى ما يلي:

- **الفرضية الأولى**: وقد أثبتت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى التطبيق الفعلي لتحول الرقمي جاء مرتفعاً وشاملاً لمختلف الأبعاد التنظيمية والتقنية، لعينة من شركات تأمينية محل الدراسة مما يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص بوجود مستوى جيد لتطبيق التحول الرقمي لعينة من شركات التأمين محل الدراسة خلال فترة الدراسة.
- **الفرضية الثانية**: وقد أثبتت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى الخدمات التأمينية جاء مرتفعاً، خاصة في الجوانب المتعلقة بتحسين الخدمات ورضا العملاء، مما يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص بوجود مستوى جيد للخدمات التأمينية على مستوى شركات التأمين محل الدراسة في ظل التحول الرقمي خلال فترة الدراسة.
- **الفرضية الثالثة**: وقد أثبتت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، مما يدعم أن التحول الرقمي ساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات التأمينية وانعكس ذلك إيجابا على فعالية الأداء مما يؤكد صحة الفرضية الثالثة التي تنص على بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي والخدمات التأمينية لعينة من شركات التأمين محل الدراسة خلال فترة الدراسة.

ثانيا: النتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التطبيقية المهمة، تمثلت فيما يلي:

- أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين تبني التحول الرقمي وتحسين الخدمات التأمينية، حيث ساهمت التحول الرقمي في تسريع إجراءات إصدار العقود وتقليص مدة معالجة ملفات التعويضات داخل الشركات المبحوثة
- أظهر الاعتماد على الأنظمة الرقمية الحديثة مساهمة فعالة في رفع مستوى دقة البيانات المالية والمحاسبية والحد من الأخطاء البشرية، مما وفر قاعدة بيانات موثوقة تدعم عملية اتخاذ القرار داخل وكالات التأمين بولاية ورقلة
- ساهم التحول الرقمي في تحسين الصورة الذهنية لشركات التأمين محل الدراسة، من خلال الانتقال من الأساليب التقليدية إلى نموذج المؤسسة الرقمية العصرية، الأمر الذي عزز ثقة المؤمن لهم ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.
- مكّنت المنصات الرقمية المعتمدة في إدارات الشركات من فرض رقابة فورية وفعالة على مختلف العمليات، إضافة إلى تسهيل تدفق المعلومات بين المصالح والوكالات، مما ساهم في تقليص البيروقراطية الإدارية وتحسين التنسيق الداخلي.
- ساهم التحول الرقمي في ترشيد التكاليف التشغيلية وتوجيه جهود الموارد البشرية نحو المهام الفنية والاستشارية ذات القيمة المضافة، وهو ما انعكس إيجاباً على المردودية الاقتصادية للشركات محل الدراسة.

- أظهرت نتائج الدراسة أن الجاهزية الرقمية ويتطلب تطوير المهارات التقنية للموظفين يُعدّان من أهم العوامل المؤثرة في ضمان استمرارية الخدمة وتحقيق ميزة تنافسية داخل سوق التأمين المحلي بولاية ورقلة.
- ن التحول الرقمي لم يعد مجرد خيار تقني، بل أصبح ركيزة إستراتيجية ومحوراً أساسياً في إعادة صياغة العمل التأميني، من خلال دوره في عصرنة الخدمات، تحسين الرقابة، ورفع جودة الأداء الخدمي.

ثالثا: الاقتراحات والتوصيات:

انطلاقاً من نتائج الدراسة وتحليل البيانات، وفي سعينا لتعزيز فعالية تطبيق التحول الرقمي لتحسين الخدمات التأمينية داخل ثلاث شركات تأمينية محل الدراسة، يمكننا صياغة مجموعة من التوصيات التالية:

1. الحفاظ على وتيرة التطور التقني الحالي لضمان استمرارية جودة الخدمات التأمينية.
2. تعزيز التكامل بين الأبعاد الرقمية (الإستراتيجية، البنية التحتية، والأمن السيبراني) لضمان تحسين الكفاءة الخدمية.
3. دعم استراتيجيات الأمن السيبراني لتعزيز الثقة الرقمية لدى الزبائن وضمان حماية بياناتهم .
4. استغلال المستوى الجيد للأداء الحالي في الترويج للخدمات الرقمية وتوسيع قاعدة الزبائن.
5. . تطوير منصات وتطبيقات هاتف ذكي متكاملة لا تكتفي ببرامج داخلية، بل يجب توفير تطبيقات تتيح للمؤمن له الاكتتاب والدفع ومتابعة ملفه من هاتفه مباشرة.
6. .الاستثمار المستدام في الرأس المال البشري تنظيم دورات تدريبية دورية متقدمة للموظفين لمواكبة التحديثات المستمرة في المنصات. (PGS, ORASS) .
7. تعزيز الشمول الرقمي للخدمات توسيع نطاق التحول الرقمي لتشمل كافة أنواع العقود التأمينية وليس فقط التأمينات الأكثر طلباً، لضمان تجربة موحدة لكل الزبائن.
8. سعي لتطوير قنوات التواصل الرقمي في الشركات التأمينية محل الدراسة عبر إدماج المساعد الذكي (Chatbot) أو خدمة العملاء الفورية بالمواقع الإلكترونية، بهدف تمكين الزبائن من الحصول على الاستشارات والرد على استفساراتهم في أي وقت، مما يحسن الخدمة ويقلل من الضغط والانتظار داخل الوكالات بولاية ورقلة.

رابعا: آفاق الدراسة:

وفي ختام هذه الدراسة، وبناءً على ما توصلت إليه النتائج السابق للبحث ونظرا لعدم إلمامنا بكافة جوانب المتعلقة بالموضوع وتفرعاته يظل موضوع واسعا ومتطور باستمرار ومن هدا المنطلق نأمل أن نكون وفقنا في إثراء البحث العلمي ولوا بالشيء لقليل وفيما يلي مجموعة من مواضيع المقترحة يمكن أن تكون منطلق جيد لدراسات المستقبلية:

1. دور التحول الرقمي في ابتكار نماذج عمل جديد.
2. أثر التحول الرقمي في تفعيل نظم البيانات الضخمة في دعم اتخاذ القرار داخل شركات التأمين.
3. أثر التحول الرقمي على الشمول كآلية لتحسين الأداء التنافسي.
4. تحليل دور التحول الرقمي في إدارة المخاطر السيبرانية.
5. دراسة أثر التحول الرقمي على الأداء المالي لشركات التأمين .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

1. كوثر الحاج نعاس أثر تقنيات الرقمنة على صناعة التأمين: تطبيقات عالمية (روسيا وإيطاليا)، مجلة الريادة الاقتصادية للأعمال، المجلد 09، العدد 01، 2023.

