

أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين-دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر

Impact on the application of technology insurance in supporting insurance companies -A study of a number of insurance companies in Algeria

سامية معزوز

جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري، الجزائر

samia.mazouz@univ-constantine2.dz

تاريخ النشر: 2022/06/02

تاريخ القبول: 2021/11/27

تاريخ الاستلام: 2021/10/01

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إمكانية تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي. وقمنا بتصميم استبيان وتوزيعه على عينة من موظفي عدد من شركات التأمين المتواجدة في الجزائر وقدر عدد أفراد العينة بـ70 موظف. تم الاعتماد على التحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: يساهم التأمين التكنولوجي في تخفيض سعر الخدمات التأمينية مما يؤدي إلى اكتساب قاعدة جديدة من العملاء، ويسمح بزيادة القدرة التنافسية لشركات التأمين كذلك يساهم تطبيق التأمين التكنولوجي في زيادة القدرة الاستيعابية لشركات التأمين وتطوير مهاراتها.

كلمات مفتاحية: أثر، تأمين تكنولوجي، نشاط، شركات تأمين، الجزائر.

تصنيف JEL: O3، G22.

Abstract

The appearance of emerging tech-companies in the sector of insurance has brought major changes at a global level, especially in developed countries. These companies seek to facilitate the provision of insurance services at fair prices and minimal cost. In Algeria, insurance companies continue to operate in accordance with the traditional paper system, whereas they must converge into adopting a more technological system of insurance. The study aims at identifying the impact of technology on the insurance companies' activity, in Algeria. We have relied on a descriptive analytical approach. The study sample included 70 employers from different insurance companies in Algeria, and the data were analyzed using SPSS. The study concluded that insurance technology contributed to the reduction of the insurance services price, the recruiting of new customers, and the enhancement of companies' competitiveness. Furthermore, the application of insurance technology contributed to an increase in the companies' absorptive capacity and skills.

Keywords: Impact, insurance technology, activity, insurance companies, Algeria.

JEL Classification: O3، G22.

مقدمة

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة في مجال التكنولوجيا والاتصالات الحديثة والتي رافقتها تطورات تكنولوجية في الهياكل الأساسية للقطاعات الاقتصادية ساهمت هذه التطورات في توسيع نطاق المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية والخدمية ودفعتها إلى الاهتمام أكثر بتصميم منتجات جديدة إلكترونية.

في قطاع التأمين ساهم ظهور شركات التكنولوجيا الناشئة في إحداث تغييرات كبيرة على القطاع على المستوى العالمي خاصة بالدول المتقدمة حيث تسعى هذه الشركات بفضل اعتمادها على ابتكارات تكنولوجية مثل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي إلى تسهيل الخدمات التأمينية وتقديمها بأسعار جيدة وبأقل التكاليف وجذب أكبر عدد ممكن من العملاء. هذا ما يجعل أسواق التأمين كفاءة وأكثر تنافسية.

يعد قطاع التأمين في الجزائر من بين القطاعات التي أولتها الدولة اهتماما منذ الاستقلال حيث حرصت على إعادة هيكلته ليتماشى والتطورات الاقتصادية الحاصلة، كانت أهم التغييرات التي عرفها القطاع صدور الأمر 95-07 الذي سمح بفتح سوق التأمين أمام المنافسة. نتيجة لهذه الإصلاحات عرف سوق التأمين تطورا كبيرا من حيث الحجم ونوعية الخدمات المقدمة وأصبح يتكون من تشكيلة متنوعة من منتجات التأمين، كما يضم حاليا 24 شركة تأمين موزعة بين الشركات العمومية والشركات الخاصة.

لكن لا تزال شركات التأمين في الجزائر تعمل وفقا للنظام الورقي التقليدي لذلك يجب تشجيعها على تبني نظام التأمين التكنولوجي من أجل تحسين خدماتها وتوطيد علاقتها على العملاء وزيادة ولائهم لها، وهذا ما يسمح لها بزيادة كفاءة أدائها وتدعيم قدراتها التنافسية بالإضافة إلى تحقيق مكاسب كبيرة.

عليه يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يؤثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين في الجزائر؟

أولا-فرضيات الدراسة

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي على نشاط شركات

التأمين في الجزائر.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوجود عوامل تساهم في تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر.

ثانيا-أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على أهمية التأمين التكنولوجي في تغيير صناعة التأمين التقليدية وجعلها أكثر تطورا، ومعرفة الأسباب والفوائد التي تدفع شركات التأمين إلى الاعتماد عليه.

ثالثا-أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- ايضاح المفاهيم المتعلقة بالتأمين التكنولوجي.

- إبراز الانعكاسات الإيجابية لتقنيات التأمين التكنولوجي على قطاع التأمين.

- معرفة إمكانية تقديم منتجات التأمين التكنولوجي من قبل شركات التأمين في الجزائر.

