



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي و مالي
بغنوان:

أثر التحول الرقمي على التأمين التكافلي
دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي شركات التأمين التكافلي و
شبابيك الصيرفة الإسلامية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:...../...../....
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
أ.د. علي بن ساحة	أستاذ	رئيسا
أ.د. أحلام بوعبدلي	أستاذ	مشرفا ومقررا
د. مسعود بوخالفي	أستاذ محاضر	مناقشا

الموسم الجامعي 2024/2025



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم اقتصادية
التخصص: اقتصاد نقدي و مالي
بمعنوان:

أثر التحول الرقمي على التأمين التكافلي
دراسة ميدانية من وجهة نظر موظفي شركات التأمين التكافلي و
شبابيك الصيرفة الإسلامية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:...../...../....
أمام اللجنة المتكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
أ.د. علي بن ساحة	أستاذ	رئيسا
أ.د. أحلام بوعبدلي	أستاذ	مشرفا ومقررا
د. مسعود بوخالفي	أستاذ محاضر	مناقشا

الموسم الجامعي 2024/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



اهداء:

الحمد لله ما اجتزنا دوبا ولا تخطينا جهدا إلا بفضلته وإليه أنسب الفضل والكمال. وبعد مسيرة دامت لسنوات ها أنا اليوم على عتبة التخرج اجني ثمار جهدي والحمد لله أولا وآخرا، والحمد لله إليه الفضل وله الحمد والشكر على كل النعم.

اهدي نجاحي إلى هذا إلى نفسي أولا، ثم إلى كل من سعى معي ووضع بصمة شرف تخلد فضله علي في مسيرتي هذه دمتم لي سنداً،

إلى والدي احمل اسمه فخرا وشرفا يامن اصطفاه الله لي من البشر ابا إلى روحك الطيبة والغالية "ابي العزيز" افي اليوم بو عدي وها هي صغيرتك تخطى أولى خطوات النجاح بفضل سهرك وسندك لسنين عمري رحمك الله يافقيد قلبي .

إلى ملاك حياتي، إلى تلك التي تحمل جميع صفات الحب والحنان، لتلك التي كان دعائها سر نجاحي وتوفيقي "امي الحبيبة" ياشمعة تنير دربي ويا معجزتي الكبرى اسأل الله ان يوفقتي لأشرفك وانال رضاك دائما

إلى من قيل فيهم "شد عضدك بأخيك": إلى اخواتي الغاليات وضلعي الثابت وسندي الذي لايميل ادامكن الله دوما يافخري وسر ثباتي رغم عواصف الحياة شكرا من أعماقي لكن.

إلى اخوتي وأحبابي. واي نجاح لا يكون إلا بدعم ومساندة صديقات، إلى رانيا، منيرة، نوال، خديجة إكرام، ايمان، شكرا لكن يا زميلات الدرب وفقكن الله لكل خير . واخيرا إلى استاذتي الغالية "بوصيودة زكية" التي كانت اختا وعزيزة قبل كل شيء شكرا على دعمك ونصائك التي لطالما كانت ترشدني أسأل الله أن يجعلها في ميزان حسناتك .

شكرو عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وسيد الأولين والآخرين محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم أولا بجزيل الشكر إلى استاذتي "بوعدي احلام" مشرفة هذه المذكرة، على ما بذلته من جهد وتوجيه وإرشاد طوال فترة اعداد هذه الدراسة، فلو لا دعمها وتشجيعها الدائم رغم الصعوبات لما تمكنت من تحقيق هذا الإنجاز .

كما أتوجه بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة الكرام على وقتهم الثمين وملاحظاتهم القيمة التي أثرت هذا العمل واغنثته. ولا يفوتني ان اعبر عن امتناني إلى اسرتي وأصدقائي الذين كانوا سندي ودعمي في كل أوقاتي فشكرا جزيلا على تشجيعكم المستمر .

واتقدم بالشكر واسمى العرفان لأسرة جامعة غرداية خاصة أساتذة كليتنا وإلى قسم علوم اقتصادية بالخصوص شكرا لكم على ما قدمتموه طيلة هذه السنين. إلى العاملين بشبابيك الصيرفة الإسلامية وكالة غرداية لكل من بنك "bna,bdl,badr" إلى شركة المتحدة لتكافل وبالخصوص الاستاد المدير العام : "قاسمي شكيب"

وإلى شركة "الجزائر تكافل" على كل ما قدموه من معلومات افادت دراستنا . وختاما أتقدم بالشكر إلى كل من مد يد العون وساهم من قريب أو بعيد في نجاح هذه الدراسة ، وأسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصا لوجه الكريم وأن ينفع به الجميع. والله ولي التوفيق.

الملخص:

قد توصلت الدراسة الى أن التحول الرقمي على المؤسسات المالية التي تطبق التأمين التكافلي في الجزائر. وللإجابة على إشكالية الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي لتحليل نتائج استبيان الدراسة، الذي تم توزيعه على عينة عشوائية مكونة من 35 موظفًا، مستعنيين في ذلك ببرنامج SPSS 20.00. حيث توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي لم يُساهم بشكل كبير في انتشار الخدمات الرقمية للتأمين التكافلي في شركات التأمين التكافلي وشبابيك الصيرفة الإسلامية، وذلك لوجود تحديات ثقافية وتقنية متمثلة في ضعف البنية التحتية الرقمية، والأمية الرقمية، وتحديات الأمن السيبراني. لذا وجب وضع استراتيجيات جديدة لنجاح تجربة التحول الرقمي في الجزائر لتواكب الدول التي سبقتها إليه.