2. عبد الحميد الفيصل فايز جراد أثر التحول الرقمي على إدارة مخاطر التأمين باستخدام تحليل السيناريوهات واختبار الإجهاد المجلة العربية للنشر العلمي المجلد 07، العدد71، 2024.

3. سمية اوسليمان إستراتيجية جودة الخدمات وأثرها على تحقيق وتنمية الميزة التنافسية لشركة التامين في الجزائر دراسة حالة شركة اكسا أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، علوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة جامعة الجزائر 3 ،2022/2021.

4. رحمة بركات وصليحة عشي التحول الرقمي ومستقبل صناعة التأمين في ظل الثورة الصناعية الرابعة: سيناريوهات ما بعد كوفيد-19"، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 17، العدد 02، 2023.

5. حمزة بالي، بوربي حناشي، جودة خدمات التامين من وجهة نظر الزبون – دراسة حالة الشركة الجزائرية للتامين وكالة الوادي، مجلة اقتصاد المال والإعمال، المجلد 05، العدد 02، 2020.

6. عبد الحميد بشير أثر التحول الرقمي على ممارسات إدارة الموارد البشرية في منظمات الأعمال – دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسير الموارد البشرية، علوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة ،2023/2022.

7. فاطمة الزهراء بن احمد، نادية بن احمد، التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات – دراسة حالة، المجلة الجزائرية للمالية العامة المجلد 15، العدد 01، 2025.

8. عبد الرحمان بن ساعد أثر التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي السعودي نموذجًا، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، المجلد 15، العدد 01، 2024.

9. وسام بن مخلوف ومريم رياض أثر التحول الرقمي على حوكمة شركات التأمين: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين (SAA) مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 08، العدد 02، 2024.

10. زهرة خلوف، خيرة شاوشي، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، المجلد 05، العدد01، 2023.

11. بوبكر ساخي ، دور وأهمية جودة الخدمات في جلب العملاء، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد ،01 2022.

12. صبيرة سعيدي تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص بنوك وتأمينات، علوم المالية ومحاسبة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ،2023/2022.

13. وأمينة سلايمية وسناء العايب أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء شركة التأمين: دراسة حالة أم البواقي، مجلة العلوم الإنسانية لأم البواقي، المجلد 09، العدد 01، 2022.

14. رضا سي الطيب الهشمي التحول الرقمي وإشكالية التغيير التنظيمي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص التنظيم والطفرة الرقمية، علوم التسيير، جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر،2024/2023.

15. صبرينة شراقة، متطلبات التحول الرقمي في قطاع التامين الجزائري مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد ،06 العدد 02، 2021.

16. صبرينة شراكة تكنولوجيا التأمين: الاتجاه الجديد لصناعة التأمين المتطورة المتحولة تكنولوجيًا – دراسة حالة شركة Lemonade"، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 12، العدد 02، 2021.

17. كريمة شيخ، ابتكار المنتجات التأمينية ودورها في ترقية شركات التامين بالمغرب العربي – حالة سوق التامين الجزائر – تونس والمغرب، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 01، العدد 01 ،2014.

18. أحمد عبد الوهاب أحمد عثمان، سلمان عثمان محمد، ونادي أبو زيد قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء قطاع التأمين: دراسة تطبيقية على شركة مصر لتأمينات الحياة المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 05، العدد 02، 2024.

19. ربيع قرينة، تقنيات التحول الرقمي واستراتيجياته – نمادج عن فصص فشل ونجاح لشركة عالمية –، مجلة المشكلة الاقتصادية والتنمية، المجلد 02، العدد 02، 2023.

20. سليمان مامون الدرادكة إدارة الجودة الشاملة وخدمات العملاء الطبعة الثانية دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2015.

21. عمار مسعود عباس راضية بعنوان: " رقمنة خدمات التامين شركة تامين جزائرية نمودجا" مجلة أكاديمية للبحث القانوني مجلد 13 العدد2، 2022.

22. سامية معزوز أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين: دراسة على عدد من شركات التأمين في الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 9، العدد 01، 2022.

23. خلود هادي عبود ونوار كاضم كريم تكنولوجيا التحول الرقمي في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 18، العدد 63، سنة 2023.

المراجع الأجنبية:

1. amina Abderrazak and Samia Mazouz ،The Role of Financial Technology in Enhancing Financial Inclusion in Insurance Companies: A Study of Several Insurance Companies in Algeria ،Research in Contracts and Business Law Review ،Volume 10 ،Issue 01،Algeria.،2025.
2. Younes Elgargouh ،Mohammed Reda Chbihi Louhdi ،El Moukhtar Zemmouri and Hicham Behja ،Knowledge Management for Improved Digital Transformation in Insurance Companies: Systematic Review and Perspectives ،Informatics ،Volume 11 ، Issue 3 ،2024 .
3. Tangirberdiyeva Gulchekhra Rakhimzhanovna ،Digitalisation of the Insurance Sector: Trends and Technologies ،European Journal of Economics, Finance and Business Development ،Volume 3 ،Issue 5 ،May.2025 .
4. Meroua HADDAD, BOUFOULA Nabila, The Reality of adopting Digital Transformation by a Sample of Life and Health Insurance Companies in Algeria, Journal of Economic Papers Volume: 16, Issue: 02, 2025.
5. Habiba Kalem ،Insuring the Future: Harnessing Digital Transformation for Sector Development ،Scientific Research Bulletins ،Volume 12 ،Issue 02 ،Algeria.2024 ،
6. Mohammed Koudjil, Samir Ouahab, Ahmed Bendaoudia ،The Impact of Financial Digital Technology on Achieving the Advantage of Financial Inclusion in Financial Institutions in Algeria: A Case Study of Banks and Insurance Companies ،International Journal of Economic Perspectives ،Volume 18 ،Issue 11،2024.
7. Tonina Velichkova Yaneva ،Digital Transformation of Commerce with Insurance Products in Bulgaria ،Doctoral Dissertation ،University of Economics – Varna ،Faculty of Economics ،Bulgaria، 2024.

8. .Gurucharann Visagamurthy ،Cross-Sector Digital Transformation: Lessons from Insurance Industry Automation and Interoperability Models ،European Journal of Computer Science and Information Technology ،Volume 13 ،Issue 41 2025 .
9. Jovica Stanković and Jelena Z. Stanković and Zoran Tomić, Factors Affecting Digital Transformation of Insurance in the Republic of Serbia, Economic Themes, Volume 60, Issue 01, Serbia, March ،2022.
10. Ari Susanto,Digital Transformation of the Insurance Industry: The Potential of Insurance Technology (InsurTech) in Indonesia,Journal of Humanities, Social Sciences and Business, Volume 2, Issue 1, 2022.
11. Rabah Youdjou and Mohand ،Chitti The Transition to Digital for Insurance Companies in Algeria ،Economics of Money and Business Journal ،Volume 10 ،Issue 02 ،Algeria ، November، 2025.