رابعا-منهجية الدراسة

من أجل انجاز دراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من أجل عرض مفهوم التأمين التكنولوجي، واعتمدنا على المنهج الاحصائي من أجل جمع البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

خامسا-نموذج الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في متغيرين مستقلين ومتغير تابع كما يلي:

المتغيرين المستقلين

- المزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي

- وجود عوامل تساهم في تطبيق التأمين التكنولوجي

المتغير التابع

- دعم نشاط شركات التأمين

سادسا-الدراسات السابقة

توجد العديد من الدراسات التي تناولت أثر التكنولوجيا المالية على شركات التأمين وسنعرضها كما يلي:

-دراسة (جاب الله، 2010) : هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استغلال تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الخدمات المالية بوجه عام وخدمات التأمين على وجه الخصوص، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-هناك ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وتخفيض التكاليف الخاصة بالشركة.

- هناك ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة تنفيذ الأعمال بشكل جيد.

- قطعت شركات التأمين شوطا لا يستهان به في مجال تكنولوجيا المعلومات لكنه غير كاف بالنظر لما تفرضه البيئة في هذا المجال.

-دراسة (حمادوش و تقوروت، 2019): هدفت الدراسة إلى تشجيع واقع البنية التحتية التقنية الداعمة للخدمات الإلكترونية في شركات التأمين العاملة في الجزائر وعرض مختلف المعوقات والتحديات التي تواجه الصناعة التأمينية الإلكترونية. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- عرفت التأمينات الاجتماعية قفزة نوعية فيما يتعلق بتحديث القطاع في مجال تكنولوجيا المعلومات.

- الثقافة الالكترونية لدى المواطن في الجزائر موجودة وهذا ما يفتح المجال أمام الكثير من القطاعات لتطورها وفق أدوات تكنولوجيا المعلومات.

-دراسة (Volosvych & other, 2021). هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جائحة كوفيد 19 على نشاط شركات التأمين التقليدية على المستوى العالمي خاصة بعد الخسائر العديدة التي تلقتها العديد من شركات التأمين. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يساهم التأمين التكنولوجي بنسبة كبيرة في إدخال التكنولوجيا الحديثة لسوق التأمين.

- ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تطور نشاط شركات التأمين وتحسين تنافسيتها.

- ساعدت أزمة كوفيد 19 على تبني شركات التأمين تقنيات إلكترونية لتقديم منتجاتها خاصة فيما يتعلق بمنتجات التأمين الصحي والتي أصبحت من أكثر المنتجات طلبا من قبل العملاء.

مميزات الدراسة

تشارك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الجانب النظري لكنها تختلف عنها في الجانب التطبيقي حيث اعتمدت على توزيع استبيان على موظفي عدد من شركات التأمين بالجزائر من

أجل معرفة أثر تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط هذه الشركات وتم التحليل بالاعتماد التحليل الاحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

1. الإطار العام للتأمين التكنولوجي

سنقوم ضمن هذا المحور بإيضاح مفهوم التأمين التكنولوجي، أثره على سوق التأمين وأهم تقنيات التكنولوجيا التي يعتمد عليها. كما سنعرض تطور حجم التأمين التكنولوجي على المستوى العالمي.

1.1. مفهوم التأمين التكنولوجي

ظهر مصطلح التأمين التكنولوجي سنة 2011 وبرز أكثر سنة 2015 حيث تم إطلاق أول مسرع للتأمين التكنولوجي العالمي بلندن، بعدها تطور حجمه على المستوى العالمي وازداد الاهتمام به. وذكرت مجموعة من التقارير تعريفاً لمصطلح التأمين التكنولوجي نذكر منها: تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD: "هو مصطلح يستخدم لوصف التقنيات الجديدة مع إمكانية جلب الابتكار إلى قطاع التأمين والتأثير على الممارسات التنظيمية لأسواق التأمين." (OECD, 2017, p. 11)

"تكنولوجيا مبتكرة تعمل على تغيير النموذج الحالي لصناعة التأمين بهدف تحسين الكفاءة وتعزيز رضا العملاء، وهذا بالاعتماد على منظمات رقمية وشركات ناشئة صغيرة ذات تركيز وقدرات فنية ممتازة ومناسبة للابتكار." (European, 2020)

تعريف KPMG: "هي شركات تأمين ناشئة تخلق طريقة وتقنيات جديدة للاكتتاب وتسوية المطالبات وتوزيع المنتجات تعزيز تجربة العميل والبرمجيات كخدمة لمساعدة المكتتبين باستخدام الذكاء الاصطناعي." (KPMG, 2019, p. 17)

2.1. المزايا التي يحققها التأمين التكنولوجي في قطاع التأمينات

يوفر التأمين التكنولوجي العديد من المزايا لقطاع التأمينات سنذكرها فيما يلي: (Aboubekr & Rivard, 2002, pp. 8-10)

1.2.1 إمكانية تحسين الجودة

استعمال شركات التأمين للتأمين التكنولوجي يسمح لها بتركيز كفاءتها الأساسية واستبعاد الأعمال الأخرى التي يمكن أن توكل إلى شريك آخر مختص، حيث تعمل شركات التأمين على الإبداع في تقديم المنتجات والخدمات والأفكار الجديدة لتلبية احتياجات العملاء.

1.2.2 تخفيض تكاليف السوق

يعتمد التأمين التكنولوجي على البيع دون اللجوء إلى الوسطاء وهذا ما يسمح لشركات التأمين بتخفيض تكاليفها، وقد صرحت بعض شركات التأمين العالمية أن تكاليف التوزيع تتراوح من 6% إلى 15% من مداخيل العالوات.