الكلمات المفتاحية: تحول الرقمي، تأمين التكافلي، مؤسسات مالية، أمية رقمية، بنية تحتية رقمية، أمن سيبراني، الجزائر.

Abstract :

This study aims to examine the extent of the impact of digital transformation on financial institutions that implement Takaful insurance in Algeria. To address the research problem, the descriptive-analytical and statistical methods were used to analyze the results of a questionnaire distributed to a random sample of 35 employees, utilizing the SPSS 20.00 program. The study found that digital transformation has not significantly contributed to the spread of digital services for Takaful insurance in Takaful insurance companies and Islamic banking windows due to cultural and technical challenges, including weak digital infrastructure, digital illiteracy, and cybersecurity challenges. Therefore, new strategies must be developed to ensure the success of digital transformation in Algeria, enabling it to keep pace with countries that have preceded it.

Keywords: Digital transformation, Takaful insurance, financial institutions, digital illiteracy, digital infrastructure, cybersecurity, Algeria.

فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
	الاهداء
	كلمة شكر
I	ملخص الدراسة
III	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال البيانية
VI	قائمة الملاحق
VI	قائمة الاختصارات
أث	مقدمة
2-31	الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية حول التأمين التكافلي والتحول الرقمي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري للتأمين التكافلي والتحول الرقمي
3	المطلب الأول: التأمين التكافلي والتأمين التجاري
13	المطلب الثاني: التحول الرقمي
18	المطلب الثالث: التأمين الرقمي
24	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
24	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
26	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
27	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
33-59	الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية
33	تمهيد
34	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
34	المطلب الأول: مجتمع ومستجوبين الدراسة
40	المطلب الثاني: أدوات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية
41	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
41	المطلب الأول: عرض النتائج
56	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
59	خلاصة الفصل

60	خاتمة
63	قائمة المراجع
65	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
(1-1)	المقارنة بين التأمين التكافلي و التأمين التجاري	11
(1-2)	أهمية التحول الرقمي بالنسبة لشركة والعمل	19
(2-1)	توزيع المستجوبين حسب متغير الجنس	35
(2-2)	توزيع المستجوبين حسب متغير السن	36
(2-3)	توزيع المستجوبين حسب متغير المسمى الوظيفي	37
(2-4)	توزيع المستجوبين حسب متغير سنوات الخبرة	39
(2-5)	يوضح بيانات الاستثمارات	40
(2-6)	يمثل معامل ثبات المقياس ألفا كرونباخ	41
(2-7)	يمثل إختبار الصدق البنائي للإستبيان	42
(2-8)	إختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل	43
(2-9)	إختبار التوزيع الطبيعي للمتغير التابع	44
(2-10)	يوضح الارتباط بين التحول الرقمي وكفاءة عمليات التأمين التكافلي	45
(2-11)	يوضح الارتباط بين أمية المستخدم الرقمية وقدرة الشركة على الاستثمار في المجال الرقمي	45
(2-12)	يوضح الارتباط بين وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي وزيادة حجم الاشتراكات	46
(2-13)	نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير الأمن السيبراني على قدرة الشركة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية	47

48	يوضح حساب المتوسطات الحسابية لعبارات المتغير المستقل "التحول الرقمي"	(2-14)
50	يوضح حساب المتوسطات الحسابية لعبارات المتغير التابع: "التأمين التكافلي"	(2-15)
53	يوضح حساب المتوسطات الحسابية لعبارات العلاقة بين "التحول الرقمي والتأمين التكافلي"	(2-16)
55	يوضح الميزان التقديري	(2-17)

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
9	نموذج الوكالة الخالصة في إدارة صندوق التكافل	(1-1)
9	نموذج المضاربة في إدارة صندوق التكافل	(1-2)
10	موزج المركب من الوكالة والمضاربة في إدارة صندوق التكافل	(1-3)
16	الأعمدة الأساسية لتحول الرقمي	(1-4)
20	رسم بياني يعرض الأصناف الستة التي تشرح اين يمكن توظيف التقنية المالية و التقنيات الحديثة لتطوير قطاع التأمين التكافلي	(1-5)
21	رسم بياني يعرض التقنيات الحديثة التي يمكن ان تستعمل لتطوير تطبيقات التأمين التكافلي حسب الأصناف الستة	(1-6)
22	عناصر الخطة الاستراتيجية للتحول الرقمي في مؤسسات التأمين التكافلي	(1-7)
35	توزيع المستجوبين حسب متغير الجنس	(2-1)
36	توزيع المستجوبين الدراسة حسب متغير السن	(2-2)
38	توزيع المستجوبين حسب متغير المسمى الوظيفي	(2-3)
39	توزيع المستجوبين حسب متغير سنوات الخبرة	(2-4)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
65	استبيان الدراسة	01

02	قائمة الأساتذة المحكمين	73
03	مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) اصدار رقم: 20	74

قائمة الاختصارات

الرقم	الاختصار	المدلول	الدلالة باللغة العربية
01	SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	البرنامج الاحصائي لتحليل البيانات الاجتماعية

مقدمة



أ. توطئة

في العصر الحالي، شهد العالم عدة تطورات تكنولوجية واقتصادية تُعد فريدة من نوعها، وبالحديث عن التطور التكنولوجي لا بد من الإشارة إلى التحول الرقمي الذي يُعد الركيزة الأساسية في هذا العصر، ويُعد عملية بالغة الأهمية لما لها من تأثير على كافة الأصعدة، خاصة الاقتصادية والاجتماعية منها. ومن بين هذه الجوانب قطاع التأمين التكافلي، الذي بدوره اعتمد هذه العملية من أجل تعزيز الابتكار والاستدامة لمنتجاته بما يواكب التطورات العالمية، ولتلبية حاجات العملاء المتوافقة مع تسارعات الأحداث التكنولوجية في العالم، مما يُسهم في تعزيز المنافسة بينه وبين نظيره التقليدي.