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	جهة العمل	الرتبة العلمية
01	**سمير بوختالة**	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	أستاذ التعليم العالي
02	**بعيليش نور الدين**	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	أستاذ محاضر (أ)
03	**فتيحة بلجيلالي**	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت.	أستاذ محاضر (أ)

الملحق رقم (02): أسئلة المقابلة في صياغتها النهائية:

استمارة المقابلة:

التاريخ: 2026/04/14

- الشركة (1) على ساعة: 9:00
- الشركة (2) على الساعة: 11:00
- الشركة (3) على الساعة: 14:30

المحور الأول: واقع وانعكاسات التحول الرقمي.

الرقم	الأسئلة	الإجابة:		
	البعد الأول: واقع التحول الرقمي داخل المؤسسة			
01	كيف يتم توظيف التحول الرقمي في تسيير خدمات التأمينية داخل المؤسسة؟			
02	ما هي أهم الأنظمة والحلول الرقمية المعتمدة حاليًا في تقديم الخدمات داخل مؤسسة؟			
03	كيف تقيمون مستوى التحول الرقمي داخل المؤسسة؟			
	البعد الثاني: انعكاسات التحول الرقمي على تحسين خدمات التأمينية			
04	كيف ساهم التحول الرقمي في تطوير أساليب تقديم خدمات التأمينية مقارنة بالطرق التقليدية؟			
05	ما أبرز التحسينات التي مست سير العمليات التأمين بعد اعتماد التحول الرقمي؟			
06	كيف أثرت التحول الرقمي على تحسين الخدمات المقدمة للزبائن داخل مؤسسة؟			
	المحور الثاني: دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية			
	البعد الأول: العلاقة بين التحول الرقمي وخدمات التأمينية			
01	كيف تؤثر التقنيات التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمين داخل المؤسسة؟			

02	ما طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين سير العمليات التأمينية داخل المؤسسة؟				
03	هل يمكن اعتبار التحول الرقمي عنصرًا أساسيًا في تطوير الخدمة التأمينية ؟ ولماذا؟				
البعد الثاني: التحديات والمقترحات					
04	ما أبرز الصعوبات التقنية أو التنظيمية التي تواجه تطبيق التحول الرقمي داخل مؤسستكم؟				
05	هل توجد تحديات مرتبطة بالبنية التحتية أو الموارد البشرية؟				
06	ما الإجراءات المعتمدة لتجاوز هذه التحديات؟				
الأسئلة الختامية:					
07	كيف تقيّمون بصفة عامة أثر التحول الرقمي على تطور الخدمات التأمينية في المؤسسة؟				
08	ما التوجهات المستقبلية لتعزيز التحول الرقمي؟				

الملحق رقم (03): استبيان الدراسة:

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية ومحاسبة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في شعبة علوم اقتصادية تخصص مالية بنوك وتأمينات، نتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تتمحور حول:" دور التحول الرقمي في خدمات شركات التأمينية وعليه، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة، والتي نرجو منكم الإجابة عليها بكل دقة وموضوعية، إذ إننا بحاجة ماسة إلى المعلومات التي ستُجمع من خلالها، لما لها من دور في استكمال هذه المذكرة، وتعزيز موثوقية نتائجها.

نؤكد أن جميع المعلومات المقدمة ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان السرية التامة

نشكر لكم حسن تعاونكم واهتمامكم.

الطالبة: بوخريص دعاء.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

➢**السن:** أقل من 25سنة ☐ من25- 34 سنة ☐ من 35-44 سنة ☐ من 45-54سنة ☐
أكثر من 55 سنة ☐

➢**المستوى العلمي:** ثانوي ☐ شهادة جامعية ☐ دراسات عليا ☐ دراسات أخرى ☐

➢ **نوع الوظيفة:** مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ مكلف بالاكتتاب ☐ مكلف بالتعويضات ☐
موظف مالي/محاسبي ☐ عون إداري / تنفيذي ☐ أخرى ☐

➢**سنوات الخبرة:** اقل من 5سنوات ☐ من 5 -9 سنوات ☐ من 10 - 14 سنوات ☐
من 15 -19 سنة ☐ 20 سنة فأكثر ☐

المحور الأول :التحول الرقمي: الرجاء وضع العلامة (×) أمام الإجابة المناسبة.

الرقم		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	البعد الأول :البنية التحتية رقمية.					
01	تتوفر المؤسسة على نظم معلومات حديثة تدعم تطبيق التحول الرقمي في مختلف خدماتها.					
02	تعتمد المؤسسة على شبكات اتصال فعالة تضمن استمرارية العمل وتحسين الأداء.					
03	تساهم البنية التحتية الرقمية في تحسين الخدمات التأمينية المقدمة.					
04	تتميز الأنظمة الرقمية في المؤسسة بسهولة الاستخدام مما يسهل التعامل معها.					
	البعد الثاني: رقمة العمليات.					
05	تعتمد المؤسسة على الأتمتة في تنفيذ العمليات التأمينية بشكل يحد من التدخل اليدوي.					
06	يتم معالجة الملفات التأمينية باستخدام أنظمة رقمية بدل الطرق التقليدية .					
07	يساهم التحول الرقمي في تسريع تقديم الخدمات وتحسين كفاءتها.					
08	تقلل العمليات الرقمية من الأخطاء الإدارية وتحسن دقة المعاملات.					
09	تعتمد المؤسسة على نظم رقمية في متابعة مختلف الإجراءات التأمينية .					
	البعد الثالث: الأمن السيبراني.					
10	تعتمد المؤسسة على أنظمة حماية فعالة لضمان أمن وسرية البيانات .					

11	يتم تأمين المعاملات الرقمية ضد المخاطر والهجمات الإلكترونية المختلفة.					
12	تلتزم المؤسسة بسياسات واضحة لحماية خصوصية بيانات العملاء .					
13	يتم تحديث أنظمة الحماية بشكل مستمر لمواجهة التهديدات السيبرانية.					
	البعد الرابع: الكفاءة الرقمية للموارد البشرية.					
14	يمتلك الموظفون مهارات رقمية تمكنهم من استخدام الأنظمة الحديثة بكفاءة .					
15	يتم تنظيم دورات تدريبية لتطوير الكفاءات الرقمية للعاملين .					
16	يتكيف الموظفون مع التقنيات الحديثة داخل بيئة العمل.					
17	تشجع المؤسسة استخدام الأدوات الرقمية في أداء المهام اليومية					
18	تساهم الكفاءات البشرية في دعم نجاح مشاريع التحول الرقمي .					
	البعد الخامس: البعد التنظيمي والاستراتيجي.					
19	تعتمد المؤسسة على إستراتيجية واضحة لدعم وتنفيذ التحول الرقمي .					
20	تدعم الإدارة العليا مشاريع التحول الرقمي وتعمل على تطويرها.					
21	توجد سياسات تنظيمية تنظم استخدام التقنيات التحول الرقمي داخل المؤسسة.					
22	يتم دمج التحول الرقمي ضمن الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة					

.