1.2.3 التوزيع

تستفيد شركات التأمين من التأمين التكنولوجي عن طريق استغلال التفاعل عبر الانترنت مع العملاء من بداية اكتتاب العقود إلى غاية تقديم المطالبات، وهذا ما سيسمح بتحسين الصورة الذهنية لشركة التأمين لدى العملاء وكسب ولائهم.

1.3.1 التقنيات التكنولوجية التي يعتمد عليها التأمين التكنولوجي

يعتمد التأمين التكنولوجي على العديد من التقنيات التكنولوجية الحديثة سنذكر أهمها:

1.3.1.1 تكنولوجيا الهاتف النقال

تسمح تقنيات الهاتف النقال بالوصول إلى شبكة الانترنت حيث تعمل بالرسائل القصيرة التي تساهم في إبلاغ العملاء حول تغطية التأمينية أو تذكيرهم بقرب انتهاء عقد التأمين، كما تسمح للعملاء بالتصريح بالحادث واختصار الوقت للقيام بالإجراءات التأمينية.

1.3.1.2 الذكاء الاصطناعي والخوارزميات

الذكاء الاصطناعي هو ذكاء تعرضه الآلات عندما تأخذ بعين الاعتبار بيئتها وتتخذ إجراءات لتحقيق أقصى قدر ممكن لبلوغ أهدافها ويتم وضع برامج الكمبيوتر لممارسة وظائف المعرفة كالتعلم وحل المشاكل، وبالنسبة لخوارزميات التجارة تستخدم في قطاع التأمين من أجل الاستثمار وتقديم نصائح تلقائية دون ضرورة اللقاء وجها لوجه، كما تناسب هذه التقنية فئة أصحاب الدخل المحدودة الذين لا يستطيعون الحصول على المشورة المالية البشرية. (KPMG,

2019, p. 24)

1.3.3.1 العقود الذكية

هي عقود ذاتية التنفيذ تبنى وتبرمج في إطار شبكة توزيع لا مركزية تنظم شروطها وأحكامها العلاقة بين البائع والمشتري، وتكتب باستخدام الرموز المشفرة حيث يمكن تفعيل الالتزامات بموجب الاتفاق وتنفيذها بصورة آلية. (معداوي، 2021، صفحة 63).

تحل بذلك محل العقود القانونية التقليدية وتساهم في تخفيض التكاليف الخاصة بإبرام العقود وتنفيذها. تم استخدامها لأول مرة سنة 2014 من أجل إبرام عقود تأمينات الحياة طويلة الأجل.

1.3.4 تكنولوجيا البلوك تشين (سلسلة الكتل)

هي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة بالكتل، تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني وربط الكتلة السابقة صممت بدرجة عالية من الحماية من الاحتيال بحيث صممت بشكل يمكنها المحافظة على المعلومات المخزنة ضمنها والحيلولة دون تعديلها. (حمدي و أوقاسم، 2019، صفحة 411). وفي دراسة أجريت على مجموعة من العمليات الخاصة بشركات إعادة التأمين فقد سمحت تقنية البلوك تشين بتخفيض نسب الاحتيال من 15% إلى 25%. (OECD, 2017, p. 21)

1.3.5 التأمين الرقمي

يتم من خلال تقديم مختلف الخدمات التأمينية عبر منصات رقمية كشبكة الانترنت، الهواتف النقالة، مواقع التواصل الاجتماعي.

1.3.6 انترنت الأشياء

انترنت الأشياء هي شبكة عملاقة يتصل عبرها ملايين الأجهزة وتتيح جمع ومشاركة البيانات والمحسّات وغيرها من أدوات توليد البيانات وتخزينها وتقديم هذه المحسّات بيانات حول عمل الأجهزة والمناطق المحيطة بها وحتى السلوك البشري، مثلا يتم الربط بين الآلات والأجهزة الكهرومنزلية والسيارات وغيرها. وبذلك تشكل انترنت الأشياء أساسا لعدد الأفكار الناشئة وتساعد الإدارات العامة مثل شركات التأمين على تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة. (الأمم المتحدة، 2019، صفحة 31)

1.3.7 البيانات الضخمة

هي كمية كبيرة من البيانات ذات الأنماط المختلفة والتي تنشأ من مصادر متنوعة وتتراكم بسرعة عالية وبشكل لحظي بحيث يتطلب تحليلها مستويات متقدمة من الخوارزميات والمعالجات المتطورة ويسفر تحليلها عن قيمة كبيرة، تملك هذه التقنية إمكانية تحليل بيانات مواقع الأنترنت. (الأمم المتحدة، 2019، صفحة 24). استخدامها من قبل شركات التأمين مما

يساهم في تقديم عروض للمنتجات التأمينية، واختيار التسعيرة المناسبة والتنبؤ بالمخاطر
اكتشاف عمليات الاحتيال. (World Bank Group, 2018, p. 25)

8.3.1 تقنية الند للند Peer to Peer

هي نموذج أعمال يسمح لمجموعة من المؤمنين بتجميع رأس مالهم وتنظيم أنفسهم وتنظيم
عملية التأمين الخاصة بهم معا، وتعتمد هذه التقنية على الشفافية وفي نفس الوقت تخفض
من التكاليف. (World Bank Group, 2018, p. 9)