وبالنظر إلى الدول التي يتضمن نظامها المالي على مؤسسات التأمين التكافلي، فإن الجزائر وكونها إحدى هذه الدول جعلها محل دراستنا، رغم حداثة هذا النوع من التأمين والقوانين المؤطرة له محليًا بالمقارنة مع تجارب دول أخرى مجاورة. لذا فإن الربط بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي يُعد أمرًا محوريًا لما قد يحدثه من تغييرات إيجابية وتأثير فعال في تطوير هذه الصناعة بشكل فعال في الجزائر، هذا ما يتم تناوله ضمن سطور هذه الدراسة.

ب. إشكالية الدراسة:

على ضوء ماسبق تتضح لنا معالم الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة:

مامدى تأثير التحول الرقمي على بعض شركات التأمين التكافلي والبنوك التي لديها شبائيك الصيرفة الإسلامية في الجزائر للفترة مابين افريل _ ماي؟

- ج. وتدرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من الأسئلة الفرعية، منها:
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي و التأمين التكافلي؟
 - ما علاقة امية المستخدم الرقمية وقدرة الشركة على الاستثمار في المجال الرقمي؟
 - ما علاقة وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي وزيادة حجم الاشتراكات؟
 - هل يوجد تأثير بين لأمن السيبراني وقدرة الشركة على جذب العملاء للمنتجات والخدمات الرقمية؟

د. الفرضيات:

بغية الإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1: لا توجد علاقة ذات دلالة أحصائية بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي.

- 2: توجد علاقة ذات دلالة أحصائية بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي.
- 3: هناك علاقة سلبية بين امية المستخدم الرقمية وقدرة الشركة على الاستثمار في المجال الرقمي.
- 4: توجد علاقة إيجابية بين وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي وزيادة حجم الاشتراكات.
- 5: يوجد تأثير وسيطي دال إحصائيا بين الأمن السيبراني وقدرة الشركة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية.

هـ. أهداف الدراسة:

- تهدف دراسة هذا الموضوع بالتحديد إلى ما يلي:
1. تبيان تأثير التحول الرقمي في التأمين التكافلي؛
 2. تحديد الفروق الجوهرية بين التأمين التكافلي والتأمين التجاري؛
 3. إبراز العوامل المؤثرة في عملية التحول الرقمي في قطاع التأمين التكافلي؛
 4. إبراز أهم الفرص والتحديات التي تواجه شركات التأمين التكافلي بالجزائر؛
 5. معرفة واقع صناعة التكافل بالجزائر.
 6. تحديد استراتيجيات التحول الرقمي في شركات التأمين التكافلي و البنوك التي لديها شبائيك الصيرفة الإسلامية في الجزائر.

و. الأهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراسة هذا الموضوع من خلال:

تستمد الدراسة أهميتها من مساهمة التحول الرقمي والتقنيات الرقمية الحديثة في تطوير قطاع التأمين بشتى الأساليب و تعزيز الابتكار في الصناعة التكافلية ودور قطاع التأمين التكافلي في دراسة مبادئ الشريعة الإسلامية وتجسيد نموذج لاققتصاد صحي و متوازن.

ز. مبررات ودوافع اختيار الموضوع:

- تم اختيار هذا الموضوع لعدة مبررات ودوافع، من أبرزها:
- 🎬 الرغبة الذاتية والميول الشخصية للموضوع.
 - 📌 العلاقة الوثيقة بين موضوع التأمين التكافلي والتحول الرقمي والتخصص الأكاديمي الذي ننتمي إليه، ما يعزز من أهمية دراسته وفهمه بشكل أعمق.
- ح. **حدود الدراسة:** نظرا لدراسة التطبيقية تفرض علينا تحديد الاطار الزمني الذي سندرس من خلال متغيرات

الدراسة مع تحديد المنطقة التي ستشملها الدراسة, لذا فان الحدود :

- **الحدود المكانية:** بعض شركات التأمين التكافلي بالجزائر (الجزائر تكافل، المتحدة لتكافل)، بالإضافة إلى شبائيك الصيرفة الإسلامية وكالات غرداية لكل من بنك: التنمية المحلية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- **الحدود الزمانية:** شملت الدراسة الفترة الممتدة من 20 أفريل إلى 15 ماي من السنة الدراسية 2024/2025.
- ط. **منهج الدراسة:**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تمّ اتباع المنهج الوصفي في الدراسة النظرية حيث تم إجراء مسح نظري من الأدبيات المتعلقة بالتأمين التكافلي والتحول الرقمي، وعرض أهم الدراسات السابقة، من أجل تحقيق نوع من الربط بين التراكم المعرفي والعلمي. وفي الدراسة التطبيقية، تم الاعتماد على منهج؛ دراسة الحالة التي تم جمع بياناتها باستعمال أسلوب الاستبيان.

ي. نموذج الدراسة:

المتغير المستقل: التحول الرقمي.