المحور الثاني: الخدمات التأمينية: الرجاء وضع العلامة (×) أمام الإجابة المناسبة.

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	البعد الأول: جودة الخدمات التأمينية.					
01	تلتزم المؤسسة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء قدر الإمكان.					
02	يتم تنفيذ العمليات التأمينية وفق إجراءات واضحة ومعايير محددة .					
03	يتم تقديم الخدمات التأمينية وفق ضوابط مهنية معتمدة .					
04	تعكس الخدمات المقدمة مستوى عالي من الاحترافية والجودة التقنية.					
	البعد الثاني: رضا العملاء.					
05	يشعر العملاء بالرضا عن مستوى الخدمات التأمينية المقدمة.					
06	تستجيب المؤسسة بسرعة لطلبات واستفسارات العملاء .					
07	تلبي الخدمات التأمينية احتياجات العملاء بشكل مناسب.					
08	يسهل على العملاء الحصول على الخدمات التأمينية المختلفة .					
09	يتم الاهتمام بشكاوى العملاء والعمل على معالجتها بفعالية .					
	البعد الثالث: الكفاءة الخدمية.					
10	تتم معالجة الملفات التأمينية في وقت مناسب وبكفاءة					
11	تعتمد المؤسسة على إجراءات مبسطة تسهل تقديم الخدمات.					
12	تساهم الكفاءة التشغيلية في تحسين أداء الخدمات التأمينية.					
13	يتم تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات					
	البعد الرابع: الابتكار في خدمات التأمينية.					
14	تعتمد المؤسسة على تقنيات رقمية حديثة في تقديم خدماتها.					
15	يتم تطوير خدمات تأمينية جديدة بشكل مستمر .					
16	تستخدم المؤسسة وسائل مبتكرة لتحسين جودة الخدمات .					
17	تساهم الابتكارات في تحسين تجربة العملاء داخل المؤسسة.					

الملحق رقم (04): الميزانية المالية لسنة 2024 للشركة الوطنية للتأمينات SAA بورقلة

BENHABILES ZOHEIR
Expert-Comptable, Commissaire Aux Comptes
Coopérative Immobilière Dar El Amel BP 14A
Les Orangers Rouïba, ALGER
N° Agrément : 0131

MC ZADDI
Expert-Comptable, Commissaire Aux Comptes
Asphodèles BT. 9 N° 115
Ben Aknoun Alger
N° Agrément : 326/16

BILAN ACTIF AU 31/12/2024

DESIGNATION	MONTANT BRUT	AMORT./PROVISIONS	MONTANT NET N	MONTANT NET N-1
Ecart d'acquisition- Goodwil positif ou negatif				
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	281.080.537,82	217.600.365,54	63.480.172,28	72.567.976,14
IMMOBILISATIONS CORPORELLES				
Terrains	6.677.932.215,20		6.677.932.215,20	6.694.757.415,20
Batiments d'exploitations	22.544.109.354,00	7.151.952.632,02	15.392.156.721,98	15.604.089.461,28
Batiments de placements	1.413.534.214,72	880.200.752,14	533.333.462,58	610.010.989,68
Autres immobilisations corporelles	2.758.069.930,38	1.574.739.108,44	1.183.330.830,94	937.738.658,45
Immobilisation en concession	157.981.588,00	51.398.442,36	106.583.145,64	111.370.466,42
IMMOBILISATIONS EN COURS	184.890.529,15		184.890.529,15	220.704.358,02
IMMOBILISATIONS FINANCIERES				
Titres mis en équivalence				
Autres participations et creances rattachees	6.358.399.748,20	1.805.021.047,90	4.553.378.700,30	4.633.679.652,50
Autres titres immobilises	47.081.782.859,03		47.081.782.859,03	45.933.900.654,98
Prets et autres actifs financiers non courants	147.775.448,21		147.775.448,21	140.854.276,86
IMPOTS DIFFERES ACTIF	1.534.992.665,92		1.534.992.665,92	1.462.317.362,86
FONDS OU VALEURS DEPOSES AUPRES DES CEDANT	101.660.454,32		101.660.454,32	46.556.656,08
TOTAL ACTIF NON COURANT	89.242.209.553,95	11.680.912.348,40	77.561.297.205,55	76.467.847.968,34
PROVISIONS TECHNIQUES D'ASSURANCE				
Part de la coassurance cédée				
Part de la réassurance cédée	9.003.693.787,40		9.003.693.787,40	4.714.930.603,02
CREANCES ET EMPLOIS ASSIMILES				
Cessionnaires cédants débiteurs	2.441.231.546,72		2.441.231.546,72	1.341.400.412,66
Assures, intermédiaires d'assurance et comptes rattachés	12.306.856.638,02	3.406.043.857,93	8.900.812.780,09	9.388.795.456,70
Autres débiteurs	1.265.918.477,33	137.757.834,38	1.128.160.642,95	779.858.899,62
Impots et assimilés	171.731.004,10	22.674.994,34	149.056.009,82	86.127.461,27
Autres créances et emplois assimilés	210.080.234,78		210.080.234,78	190.235.688,80
DISPONIBILITES ET ASSIMILES				
Placements et autres actifs financiers courants	2.152.176.750,00		2.152.176.750,00	689.101.000,00
Tresorerie	7.008.359.068,06	8.193.195,91	7.000.165.872,15	5.162.795.227,49
TOTAL ACTIF COURANT	34.560.047.507,40	3.574.669.882,56	30.985.377.624,84	22.351.254.749,59
TOTAL GENERAL ACTIF	123.802.257.061,35	15.255.582.230,96	108.546.674.830,39	98.819.102.717,93

M.C ZADDI
Expert - Comptable
Commissaire Aux Comptes

BENHABILES ZOHEIR
Expert-Comptable, Commissaire Aux Comptes
Coopérative Immobilière Dar El Amel BP 14A
Les Orangers Rouïba, ALGER
N° Agrément : 0131

MC ZADDI
Expert-Comptable, Commissaire Aux Comptes
Asphodèles BT. 9 N° 115
Ben Aknoun Alger
N° Agrément : 326/16