4.1 تطور التأمين التكنولوجي

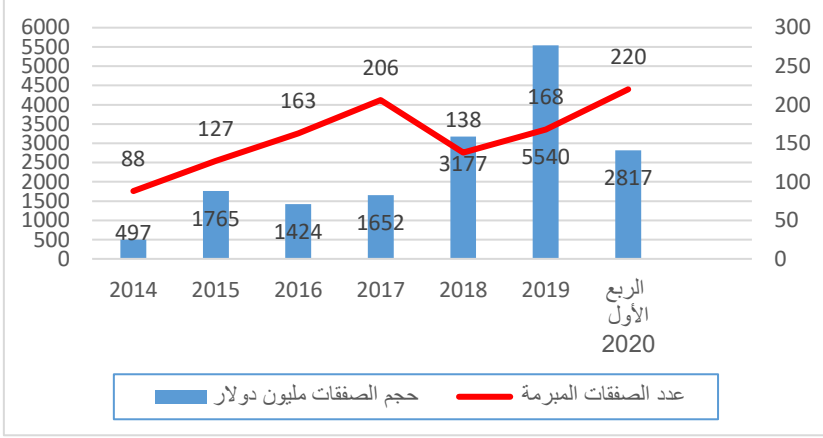
عرف التأمين التكنولوجي نموا ملحوظا على المستوى العالمي منذ سنة 2012 ولكن سلط
الضوء عليه وازداد الاهتمام به بداية من سنة 2014 حيث تلقت شركات التكنولوجيا التي
تستهدف قطاع التمويل في التأمين حوالي 800 مليون دولار واجتذبت 300 شركة تأمين تكنولوجي
ناشئة، وتضاعف حجم التمويل بثلاث مرات خلال سنة 2015 أين بلغ 2,65 مليار دولار
وتسجيل 1300 شركة تأمين تكنولوجي عالمية ناشئة والتي عملت على تصميم التطبيقات
التكنولوجية لقطاع التأمين. (الاتحاد المصري للتأمين، 2019). يرجع سبب هذا الارتفاع إلى
الأرباح المستقبلية التي يمكن تحقيقها والتي تحفز زيادة عدد الصفقات المبرمة.

في نهاية سنة 2016 حصلت 1000 شركة على حجم تمويل قدر ب 1,8 مليار دولار، وبلغت
قيمة الاستثمارات في القطاع 1,4 مليار دولار، خلال سنة 2017 بلغت قيمة الاستثمارات 1,65
مليار دولار وتضاعف الحجم خلال سنة 2018 حيث وصل إلى 3.1 مليار دولار مع إبرام 138
صفقة خلال تلك السنة واستمر الارتفاع خلال سنة 2019 حيث قدر حجم الاستثمارات
ب 5,54 مليار دولار وتم إبرام 168 صفقة، وسجل 2,87 مليار دولار خلال الربع الأول من سنة
2020 وهي نتائج جد إيجابية للقطاع، تتوقع شركة أليانز للخدمات المالية وصول حجم
الأقساط المكتتبة بقطاع التأمين التكنولوجي إلى 20 مليار دولار سنة 2025. (عبد الوارث،
2019، صفحة 3)

الشكل الموالي يوضح حجم الاستثمارات الخاصة بقطاع التأمين التكنولوجي خلال الفترة

2020-2014.

الشكل 1: حجم الاستثمارات في قطاع التأمين التكنولوجي خلال الفترة 2014-2020.

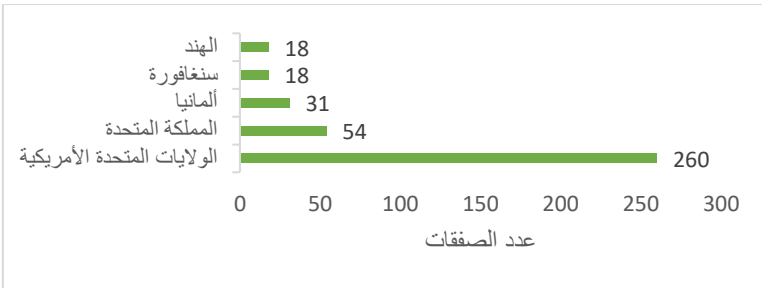


المصدر: Svitlana Volosych and other, (2021), Transformation of insurance technologie in

the context of pandemi, Journal markets an companies, Ukraine, volum12, number2, p7

فيما يتعلق بتوزيع نشاط التأمين التكنولوجي على المستوى العالمي نلاحظ أن النشاط موزع بصفة كبيرة بين 5 دول منذ سنة 2014 وهي: الولايات المتحدة في المقدمة والتي تستحوذ على 60% من حجم القطاع وتعتبر من أكثر الدول التي تتم بها المعاملات الخاصة بالتأمين التكنولوجي حيث أبرمت بها 260 صفقة، في المرتبة الثانية تأتي بريطانيا بنسبة 7 % بـ 54 صفقة، في المرتبة الثالثة ألمانيا بنسبة 4 % و31 صفقة، تأتي سنغافورة والهند في المرتبة الرابعة بنسبة 4 % و18 صفقة. والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل 2: توزيع انتشار التأمين التكنولوجي عبر العالم.