- المتغير التابع: التأمين التكافلي

ك. صعوبات الدراسة:

صعوبة الحصول على البيانات والمعلومات وكذلك الاحصائيات؛

تحفظ بعض الأفراد عن الإجابة عن الاستبيان؛

- اختلاف استراتيجيات التحول الرقمي بين شركات التأمين التكافلي في الجزائر ما يجعل من الصعب تعميم النتائج المتوصل إليها على جميع الشركات.

ل. هيكلية الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

في الفصل الأول: سنتناول فيه الجوانب النظرية والتطبيقية للتأمين التكافلي والتحول الرقمي، بالنسبة لمبحث الأول: نتناول فيه ماهية وخصائص التأمين التكافلي والتحول الرقمي أما المبحث الثاني: خُصص لاستعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث.

أما الفصل الثاني: خُصص للدراسة التطبيقية، حيث سنعالج فيه مدى تأثير التحول الرقمي على التأمين التكافلي، تطرقنا في المبحث الأول: تناولنا فيه طريقة وأدوات الدراسة أما بالنسبة للمبحث الثاني: خُصص لعرض النتائج ومناقشته.

وفي الختام، تختم دراستنا **بخاتمة** تضمنت اختبار الفرضيات المطروحة في المقدمة؛ عرض أبرز النتائج التي تم التوصل إليها؛ تقديم اقتراحات عملية بناءً على النتائج؛ تسليط الضوء على آفاق البحث المستقبلية في هذا المجال الحيوي.

الفصل الأول

تمهيد:

مع تزايد الطلب على المنتجات التأمينية الإسلامية وبعد الدور الهام الذي مثله التأمين التكافلي كبديل شرعي آمن للتأمين التقليدي والذي بدوره يبرز أسمى صور التضامن والتعاون بين أفراد المجتمع الواحد وبعد نجاحه عدة مرات في مواجهة الازمات والتحديات مثل أزمة المالية العالمية لسنة 2008، أوضح مدى نجاعة وفعالية الاقتصاد الإسلامي من خلال توفير تغطية تأمينية ذات كفاءة عالية لكل الأفراد، وإيجاد حلول والتصدي لغالبية المخاطر المالية المحتملة، وما ساعد على انتشار، هو تبني مؤسسات التعلم التكنولوجية

الحديثة والتي لها الفضل في تسهيل عملية تقديم الخدمة التأمينية التكافلية وتوفيرها بشكل سريع وآمن يدعم متطلبات العملاء، ول مواكبة تطورات العصر الحديثة والمتسارعة بالإضافة لزيادة تنافسية أمام نظيره التقليدي ، ولمعرفة تفاصيل أكثر دقة حول الموضوع ننتقل إلى سطور هذا الفصل والذي قسمناه إلى مبحثين هما :

➤ المبحث الأول: ماهية وخصائص التأمين التكافلي والتحول الرقمي.

➤ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للتأمين التكافلي والتحول الرقمي

يتناول هذا المبحث الجانب المفاهيمي والاصطلاحي للتأمين التكافلي والتحول الرقمي، مع إبراز أهم الخصائص التي تميزه عن نظيره التقليدي. كما سنحاول تقديم لمحة عامة عنهما، وتسلط الضوء على أبرز الفروقات الجوهرية بينهما، ثم التركيز على جوهر الموضوع، ألا وهو علاقة التحول الرقمي بالتأمين التكافلي، باعتبارها عنصراً هاماً لقياس مدى تقدم الاقتصاد الإسلامي ومواكبته للتطورات التكنولوجية الحديثة.

المطلب الأول: التأمين التكافلي والتأمين التجاري

سنتناول في هذا المطلب إزالة الغموض على المفاهيم والاسس النظرية المتعلقة بالتأمين التكافلي:

أولاً: تعريف التأمين:

- هو نظام تعاقدى قائم على أساس المعاوضة، غايته التعاون على ترميم الأضرار والأخطار غير المتوقعة، يتم إدارته من قبل هيئات متخصصة تعتمد على أسس وفوائد إحصائية دقيقة.¹
- ويُعرف أيضًا على أنه طريقة اقتصادية تمكن من تحويل خسارة كبيرة مؤكدة محتملة الحدوث إلى خسائر أخرى صغيرة محتملة الحدوث.²
- التأمين هو عقد يلتزم فيه المؤمن بدفع تعويض مالي للمؤمن له في حالة تحقق الخطر المبين في العقد، مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.³
- من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف خاص للتأمين، حيث يمكن تعريفه على أنه:
- ✓ عقد بين مؤمن ومؤمن له، يلتزم فيه المؤمن بدفع تعويض مالي لفائدة المؤمن له في حال تحقق الخطر المؤمن منه، وبالمقابل يدفع المؤمن له مبلغًا يسمى قسط التأمين.

ثانيا: التأمين التكافلي

لا شك أن التأمين مطلب شريف يتماشى مع القيم الإنسانية، حيث يهدف هذا الأخير إلى تقليل الأخطار التي تواجه الإنسان والتي لا يقوى على مقاومتها لوحده إلا بالتعاون مع الآخرين. ومن هنا سنعرف التأمين التكافلي كما يلي:

1. **التعريف اللغوي:** المعنى اللغوي للتعاون والتكافل مشتق من كلمة "عون" أو "كفل" بمعنى الظهير على الأمر.

2. **التعريف الاصطلاحي:** يدل ذلك على إعانة الآخرين على وجه البر والمعروف.