BILAN PASSIF AU 31/12/2024

DESIGNATION	MONTANT NET	MONTANT NET - 1
Capital émis	35.000.000.000,00	35.000.000.000,00
Capital non appelé		
Primes et réserves	8.101.014.204,81	6.536.137.101,97
Ecart d'évaluation	218.635.094,39	261.240.418,01
Ecart d'équivalence		
Résultat net	3.424.378.889,12	3.064.877.102,84
Autres capitaux propres -Report a nouveau		
Comptes Intermediaire		
TOTAL I - CAPITAUX PROPRES	46.744.028.188,32	44.862.254.622,82
Emprunts et dettes financières	6.192.420,00	30.715.000,00
Impots (différés et provisionnés)	7.275.133,29	1.210.579,01
Autres dettes non courants	196.583.145,64	111.370.466,49
Provisions réglementées	4.930.194.823,86	4.285.378.297,93
provisions et produits comptabilisés d'avance	2.038.696.088,89	1.964.709.067,58
Fonds ou valeurs reçus des réassureurs	5.090.452.336,78	3.826.917.845,83
TOTAL II PASSIF NON COURANT	12.269.393.948,46	10.220.301.256,84
Operations directes	30.727.308.005,73	29.813.671.217,04
Acceptations	4.345.308.099,79	1.146.924.576,09
Cessionnaires, Cédants et comptes rattachés	4.632.235.346,61	4.787.774.158,32
Assurés et intermédiaire d'assurance	980.079.551,08	867.930.690,73
Impots	3.372.624.292,20	2.521.449.996,67
Autres dettes	5.460.532.046,15	4.597.996.689,39
TRESORERIE PASSIF	15.165.352,05	799.510,03
TOTAL III PASSIF COURANT	49.533.252.693,61	43.736.546.838,27
TOTAL GENERAL PASSIF	108.546.674.830,39	98.819.102.717,93

M.C ZADDI
Expert-Comptable
Commissaire aux Comptes

الملحق رقم (05): جدول حسابات النتائج لسنة **2024** للشركة الوطنية للتأمينات **SAA** بورقلة.

BENHABILES ZOHEIR
Expert-Comptable, Commissaire Aux Comptes
Coopérative Immobilière Dar El Amel BP 14A
Les Orangers Rouïba, ALGER
N° Agrément : 0131

MC ZADDI
Expert-Comptable, Commissaire Aux Comptes
Asphodèles BT. 9 N° 115
Ben Aknoun Alger
N° Agrément : 326/16

COMPTE DE RESULTAT AU 31/12/2024

DESIGNATION	OPERATIONS BRUTES	CESSIONS ET RETROCESSION	OPERATIONS NETTES N	OPERATIONS NETTES N-1
Primes émises sur opérations directes	31.610.834.991,09	6.973.763.696,16	24.636.871.204,92	22.846.941.479,86
Primes acceptées	1.529.285.240,30		1.529.285.240,30	1.581.500.359,05
Primes émises reportées	-956.651.235,82	-977.546.266,59	20.894.030,77	-857.066.111,88
Primes acceptées reportées	-34.283.427,41		-34.283.427,41	-17.431.975,97
I - PRIMES ACQUISES A L'EXERCICE	32.148.985.478,15	5.996.218.399,57	26.152.767.078,58	23.552.943.751,06
Prestations (sinistres) sur opérations directes	15.613.787.842,71	4.804.294.567,63	10.809.493.075,08	12.813.752.329,70
Prestations (sinistres) sur acceptation	3.350.599.723,45	-838.291,30	3.351.438.014,64	-406.170.192,18
II - PRESTATIONS(SINISTRE) DE L'EXERCICE	18.964.387.566,16	4.803.456.276,24	14.160.929.089,92	12.407.582.137,38
Commissions reçues en réassurance		-1.290.020.782,02	1.290.020.782,02	1.185.696.466,47
Commissions versées en réassurance		49.935.746,00	-49.935.746,00	-84.669.788,93
III - COMMISSIONS DE REASSURANCE		-1.240.085.036,02	1.240.085.036,02	1.101.226.677,54
Subvention d'exploitation d'assurances				
IV - MARGE D'ASSURANCE NETTE	13.184.598.111,99	-47.324.912,69	13.231.923.024,68	12.246.588.291,02
Services extérieurs & autres consommations	4.328.334.771,58		4.328.334.771,58	4.138.959.419,44
Charges de personnel	6.049.794.064,29		6.049.794.064,29	5.537.285.300,93
Impôts, Taxes & Versements assimilés	5.592.230,47		5.592.230,47	300.901.239,05
Production immobilisée				
Autres produits opérationnels	-507.101.558,98		-507.101.558,98	-215.147.901,60
Autres charges opérationnelles	151.204.194,32		151.204.194,32	144.340.366,55
Dotations aux amortissements, provisions & pertes de valeur	3.009.981.275,16		3.009.981.275,16	2.514.093.837,82
Reprises sur perte de valeur & provisions	-490.267.204,56		-490.267.204,56	-862.233.619,57
V - RESULTAT TECHNIQUE OPERATIONNEL	637.060.339,74	-47.324.912,69	684.385.252,43	303.359.646,53
Produits financiers	3.007.277.288,24		3.007.277.288,24	2.704.747.726,20
Charges financières	129.878.814,91		129.878.814,91	148.603.647,45
VI - RESULTATS FINANCIERS	2.877.398.473,33		2.877.398.473,33	2.646.144.078,84
VII - RESULTATS ORDINAIRE AVANT IMPOTS (V+V	3.514.458.813,07	-47.324.912,69	3.561.783.725,76	3.239.503.725,37
Impots exigibles sur résultats ordinaires	204.015.585,62		204.015.585,62	220.496.180,00
Impots différés (Variations) sur résultat ordinaires	-66.610.748,98		-66.610.748,98	-45.869.557,47
TOTAL DES PRODUITS ORDINAIRES	36.153.631.529,96	4.756.133.363,54	31.397.498.166,41	28.527.299.676,06
TOTAL DES CHARGES ORDINAIRES	32.776.577.553,53	4.803.458.276,24	27.973.119.277,29	25.462.422.573,22
VIII - RESULTAT NET DES RESULTATS ORDINAIRE	3.377.053.976,43	-47.324.912,69	3.424.378.889,12	3.064.877.102,84
Eléments extraordinaires (Produits à préciser)				
Eléments extraordinaires (Charges à préciser)				
IX - RESULTAT EXTRAORDINAIRE				
X - RESULTAT NET DE L'EXERCICE	3.377.053.976,43	-47.324.912,69	3.424.378.889,12	3.064.877.102,84