المصدر: الاتحاد المصري للتأمين. (2019). نشرة الاتحاد المصري. التأمين التكنولوجي Insurtech.

مصر، الاتحاد المصري للتأمين، مصر. تاريخ الاسترداد 24 اوت، 2021، من

[PageDetailID=1354&https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=124](https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=124)

2. الدراسة التطبيقية

سنقوم ضمن هذا المحور بدراسة أثر التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين في الجزائر، بالاعتماد على توزيع استبيان على عينة من موظفي هذه الشركات.

1.2 منهجية البحث

1.1.2 مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بعدد من شركات التأمين في الجزائر والمتمثلة في 07 شركات وهي: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، الشركة الجزائرية للتأمين SAA، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR، شركة سلامة للتأمينات SALAMA، شركة أكسا لتأمين الأضرار AXA.

تم اختيار عينة البحث بالاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، وقد تم اختيار عينة تتكون من موظفي الشركات، تم توزيع 80 استبانة بطريقة عشوائية وتم استرجاع 70 استبيان أي ما نسبته 83,33% من إجمالي الاستبيانات الموزعة وهي نسبة جيدة تسمح لنا بإجراء الدراسة.

2.1.2 أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبيان، سلم القياس والمتمثل في مقياس ليكرت الخماسي، والمعالجة الاحصائية المستخدمة وتشمل على البرنامج الاحصائي SPSS، وأساليب الاحصاء الوصفي والاحصاء الاستدلالي.

وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين:

- القسم الأول: يتضمن الخصائص التعريفية لأفراد العينة
- القسم الثاني يتكون من 03 محاور كالآتي:
- المحور الأول: المزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي
- المحور الثاني: وجود عوامل تساعد على تطبيق التأمين التكنولوجي
- المحور الثالث: فقرات المتغير التابع

2.1.3 صدق أداة الدراسة

أ- اختبار الصدق الظاهري

من أجل التحقق من صدق الأداة ودقة فقرات الاستبيان ووضوحها وملائمتها للبيئة البحثية تم عرضها على مجموعة من الخبراء المختلفين واستطلاع آرائهم بشأن قدرة الأداة على قياس متغيرات الدراسة.

ب- الاختبار الاحصائي

اعتمدنا اختبار ألفا كرونباخ α والذي يعد أكثر استخداما، والذي يشير إلى إمكانية الحصول على نفس المعلومات لو استخدم الاستبيان لأكثر من مرة. والجدول الموالي يبين نتائج قيمة معامل ألفا كرونباخ.

الجدول 1: معامل ثبات الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ).

المتغيرات	قيمة المعامل	مستوى القياس
المتغيرات المستقلة مجتمعة	0,776	جيد
المتغير التابع: دعم نشاط شركات التأمين	0,762	جيد
المجموع	0,833	ممتاز

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS.

توضح النتائج الواردة بالجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغيرات المستقلة مجتمعة قد بلغت 0,776 وهي قيمة جيدة يمكن الاعتماد عليها، بلغت قيمة المعامل بالنسبة للمتغير التابع 0,762 وهي أيضا قيمة جيدة، وبلغت قيمة المعامل بالنسبة لفقرات الاستبيان ككل 0,833 وهي قيمة ممتازة مما يدل على قوة الاتساق الداخلي للقياس.

2.2 نتائج الاحصاء الوصفي

1.2.2 خصائص عينة الدراسة

سنقوم بعرض الخصائص التعريفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الجنس، المؤهل العلمي التخصص العملي، المركز الوظيفي، والخبرة المهنية من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية.

الجدول 2: خصائص عينة الدراسة.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
40	28	ذكر
60	42	أنثى
المؤهل العلمي		
64,28	45	ليسانس
4,28	3	ماجستير
14,28	10	ماستر
17,14	12	أخرى
المركز الوظيفي		
5,71	4	نائب مدير عام
4,28	3	مدير عام
28,57	20	مدير فرع
38,57	27	رئيس قسم
8,57	6	أخرى
الخبرة المهنية		
20	14	5 سنوات فأقل
17,14	12	6-10 سنوات
24,28	17	11-15 سنة
38,57	27	16 سنة فأكثر
100	70	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

2-2-2 نتائج الاحصاء الوصفي لمتغير المزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي

الجدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير المزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0,592	3,96	يساهم التأمين التكنولوجي في إبرام عقود التأمين بسرعة كبيرة
0,446	3,60	تتم عملية تقديم مختلف المنتجات التأمينية عبر إجراءات بسيطة غير معقدة
0,542	3,74	تحدد الأقساط المطلوبة من العملاء وكذلك تسجل البيانات الخاصة بهم بسرعة أكبر من العمليات التقليدية
0,548	3,73	تتوافق المنتجات المقدمة مع احتياجات العملاء
0,519	3,73	يساهم التأمين التكنولوجي في إدخال خدمات جديدة للمؤمن لهم
0,497	3,71	تتميز خدمات التأمين التكنولوجي بجودة الخدمات المقدمة
0,449	3,59	تتوافق أسعار خدمات التأمين التكنولوجي مع الأسعار الموجودة بالعقود الفعلية
0,513	3,72	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن مساهمة التأمين التكنولوجي في إبرام عقود التأمين بسرعة كبيرة تحتل المرتبة الأولى بوسط حسابي 3,96 وانحراف معياري 0,592، وهذا يدل على ثقة أفراد العينة في عقود التأمين التكنولوجي.