3. **تعريف التأمين التكافلي:**

باعتباره نظامًا بين مجموعة من الناس يعمل على تخفيف ما يقع على بعضهم من أضرار من خلال تعاون منظم، بحيث يكون المقصود من هذا التعاون المؤازرة وتعويض الضرر الذي ينزل بهم.⁴

¹ حمدي معمر، مطبوعة دروس اقتصاد التأمينات، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، الجزائر، 2024، ص 14.

² المرجع السابق، ص 14- بالتصرف.

³ المادة (619) من القانون المدني الجزائري، القانون 04-06 الصادر في 20 فبراير 2006.

⁴ محمد براق، رصد موضوع التأمين التكافلي كما هو واقع الجزائري، درا الأصالة لنشر، الجزائر، 2019، ص 46.

➤ تعريف هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية حسب المعيار رقم 26:

إن التأمين الإسلامي هو اتفاق بين أشخاص يتعرضون لأخطار معينة على تلاقي الأضرار الناشئة عن هذه الأخطار، وذلك بدفع اشتراكات على أساس التبرع، ويتكوّن من ذلك صندوق له حكم الشخصية الاعتبارية وله ذمة مالية مستقلة، يتم منه التعويض عن الأضرار التي قد تلحق بأحد المشتركين من جراء وقوع الأخطار المؤمن منها، وذلك طبقاً للوائح والقوانين والوثائق.¹

➤ ويعرف الدكتور حمدي معمر التأمين التكافلي على أنه:

المقصد الأساسي والهدف للتأمين التكافلي بين المشتركين هو التعاون على تحمّل الأخطار وتوزيعها بينهم، وعلى هيئة التأمين التكافلي تنظيم هذا التعاون وإدارة أعمال التأمين واستثمارها وفق أحكام الشريعة الإسلامية.²

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن:

التأمين التكافلي هو نظام قائم على التعاون والتكافل لمجموعات أو أفراد في تحمل الأضرار التي يمكن أن تلحق بأي منهم، وذلك عن طريق إنشاء صندوق مستقل في الذمة غير هادف لربح بشكل أساسي.

4.نشأة وتطور التأمين التكافلي الإسلامي:

لقد اتفقت المجامع الفقهية والمؤتمرات العلمية على جواز التأمين التكافلي الإسلامي، وحرمة التأمين التجاري (التقليدي). فقد صدرت الفتوى من المؤتمر الثاني لمجمع البحوث الإسلامية المنعقد بالقاهرة سنة 1965 بجواز التأمين الذي تمارسه الجمعيات التعاونية، وفي السنة الموالية، في المؤتمر الثالث، تم التأكيد على جواز التأمين التكافلي وما يندرج تحته من التأمين الصحي ضد العجز والبطالة، وإصابة العمل، والشيخوخة.

وفي سنة 1972 أوصت ندوة التشريع الإسلامي والجامعة الليبية بالعمل على استبدال التأمين التكافلي محل التأمين التقليدي. ومن ثم بدأت شركات التأمين التكافلي بالانتشار عبر بلدان العالم بعد انعقاد الدورة الأولى للمجمع الفقهي بمكة المكرمة عام 1978، وإقرار التأمين التعاوني

¹ هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (2014) المعيار الشرقي رقم 26.

² حمدي معمر، نظام التأمين التكافلي بين النظرية والتطبيق-دراسة حالة بعض التجارب الدولية مذكّرة نيل الماجستير، علوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم اقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2012، ص48.

بديلاً شرعياً للتأمين التجاري من خلال القرار الخامس المضمون بـ: "التأمين بشتى الصور وأشكاله".

وقد مرّ التأمين التكافلي بعدة مراحل حاسمة منذ نشأته، حيث كانت المرحلة الأولى في السودان سنة 1979، حين قام بنك فيصل الإسلامي بتأسيس أول شركة تأمين تكافلي تحت اسم شركة التأمين الإسلامية السودانية، تلتها الشركة الإسلامية للتأمين "إياك" التابعة لبنك دبي العربي. وتوالى بعد ذلك شركات التأمين التكافلي مع مرور السنوات في جزر الباهاما، وماليزيا، والمملكة العربية السعودية، ثم البحرين، والأردن في التسعينات الماضية.¹

5. أسس ومبادئ التأمين التكافلي:

أولاً: مبادئ التأمين التكافلي:

يجسد نظام التأمين التكافلي معنى التكافل والتعاون من وجهة نظر الإسلام وفقاً للمبادئ التالية:

- الاشتراكات المدفوعة لصندوق التأمين من طرف المشتركين تكون على أساس التبرع.
- أن يحتوي عقد التأمين على ما يلي:
 - ✓ قيام العلاقة بين المؤمن لهم على مبدأ التعاون.
 - ✓ الأقساط المدفوعة من المشتركين تكون على أساس التبرع.
- ألا يحتوي عقد التأمين على أي من المحظورات الشرعية (الربا، المقامرة، المراهنة، الجهالة، والغرر)
- الفصل بين صندوق المؤمن لهم وصندوق المساهمين.
- ضرورة اشتراك حملة الوثائق في إدارة الشركة عن طريق انتخاب ممثلين لهم في مجلس الإدارة بغية تحقق التكافل والتعاون.
- مصدر وأصل الأموال الموجودة في صندوق التكافل هو اشتراكات دفعها حملة الوثائق عن طيب خاطر بغرض مساعدة بعضهم البعض في حال تعرض أحدهم لخسائر.

¹ محمد براق، مرجع سبق ذكره، ص 47، 48.