M.C ZADDI
Expert - Comptable
Commissaire Aux Comptes

الملحق رقم (06): الميزانية المالية لسنة 2024 للصندوق الجهوي للتعاون ألفلاحي CRMA

CRMA OUARGLA

B I L A N

Exercice clos le 31 / 12 / 2024

A C T I F	NOTES	MONTANT BRUT N	AMORT.-PROV N	MONTANT NET N	MONTANT NET N - 1
ACTIF NON COURANT					
Écart d'acquisition - Goodwill positif ou négatif		0.00	0.00	0.00	
Immobilisation incorporelles		0.00	0.00	0.00	
Immobilisation corporelles					
- Terrains		9,000,000.00	0.00	9,000,000.00	
- Bâtiments		60,500,000.00	15,350,000.00	45,150,000.00	
- Immeubles de placement		0.00	0.00	0.00	
- Autres immobilisations corporelles		55,850,000.00	9,950,000.00	45,900,000.00	
- Immobilisations en concession		0.00	0.00	0.00	
Immobilisation en cours		0.00	0.00	0.00	
Immobilisation financières					
- Titres mis en équivalence		0.00		0.00	
- Autres participations et créances rattachées		0.00	0.00	0.00	
- Autres titres immobilisés		0.00	0.00	0.00	
- Prêts et autres actifs financiers non courants		0.00		0.00	
- Impôts différés actif		0.00		0.00	
- Fonds ou valeurs déposés auprès des cédants		0.00		0.00	
TOTAL I - ACTIF NON COURANT		125,350,000.00	25,300,000.00	100,050,000.00	0.00
ACTIF COURANT					
Provisions techniques d'assurance					
- Part de la coassurance cédée		0.00		0.00	
- Part de la réassurance cédée		73,650,000.00	0.00	73,650,000.00	
Créances et emploi assimilés					
- Cessionnaires & Cédants débiteurs		0.00	0.00	0.00	
- Assurés, intermédiaires d'assurance débiteurs		45,610,000.00	0.00	45,610,000.00	
- Autres débiteurs		14,570,000.00	0.00	14,570,000.00	
- Impôts et assimilés		850,000.00		850,000.00	
- Autres créances et emplois assimilés		0.00		0.00	
Disponibilités et assimilés					
- Placements et autres actifs financiers courants		0.00	0.00	0.00	
- Trésorerie		26,850,000.00	0.00	26,850,000.00	
TOTAL II - ACTIF COURANT		161,530,000.00	0.00	161,530,000.00	0.00
TOTAL GENERAL ACTIF		286,880,000.00	25,300,000.00	261,580,000.00	0.00

IMPRIME DESTINE AU CONTRIBUABLE

CRMA OUARGLA

B I L A N

Exercice clos le 31 / 12 / 2024

PASSIF	NOTES	MONTANT NET N	MONTANT NET N - 1
CAPITAUX PROPRES			
Capital émis		23,500,000.00	
Capital non appelé		0.00	
Primes et réserves (Réserves consolidées [1])		15,000,000.00	
Écart de réévaluation		0.00	
Écart d'équivalence [1]		0.00	
Résultat net (Résultat net part du groupe [1])		36,955,000.00	
Autres capitaux propres - Report à nouveau		113,410,000.00	
Part de la société consolidante [1]			
Part des minoritaires [1]			
TOTAL I - CAPITAUX PROPRES		188,865,000.00	
PASSIF NON COURANT			
Emprunts et dettes financières		2,560,000.00	
Impôts (différés et provisionnés)		0.00	
Autres dettes non courants		0.00	
Provisions réglementées		6,610,000.00	
Provisions et produits comptabilisés d'avance		7,200,000.00	
TOTAL II - PASSIF NON COURANT		16,370,000.00	
PASSIF COURANT			
Fonds ou valeurs reçus des réassureurs		0.00	
Provisions techniques d'assurance			
- Opérations directes		43,202,000.00	
- Acceptations		0.00	
Dettes et ressources rattachées			
- Cessionnaires, Cédants et comptes rattachés		0.00	
- Assurés et intermédiaires d'assurance		2,540,000.00	
Impôts		1,950,000.00	
Autres dettes		8,653,000.00	
Trésorerie Passif		0.00	
TOTAL III - PASSIF COURANT		56,345,000.00	
TOTAL GENERAL PASSIF		261,580,000.00	

الملحق رقم (07): جدول التدفقات النقدية لسنة 2024 للصندوق الجهوي للتعاون ألفلاحي CRMA

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

(Méthode directe)
Période du 01/01/2024 Au 31/12/2024

RUBRIQUE	NOTES	EXERCICE N	EXERCICE N - 1
Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles			
Encaissements reçus sur les activités d'assurance et de réassurance		112,000,000.00	105,000,000.00
Sommes versées sur les activités d'assurance et de réassurance		72,533,000.00	63,357,000.00
Sommes versées au fournisseurs et au personnel		13,000,000.00	12,500,000.00
Sommes versées à l'état et autres organismes		29,000,000.00	27,600,000.00
Intérêts et autres frais financiers payés		300,000.00	570,000.00
Impôts sur les résultats payés			
Flux de trésorerie avant éléments extraordinaires		-2,833,000.00	973,000.00
Flux de trésorerie lié à des éléments extraordinaires (à préciser)			
A - Flux de trésorerie net provenant des activités opérationnelles		-2,833,000.00	973,000.00
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement			
Décaissements sur acquisition d'immobilisations corporelles ou incorporelles		530,000.00	425,000.00
Encaissements sur cessions d'immobilisations corporelles ou incorporelles		963,000.00	752,000.00
Décaissements sur acquisition d'immobilisations financières			
Encaissements sur cessions d'immobilisations financières			
Intérêts encaissés sur placements financiers			
Dividendes et quote-part de résultats reçus			
B - Flux de trésorerie net provenant des activités d'investissement		433,000.00	327,000.00
Flux de trésorerie provenant des activités de financement			
Encaissements suite à l'émission d'actions			
Dividendes et autres distributions effectués			
Encaissements provenant d'emprunts			
Remboursements 'emprunts ou autres dettes assimilées			
C - Flux de trésorerie net provenant des activités de financement			
Incidences des variations des taux de change sur les liquidités et quasi-liquidités			
Variation de trésorerie de la période (A+B+C)		-2,400,000.00	1,300,000.00
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice		25,800,000.00	24,500,000.00
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice		23,400,000.00	25,800,000.00
Variation de trésorerie de la période		-2,400,000.00	1,300,000.00
Rapprochement avec le résultat comptable		0.00	0.00

الملحق رقم (08): الميزانية المالية لسنة 2024 لشركة سلامة للتأمينات الجزائر

IMPRIME DESTINE AU CONTRIBUABLE

N.I.F : 000016001244489

Désignation de l'entreprise :SPA SALAMA ASSURANCES ALGERIE

Activité: ASSURANCES

Adresse:Coopérative EL AMEL N ° 05 - Said Hamdine - BMR - Alger 0

Exercice clos le	31 décembre 2024

BILAN (ACTIF)