في المرتبة الثانية الفقرة الثالثة بوسط حسابي 3,74 وانحراف معياري 0,542، مما يعكس اهتمام أفراد العينة تحدد الأقساط المطلوبة من العملاء وكذلك تسجيل البيانات الخاصة بهم بسرعة أكبر من العمليات التقليدية. في المرتبة الثالثة نجد الفقرة الرابعة والفقرة الخامسة بوسطين حسابيين 3,73 و 3,73 على التوالي وانحرافين معياريين 0,548 و 0,519 على التوالي، ويدل على اتفاق أفراد العينة على الدور الكبير الذي يقوم به التأمين التكنولوجي في تقديم منتجات تتوافق مع احتياجات العملاء بالإضافة إلى إدخال خدمات جديدة لهم. نجد الفقرة

السادسة في المرتبة الرابعة بوسط حسابي 3,71 وانحراف معياري 0,497 وهو يبرز اهتمام أفراد العينة بجودة الخدمات التأمينية المقدمة من قبل التأمين التكنولوجي، في المرتبة الخامسة تأتي الفقرة الثانية بوسط حسابي 3,60 وانحراف معياري 0,446 ويدل على أهمية التأمين التكنولوجي في تسهيل الإجراءات الخاصة بإتمام العقود التأمينية. في المرتبة الأخيرة نجد الفقرة السابعة بوسط حسابي 3,59 وانحراف معياري 0,449، ويدل على ثقة أفراد العينة في الأسعار المقدمة من قبل التأمين التكنولوجي.

3.2.2 نتائج الاحصاء الوصفي لمتغير وجود عوامل تساعد على تطبيق التأمين التكنولوجي

الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير وجود عوامل تساعد

على تطبيق التأمين التكنولوجي.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0,722	3.87	تملك أغلبية شركات التأمين في الجزائر موقعا الكترونيا على شبكة الإنترنت
0938	3.70	توجد مؤشرات للإنترنت والهاتف النقال وفق خيارات عديدة في الجزائر
0,849	3,81	تملك شركات التأمين في الجزائر أجهزة كمبيوتر من أجل القيام بدورها بكفاءة
0,837	3,79	تملك شركات التأمين في الجزائر العدد الكافي من الموظفين من أجل تقديم الخدمة التأمينية بسرعة كبيرة
0,795	3.76	يستطيع موظفو شركات التأمين التعامل مع نظام التأمين التكنولوجي بكفاءة
0,953	3,66	هناك ثقة للمواطنين تجاه شركات التأمين عند إبرام عقود التأمين التكنولوجي، مع عدم وجود خطر
0,866	3,66	يمكن لموظفي شركات التأمين اكتشاف الأخطاء الموجودة بالعقود بسرعة وتصحيحها
0,851	3,75	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن الفقرة الأولى تحتل المرتبة الأولى بوسط حسابي 3,87 وانحراف معياري 0,722. وهذا يدل على اتفاق أفراد العينة حول امتلاك شركات

التأمين في الجزائر على موقع إلكتروني، في المرتبة الثانية تأتي الفقرة الثالثة بوسط حسابي 3,81 وانحراف معياري 0,849 وتدل على اتفاق أفراد العينة على توفر شركات التأمين على الأجهزة اللازمة لتطبيق التأمين التكنولوجي. في المرتبة الثالثة نجد الفقرة الرابعة بوسط حسابي 3,79 وانحراف معياري 0,837، وتدل على إجماع أفراد العينة على إمكانية موظفي شركات التأمين التعامل مع نظام التأمين التكنولوجي بكفاءة. وتحتل المرتبة الرابعة الفقرة الثانية بوسط حسابي 3,70 وانحراف معياري 0,938، وتدل على إقرار أفراد العينة بوجود مؤشرات للإنترنت والهاتف النقال وفق خيارات عديدة في الجزائر. في المرتبة الأخيرة نجد الفقرتين السادسة والسابعة بمتوسط حسابي 3,66 وانحرافين معياريين (0,953، 0.866) على التوالي. وهما تدلان على وجود ثقة للمواطنين تجاه شركات التأمين عند إبرام عقود التأمين التكنولوجي مع قدرة موظفي شركات التأمين اكتشاف الأخطاء الموجودة بالعقود بسرعة وتصحيحها.