- لا بد من وجود هيئة رقابية شرعية لكل شركة تأمين إسلامية، ويجب أن تتمتع هذه الهيئة بالاستقلالية التامة.
- عند نهاية مدة العقد، وإذا لم يتعرض المشتركون لأي أخطار، فإن الاشتراكات وما نتج عنها من أرباح تُعاد للمشاركين.¹

ثانياً: أسس التأمين التكافلي:

وتتمثل أسس التأمين التكافلي فيما يلي:

1. **طلب الأمن:** بما أن الأمن مطلب فطري للإنسان، فإن طلبه بأي وسيلة مشروعة لا يُعد فيه أي شبهة لتحدي² المشيئة الإلهية، قال الله تعالى:
(وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ ۖ جْعَلْ هَذَا ۖ بَلَدًا آمِنًا وَاجْنُبْنِي وَبَنِيَّ أَنْ نَعْبُدَ ۖ لَصْنَامِ) (سورة إبراهيم، الآية 35).
وقال رسول الله ﷺ:

"من بات آمناً في سربه، معافى في جسده، عنده قوت يومه، فكأنما حيزت له الدنيا بحذافيرها."

2. **التعاون والتكافل على تجنب الخطر:** يقصد به تلاقي كل القوى الإنسانية في المجتمع وتضافر الجهود، والمحافظة على المصالح العامة والمشاركة للأفراد، ودفع الضرر³ عنهم.
قال الله تعالى:

(وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ) (سورة المائدة، الآية 26)

وقال رسول الله ﷺ: "المؤمن للمؤمن كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضاً."

3. **الاحتياط للمستقبل:** إن تأمين الحياة المستقبلية والادخار والاحتياط للمستقبل لا يتنافى مع التوكل على الله سبحانه وتعالى، فقد ربط الأسباب بمسبباتها، قال الله تعالى:

(قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ) (سورة يوسف، الآية 47).

¹ محمد براق، مرجع سبق ذكره، ص 49- بالتصرف.

² حمدي معمر، مرجع سبق ذكره، ص 58.

³ حمدي معمر، مرجع سابق، ص 59.

6. خصائص التأمين التكافلي:

رغم تشابه التأمين التجاري والتأمين التكافلي من حيث العقد ومكوناته، إلا أن التأمين التكافلي يتميز بخصائص فريدة نذكر منها:

- (1) قيام عقد التأمين التكافلي على مبدأ التبرع: حيث إن المشتركين في العملية لا يستهدفون تحقيق الربح، بل هدفهم دفع الخطر عن طريق التعاون والتكافل.
- (2) اندماج صفة المؤمن والمؤمن له: يتميز التأمين الإسلامي باجتماع صفة المؤمن والمؤمن له في شخص واحد وهو "المشارك"، حيث يقوم بتقديم اشتراكه لصندوق التأمين، وعند تحقق الخطر أو الضرر يتم تعويضه من مجموع تبرعات المشتركين الآخرين الموجودة في الصندوق، وفي حال تحقيق فائض تأميني يتم توزيعه على المشتركين.
- (3) تغير قيمة الاشتراك: إن الاشتراك الذي يدفعه المؤمن له قابل للزيادة أو النقصان، خاصةً وأنه مرتبط بما يتحقق فعلياً من مخاطر سنوياً.
- (4) الفصل بين حساب حملة الأسهم وحساب حملة الوثائق (المشاركين والمساهمين): وذلك لتجنب الوقوع في المحظورات الشرعية مثل الرهان والقمار.
- (5) التميز المعرفي والفني: إن التأمين التكافلي ليس مجرد وثائق حماية فقط، بل يتضمن أيضاً وسائل إيداع لدى المشتركين، حيث تنقسم الاشتراكات إلى قسم للتأمين وآخر للاستثمار، وتُدفع إلى صندوقين مختلفين. حينها يجني المشارك أرباحاً من خلال الاستثمارات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، ويستفيد أيضاً من التغطية التأمينية.¹
- (6) عدم الحاجة إلى وجود رأس مال: لأنه في التأمين التكافلي يتم إنشاء المشروعات من خلال اتفاق عدد كبير من الأعضاء المعرضين للخطر على توزيع الخسارة التي تحل بأحدهم عليهم جميعاً.²

7. نماذج عقود التأمين التكافلي:

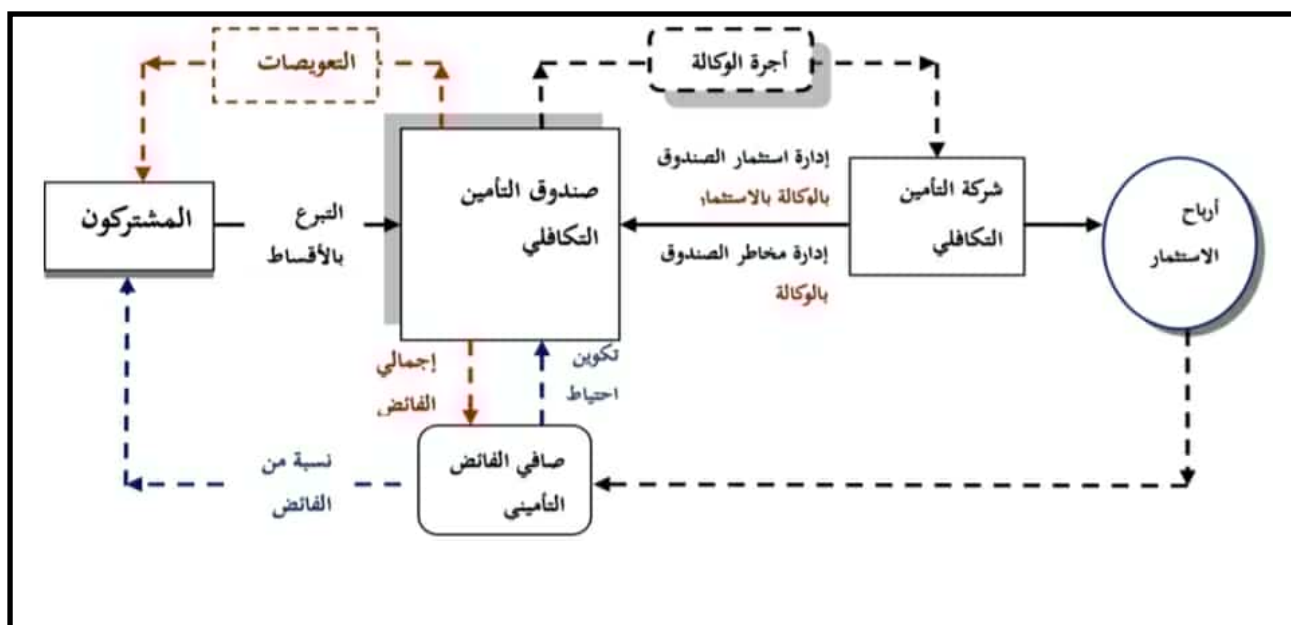
¹ عطا الله حدة، دور مؤسسات التأمين التكافلي في تحقيق التنمية المستدامة-دراسة حالة مقارنة بين ماليزيا السودان، الامارات العربية المتحدة مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية -سطنبول 1-، 2024، ص52.

² نفس المرجع، ص52.

نموذج التكافل على أساس أنموذج الوكالة، من النماذج المعتمدة في ماليزيا، ومن خلاله:

التعاقدية: يضع المشتركون الأقباط في صندوق التكافل على أساس التبرع للتعاون على تقنيات الأخطار. تدير شركة التكافل صندوق التبرع من حيث دفع التعويضات ومتابعة المطالبات مقابل أجر محدد من الجهات الإشرافية أو ما تمليه طبيعة الخطر المزمع تغطيته يوكل إلى شركة التكافل استثمار قسط من أموال الصندوق، فتستحق أجرة الوكالة بالاستثمار، ولكنها لا تتقاسم في ذلك ربحا ولا خسارة ولا فائضا تأمينيا. وهذا النوع من الوكالة يعرف بالوكالة الخالصة، والبيان الآتي يلخص هذه العلاقة

شكل رقم (1-1): نموذج الوكالة الخالصة في إدارة صندوق التكافل

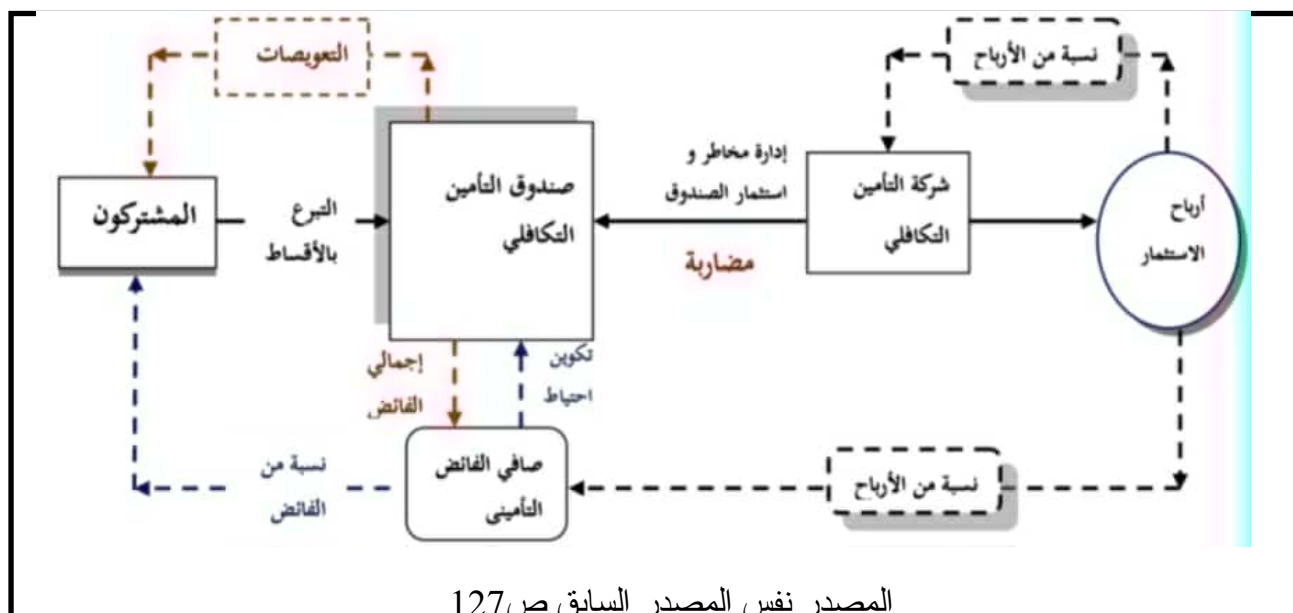


المصدر: المجلة الجزائرية لتنمية الاقتصادية، آمنة زعلول، محمد فرحي، إشكالات إدارة عقود التأمين التكافلي، المجلد 9، العدد 2، (2021)، ص 125.