Serie G,n°2 (2010)

ACTIF	2024			2023
	Montants Bruts	Amortissements Provisions et pertes de valeurs	Net	Net
ACTIFS NON COURANTS				
Ecart d'acquisition - Goodwill positif ou négatif				
Immobilisations incorporelles	130,108,142	127,709,713	2,398,429	2,998,419
Immobilisations corporelles				
- Terrains	394,291,200		394,291,200	394,291,200
- Bâtiments	1,153,673,200	56,622,115	1,097,051,085	1,146,393,100
- Immeubles de Placement	908,474,900		908,474,900	915,755,000
- Autres immobilisations corporelles	405,026,071	372,448,066	32,578,005	27,646,070
- Immobilisations en concession				
Immobilisations en cours				
Immobilisations financières				
- Titres mis en équivalence				
- Autres participations et créances rattachées	35,248,475	50,000	35,198,475	35,248,475
- Autres titres immobilisés	9,142,000,000		9,142,000,000	7,920,000,000
- Prêts et autres actifs financiers non courants	7,567,835	2,359,502	5,208,333	3,951,459
- Impôts différés actif	200,489,814		200,489,814	186,773,955
TOTAL ACTIF NON COURANT	12,376,879,638	559,189,396	11,817,690,242	10,633,057,679
ACTIF COURANT				
Provisions techniques d'assurance	1,820,510,441		1,820,510,441	1,779,178,347
- Part de la coassurance cédée				
- Part de la réassurance cédée	1,820,510,441		1,820,510,441	1,779,178,347
Créances et emploi assimilés	2,957,027,293	963,336,149	1,993,691,144	6,731,346,469
- Cessionnaires & Cédants débiteurs	782,491,426		296,423,605	5,706,716,447
- Assurés, intermédiaires d'assurance et comptes rattachés	1,863,260,388	901,168,889	962,111,499	883,132,976
- Autres débiteurs	152,451,782		152,451,782	72,990,035
- Impôts et assimilés	105,148,236		105,148,236	19,228,675
- Autres créances et emplois assimilés	53,655,462		53,655,462	49,278,337
Disponibilités et assimilés	1,888,518,094	20,132,342	1,868,385,752	1,843,503,014
- Placements et autres actifs financiers courants	473,000,000		1 052 500 000	502,000,000
- Trésorerie	1,415,518,094	20,132,342	1,395,385,752	1,341,503,014
TOTAL ACTIF COURANT	6,666,055,829	983,468,491	5,682,587,338	10,354,027,830
TOTAL GENERAL ACTIF	19,042,935,467	1,542,657,886	17,500,277,580	20,987,085,509

Direction des Finances et Comptabilité Rue Saïd Hamdine Coop. El Amel, Lot N° 5 SAID HAMDINE B.M.R - ALGER SALAMA ASSURANCES ALGERIE

Direction Générale des Impôts
Direction des Grandes Entreprises
Sous Direction de Gestion
APPROUVEE (02)
Date : 30 MAI 2025

IMPRIME DESTINE AU CONTRIBUABLE

N.I.F : 000016001244489

Désignation de l'entreprise :SPA SALAMA ASSURANCES ALGERIE

Activité: ASSURANCES
Adresse:Coopérative EL AMEL N ° 05 - Said Hamdine - BMR - Alger
0

Exercice clos le	31 décembre 2024
BILAN (PASSIF)	

PASSIF	2024	2023
CAPITAUX PROPRES		
Capital émis	2,000,000,000	2,000,000,000
Capital non appelé		
Primes et réserves (Réserves consolidées [1])	234,365,285	189,874,301
Écart de réévaluation	1,277,677,927	1,277,677,927
Écart d'équivalence [1]		
Résultat net (Résultat net part du groupe [1])	516,343,716	460,181,017
resultat net exercice 2022	460,181,017	429,638,655
Autres capitaux propres - Report à nouveau	542,570,060	1,002,751,077
Part de la société consolidante [1]	5,031,138,006	5,360,122,977
Part des minoritaires [1]		
TOTAL I	5,031,138,006	5,360,122,977
PASSIF NON COURANT		
Emprunts et dettes financières	4,48[illegible]	3,812,740
Impôts (différés et provisionnés)	4,403,357	4,403,357
Autres dettes non courants		
Provisions réglementées	1,064,844,2[illegible]	1,011,529,905
Provisions et produits comptabilisés d'avance	12,620,691	5,290,755
fonds ou valeurs recues des reassureurs	1,820,510,441	1,777,637,571
TOTAL II	2,906,862,809	2,802,674,328
PASSIF COURANT		
Fonds ou valeurs reçus des réassureurs		
Provisions techniques d'assurance	6,607,842,692	6,449,079,927
- Opérations directes		
- Acceptations		
Dettes et ressources rattachées		
- Cessionnaires, Cédants et comptes rattachés	0	4,511,562,350
- Assurés et intermédiaires d'assurance	440,154,878	352,990,856
Impôts	507,302,816	409,628,961
Autres dettes	2,006,976,381	1,101,026,110
Trésorerie Passif		
TOTAL III	9,562,276,766	12,824,238,204
TOTAL PASSIF (I+II+III)	17,500,277,580	20,987,035,509

Direction des Finances et Comptabilité Rue Said Hamdine Coop El Amel, Lot N°5 SAID HAMDINE BMR-ALGER

Direction Générale des Impôts
Direction des Grandes Entreprises
Sous Direction de Gestion
ARRIVEE (02)
Date : 19 MAI 2025

الملحق رقم (09): جدول حسابات النتائج لسنة 2024 شركة سلامة للتأمينات الجزائر

IMPRIME DESTINE AU CONTRIBUABLE

N.I.F : 000016001244489

Désignation de l'entreprise : SPA SALAMA ASSURANCES ALGERIE
Activité: ASSURANCES
Adresse:Coopérative EL AMEL N ° 05 - Said Hamdine - BMR - Alger
Coopérative EL AMEL N ° 05 - Said Hamdine - BMR - Alger

Exercice du	1/1/2024	Au 31/12/2024

Direction des Finances et Comptabilité Rue Said Hamdine Coop. El Amel, Lot N°5 SAID HAMDINE B.M.R - ALGER SALAMA ASSURANCES ALGERIE