2.2. نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير التابع

الجدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0,764	3,60	يسمح تطبيق التأمين التكنولوجي بخفض التكاليف الخاصة بشركات التأمين
0,853	3,76	يساهم التأمين التكنولوجي في اختصار الوقت عند إجراء العمليات التأمينية وإتمامها
0,730	3,63	يساهم التأمين التكنولوجي في تخفيض العمولات المقدمة لوسطاء التأمين
0,518	3.66	تستطيع شركات التأمين من اكتساب قاعدة جديدة من العملاء والمحافظة عليهم
0,498	3.77	تتمكن شركات التأمين من زيادة الطاقة الاستيعابية لها
0,608	3,83	تتمكن شركات التأمين من القيام بتقييم أفضل للمخاطر والتسعيرة

أثر تطبيق التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين-دراسة عدد من شركات التأمين في الجزائر

0,701	3,77	تتمكن شركات التأمين من تحسين قدرتها التنافسية وكذلك تكتسب مهارات جديدة
0,759	3,77	يساهم التأمين التكنولوجي في زيادة الوعي التأميني للأفراد خاصة فيما يتعلق بالتأمينات الاختيارية
0.678	3,68	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن الفقرة السادسة احتلت المرتبة الأولى بوسط حسابي 3,83 وانحراف معياري 0,608. وهذا يدل على اتفاق أفراد العينة على أهمية قيام شركات التأمين من تقييم المخاطر التي تتعرض لها وكذلك التسعيرة الخاصة بعقود التأمين، في المرتبة الثانية نجد الفقرات الخامسة، السابعة والثامنة بوسط حسابي 3,77 وانحرافات معيارية (0,498، 0,701، 0,759) على التوالي وتدل على اتفاق أفراد العينة على الدور الكبير الذي يلعبه التأمين التكنولوجي في زيادة الطاقة الاستيعابية لشركات التأمين وتحسين قدرتها التنافسية وكذلك زيادة الوعي التأميني للأفراد. في المرتبة الثالثة تأتي الفقرة الثانية بوسط حسابي 3,76 وانحراف معياري 0,843. وتبين أهمية التأمين التكنولوجي في اختصار الوقت عند إجراء العمليات التأمينية وإتمامها. وتحتل المرتبة الرابعة الفقرة الرابعة بوسط حسابي 3,66 وانحراف معياري 0,518، وتدل على اهتمام أفراد العينة باكتساب عملاء جدد في المرتبة الخامسة نجد الفقرة الثالثة بوسط حسابي 3,63 وانحراف معياري 0,730 وتدل على إقرار أفراد العينة بمساهمة التأمين التكنولوجي في تخفيض العمولات المقدمة لوسطاء التأمين. وتحتل الفقرة الأولى المرتبة الأخيرة بوسط حسابي 3,60 وانحراف معياري 0,764، وهي تثبت دور التأمين التكنولوجي في خفض التكاليف الخاصة بشركات التأمين.

3.2 اختبار الفرضيات

سنقوم باختبار الفرضيات الخاصة بالدراسة والتي تهدف إلى معرفة إذا ما كانت توجد علاقة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، عن طريق نموذج الانحدار الخطي البسيط.

سنقوم بطرح الفرضيات الصفرية التي تحتمل القبول أو الرفض، وسيتم اتخاذ القرار بقبول الفرضية الصفرية H_0 إذا كانت قيمة الدلالة Sig أكبر من مستوى الدلالة المرغوبة 5%، وسنرفض الفرضية الصفرية إذا كانت قيمة الدلالة أقل من مستوى الدلالة المرغوبة.

2.3.1 اختبار الفرضية الأولى

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر.

نقوم بالتأكد من صحة أو عدم صحة الفرضية من خلال الجدول الموالي:

الجدول 6: تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الأولى.

المتغير	R	R ²	الاختبار F	SIG	المعامل β	الاختبار T	SIG
الفرضية الأولى	0,767	0,582	101,427	0,00	0,767	10,071	0,00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

2.3.2 اختبار الفرضية الثانية

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوجود عوامل تساهم في تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر.

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوجود عوامل تساهم في تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر.

نقوم بالتأكد من صحة أو عدم صحة الفرضية من خلال الجدول الموالي:

الجدول 7: تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الثانية.

المتغير	R	R ²	الاختبار F	SIG	المعامل β	الاختبار T	SIG
الفرضية الثانية	0,577	0,333	33,95	0,00	0,469	5,827	0,00

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

3. تحليل النتائج

-أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير المزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي أن المتوسط العام للمتغير هو 3,72 ويعني اهتمام أفراد العينة بالمتغير المستقل الأول، وانخفاض الانحراف المعياري 0.513 عن قيمة المتوسط الحسابي تدل على وجود اتساق بين إجابات أفراد العينة حول أسئلة المتغير المستقل الأول.

- أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير وجود عوامل تساعد على تطبيق التأمين التكنولوجي أن المتوسط العام هو 3,75 ويعني اهتمام أفراد العينة بالمتغير المستقل الثاني، وانخفاض الانحراف المعياري 0,851 عن قيمة المتوسط الحسابي تدل على وجود اتساق بين إجابات أفراد العينة حول أسئلة المتغير المستقل الثاني.

- أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي للمتغير التابع أن المتوسط العام هو 3,68 ويعني اتفاق أفراد العينة حول أهمية التأمين التكنولوجي في دعم نشاط شركات التأمين وانخفاض الانحراف المعياري 0,678 عن قيمة المتوسط الحسابي تدل على وجود اتساق بين إجابات أفراد العينة حول أسئلة المتغير التابع.

- بعد اختبار الفرضية الأولى توصلنا إلى النتائج التالية:

- قيمة معامل الارتباط بين متغير المزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي والمتغير التابع بلغت $R = 0,767$ وهي تدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرين.
- بلغت قيم التحديد $R^2 = 0,582$ أي أن التغيرات التي تحدث في معامل المتغير المستقل تمثل ما نسبته 58,2% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.
- وتعد مقبولا إحصائيا بالاعتماد على قيمة الاختبار T الذي بلغت قيمته 10,071 بمستوى دلالة 0,00 وهو أقل من 0,05.

- درجة التأثير β بلغت قيمة 0,767 وتعني وجود علاقة تأثير بين المتغيرين وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بـ " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر".
- بعد اختبار الفرضية الثانية توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن قيمة معامل الارتباط بين وجود عوامل تساعد على تطبيق التأمين التكنولوجي. والمتغير التابع بلغت $R=0,577$ وهي تدل على وجود علاقة بين المتغيرين.
- بلغت قيم التحديد $R^2=0,333$ أي أن التغيرات التي تحدث في معامل المتغير المستقل تمثل ما نسبته 33,3% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع.
- وتعد مقبولاً إحصائياً بالاعتماد على قيمة الاختبار T الذي بلغت قيمته 5,827 بمستوى دلالة 0,00 وهو أقل من 0,05.

- درجة التأثير β بلغت قيمة 0,469 وتعني وجود علاقة تأثير بين المتغيرين وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بـ "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوجود عوامل تساهم في تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر".

خاتمة

من خلال دراستنا توصلنا إلى النتائج التالية:

- شكل التأمين التكنولوجي منذ ظهوره نقطة تحول جذري في نشاط شركات التأمين حيث يساهم في جلب فرص نمو وتوسيع نطاق منتجات التأمين.
- توفر تقنيات التأمين التكنولوجي خيارات مهمة لشركات التأمين تسمح لها بتقديم خدمات منفردة ومتميزة وتحسن صورتها لدى العملاء وتدعم ولائهم لها.
- يساهم التأمين التكنولوجي في تقليل الوقت والجهد للحصول على الخدمات التأمينية كما يساهم في توفير المعلومات التأمينية والشفافية في حساب الأقساط التأمينية.
- يعتبر المناخ الذي تتواجد فيه شركات التأمين في الجزائر واعداً ويسمح بتشجيع تقديم منتجات التأمين التكنولوجي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمزايا التي يوفرها التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر. وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوجود عوامل تساهم في تطبيق التأمين التكنولوجي على نشاط شركات التأمين في الجزائر. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

-الاقتراحات

- ضرورة تكيف شركات التأمين في الجزائر مع التطورات التكنولوجية الحديثة.
- الاهتمام بتكوين الكفاءات المؤهلة في مجال التأمين التكنولوجي من أجل جذب أكبر عدد من العملاء.
- العمل على استغلال الفضاء الإعلامي من أجل التعريف بالمنتجات الإلكترونية التأمينية، وخلق ثقافة رقمية لدى أفراد المجتمع.

المراجع

- الاتحاد المصري للتأمين. (2019). نشرة الاتحاد المصري. التأمين التكنولوجي insurtech. مصر، الاتحاد المصري للتأمين، مصر. تاريخ الاسترداد 30 جوان، 2021، من [PageDetailID=1354&https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244](https://www.ifegypt.org/NewsDetails.aspx?Page_ID=1244&PageDetailID=1354)
- الأمم المتحدة. (2019). نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية، آفاق عالمية وتوجهات إقليمية. بيروت: الأمم المتحدة.
- زينب حمدي، و الزهراء أوقاسم. (2019). مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 8(العدد 1)، صفحة 411.
- سميرة حمادوش، و محمد تقوروت. (2019). واقع البنية التحتية التقنية الداعمة للخدمات الالكترونية في شركات التأمين العاملة في الجزائر خلال الفترة 2006-2016. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 21.
- محمد جاب الله. (2010). أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الخدمات المالية-دراسة ميدانية على شركات التأمين الجزائرية. (المحرر ESC)، *Revue des réformes économiques et intégrations en économie mondiale* (9).
- مصطفى أحمد عبد الوارث. (2019). المؤتمر الدولي السابع للتأمين. التأمين الالكتروني نقلة نوعية في صناعة التأمين، (صفحة 3). الأردن.
- نجية معداوي. (جويلية، 2021). العقود الذكية والبلوكشين. مجلة المفكر للدراسات القانونية والسياسة، المجلد 4(2)، صفحة 63.

European. (2020, AOUT). how insurtech is transforming the insurance industry, Banking and finance. Consulté le Juillet 26, 2021, sur european.eu: <https://the-european.eu/story-16330/how-insurtech-is-transforming-the-insurance-industry.html>

KPMG. (2019, July). Insurance technology infrastructure for new insurance. Consulté le Juillet 25, 2021, sur KPMG.org: <http://home.kpmg.com/cn/en/home/about/offices.htm>

Malika Aboubekr, & Suzanne Rivard(2002). Courtage en Ligne: L'expérience de Vingt-neuf Compagnies d'assurance. Montréal : CIRANO

OECD. (2017). Technology and innovation in the insurance sector. Consulté le Juillet 25, 2021, sur OECD.org: <https://www.oecd.org/pensions/insuranceandpensionsstatistics.htm>

World Bank Group. (2018). How Technology can make insurance more inclusive. Finance competitiveness & innovation global practice(2), p. 25.