COMPTE DE RESULTAT

RUBRIQUES	OPERATIONS BRUTES 2024	CESSIONS ET RETROCESSIONS 2024	OPERATIONS NETTES 2024	OPERATIONS NETTES 2023
Primes émises sur opérations directes	4,838,813,518	-887,242,049	3,951,571,469	3,602,826,045
Primes acceptées	23,055,562		23,055,562	69,679,053
Primes émises reportées	-219,097,179	6,137,990	-212,959,189	-85,814,360
Primes acceptées reportées				
I-Primes acquises à l'exercice	**4,642,771,901**	**-881,104,059**	**3,761,667,842**	**3,586,690,738**
Prestations (sinistres) sur opérations directes	-2,378,184,238	115,643,514	-2,262,540,724	-2,057,167,203
Prestations (sinistres) sur acceptations				
II-Prestations (sinistres) de l'exercice	**-2,378,184,238**	**115,643,514**	**-2,262,540,724**	**-2,057,167,203**
Commissions reçues en réassurance	146,262,775		146,262,775	139,985,682
Commissions versées en réassurance	-6,606,971		-6,606,971	-18,582,944
III-Commissions de réassurance	**139,655,804**	-	**139,655,804**	**105,711,683**
Subventions d'exploitation d'assurance	-	-	-	-
IV-Marge d'Assurance Nette	**2,404,243,467**	**-765,460,545**	**1,638,782,922**	**1,635,235,218**
Services Exterieurs: Sous- traitance général	-146,396,418		-146,396,418	-169,494,358
Services Exterieurs: Location	-22,844,560		-22,844,560	-21,165,382
Services Exterieurs: Primes d'assurances	-4,169,209		-4,169,209	-2,531,272
Services Exterieurs: Personnel à l'extérieur de l'entreprise				
Services Exterieurs: Rémunération d'intermediaires et honoraires	-474,495,160		-474,495,160	-421,800,695
Services Exterieurs: Déplacements, missions et réceptions	-29,936,657		-29,936,657	-24,105,891
Autres services	-54,878,297		-54,878,297	-48,067,820
Charges de personnel	-552,415,834		-552,415,834	-522,118,009
Impôts, taxes & versements assimilés	-7,747,800		-7,747,800	-58,362,369
Production immobilisée				
Autres produits opérationnels	61,081,695		61,081,695	60,690,046
Autres charges opérationnelles	-20,487,567		-20,487,567	-40,272,795
Dotations aux amortissements	-71,256,738		-71,256,738	-65,893,351
Provisions	-63,856,034		-63,856,034	-102,972,119
Pertes de valeur	-38,664,579		-38,664,579	-120,198,681
Reprise sur pertes de valeur et provisions	3,211,721		3,211,721	0
V-Résultat Technique Opérationnel	**981,388,031**	**-765,460,545**	**215,927,486**	**98,942,522**
Produits financiers	378,945,922		378,945,922	432,631,140
Charges financières	-7,852,091		-7,852,091	-3,970,338
VI-Résultat Financier	**371,093,831**	-	**371,093,831**	**428,660,803**
VII-Résultat Ordinaire (V + VI)	**1,352,481,862**	**-765,460,545**	**587,021,317**	**527,603,324**
Éléments extraordinaires (produits) (*)	-	-	-	0
Éléments extraordinaires (charges) (*)	- 176.65	-	- 176.65	0
VIII-Résultat Extraordinaire	**- 176.65**	-	**- 176.65**	**0**
Impôts exigibles sur résultats ordinaires	-84,393,283		-84,393,283	-96,647,337
Impôts différés (Variations) sur résultats ordinaires	13,715,859		13,715,859	29,225,030
IX-RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	**1,281,804,262**	**-765,460,545**	**516,343,716**	**460,181,017**

Direction Générale des Impôts
Direction des Grandes Entreprises
Sous Direction de Gestion
ARRIVÉE N° (02)
Date : 10 MAI 2025

الملحق رقم (10): نتائج SPSS

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
services	37	2.35	4.47	3.5215	.57454
digital	37	3.32	4.55	3.9619	.31079
Valid N (listwise)	37				

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688[a]	.473	.388	.44944

a. Predictors: (Constant), strategy, infra, hr, operations, cyber

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.621	5	1.124	5.566	.001[b]
	Residual	6.262	31	.202		
	Total	11.883	36			

a. Dependent Variable: services

b. Predictors: (Constant), strategy, infra, hr, operations, cyber

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.047	1.183		4.267	.000
	infra	-.258	.155	-.224	-1.666	.106
	operations	-.459	.174	-.387	-2.642	.013
	cyber	.445	.194	.372	2.293	.029
	hr	-.260	.125	-.331	-2.089	.045
	strategy	.273	.103	.377	2.636	.013

a. Dependent Variable: services

الفهرس

اهداء	III
شكر	IV
الملخص:	V
قائمة المحتويات:	VI
قائمة الجداول:	VII
قائمة الأشكال:	IX
قائمة الاختصارات والرموز:	X
قائمة الملاحق:	X
مقدمـــة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية	1
تمهيد:	2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية:	3
المطلب الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي:	3
الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي وأهميته:	3
الفرع الثاني: أهداف تحول الرقمي ومراحله:	4
الفرع الثالث: متطلبات التحول الرقمي:	5
الفرع الرابع: تقنيات التحول الرقمي:	6
الفرع الخامس: تحديات التحول الرقمي:	8
المطلب الثاني: الإطار النظري للخدمات التأمينية:	9
الفرع الأول: تعريف الخدمات التأمينية:	9
الفرع الثاني: أهمية الخدمات التأمينية:	9
الفرع الثالث: خصائص الخدمات التأمينية:	10
الفرع الرابع: أصناف الخدمات التأمينية:	11
الفرع الخامس: جودة الخدمات التأمينية وابعادها:	13
المطلب الثالث: دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية:	15
المبحث الثاني :الأدبيات تطبيقية للتحول الرقمي والخدمات التأمينية:	16

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية:	16
المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية:	19
المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:	23
خلاصة الفصل:	26
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور التحول الرقمي في تحسين الخدمات التأمينية لعينة من شركات التأمين (CRMA,SAA, Salama Assurances) بورقلة	27
تمهيد:	28
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة:	29
المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة:	29
الفرع الأول: منهج وطريقة جمع البيانات:	29
الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:	30
المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:	34
الفرع الأول: وثائق المؤسسة:	34
الفرع الثاني: المقابلة:	34
الفرع الثالث: الاستبيان:	35
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.	36
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة:	36
الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج الوثائق لعينة من شركات تأمين محل الدراسة:	36
الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج المقابلات لعينة شركات تأمين محل الدراسة:	42
الفرع الثالث: أدوات والمقاييس المستخدمة:	52
الفرع الرابع: عرض وتحليل البيانات الشخصية:	53
الفرع الخامس: التحليل الإحصائي لنتائج أبعاد الاستبيان:	56
المطلب الثاني: مناقشة النتائج:	68
خلاصة الفصل الثاني:	72
خاتمـــة	73
قائمة المصادر والمراجع	76
الملاحق	79
الفهرس	95