نموذج التكافل على أساس النموذج المضاربة، يقوم على أساس المضاربة وتقاسم الربح بين رب المال والمضارب، وتحمل رب المال الخسارة عند حصولها، وكذا عدم اشتراط نسبة من الربح، أو ضمان رأس المال من المضارب ما لم يتعد أو يقصر، ويمكن تلخيص أنموذج المضاربة وفق النقاط الآتية: يدخل المشتركون (أرباب المال في عقد مضاربة مع شركة التكافل (المضارب) وتعد أقساط التبرع رأس المال. تضع شركة التكافل أقساط التأمين في صندوقين صندوق الأخطار الدفع التعويضات، وصندوق الاستثمار الذي تستثمر أمواله في أصول متفقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وفي نهاية السنة المالية توزع الشركة أرباح الاستثمار وفق النسب المتفق عليها. يوزع الفائض التأميني كله على المشتركين، ولا تأخذ

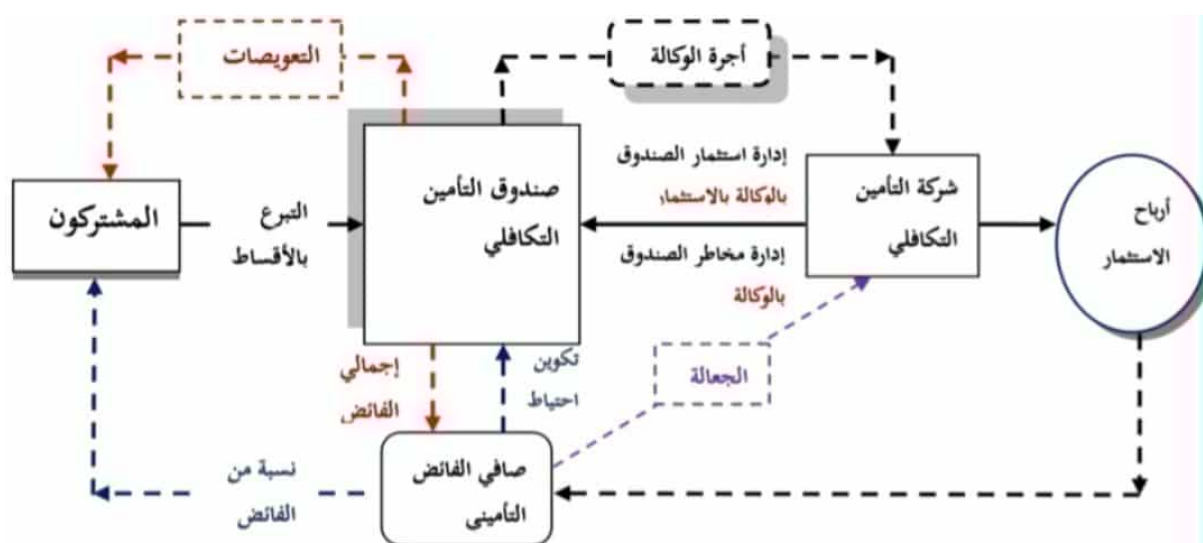
الشركة منه شيئاً إلا ما يخصم التعزيز الاحتياطات في الصندوق إن كانت هناك حاجة إلى ذلك. ويسمى هذا النوع المضاربة الخالصة)، والبيان الآتي يلخص هذه العلاقة التعاقدية بين الطرفين:

شكل رقم (1-2): نموذج المضاربة في إدارة صندوق التكافل



التكافل على أساس أنموذج الوكالة مع المضاربة، يتفق مع الوكالة الخالصة فيما يتعلق بالوكالة على إدارة النشاطات التأمينية من حيث أخذ أجره الوكالة، ويختلف معها في الشق الثاني؛ إذ تعتمد تلك على الوكالة بالاستثمار، ويعتمد هذا على المضاربة، فهو لا يضمن حال الخسارة إلا عند التعدي أو التقصير، غير أنه لا يأخذ أجراً، وإنما يشارك الصندوق في الربح في قسط المضاربة إن وجد، فيقوم هذا الأنموذج على أجره الوكالة ونسبة من فائض التأمين التي لا تزيد عن 500% ونسبة من الربح في قسط المضاربة إن وجد. والرسم البياني أدناه يلخص هذه العلاقة التعاقدية:

شكل رقم (1-3): نموذج المركب من الوكالة والمضاربة في إدارة صندوق التكافل



المصدر نفس المصدر السابق، ص128

8. المقارنة بين التأمين التكافلي و التأمين التجاري:

تشابه كل من التأمين التكافلي و التأمين التجاري من حيث المبادئ المبدأ في محاولة التقليل من حدة خطر مستقبلي محتمل و تحويل هذا الخطر إلى شعور بالأمان إلا أنهما يختلفان من حيث المضمون بحيث توجد العديد من الفروقات تتجلى أساسا حول الإلتزام بالتبرع من قبل حملة الوثائق بالإشتراكات المدفوعة لصندوق حملة الأسهم و يمكن رصد هذه الفروقات في الجدول التالي :

الجدول رقم (1-1): المقارنة بين التأمين التكافلي و التأمين التجاري

الموضوع	التأمين التكافلي/ التعاوني	التأمين التجاري/ التقليدي
---------	----------------------------	---------------------------

العقود المستخدمة	تبرع يقصد التعاون والتكافل	تجاري و يقصد الربح
مسؤولية المؤمن (الشركة)	دفع التعويضات والمصاريف من صندوق التكافل أو من الغرض الحسن في حالة عجز الصندوق	دفع التعويضات والمصاريف من الصندوق المختلط (أقساط ورأس المال)
مسؤولية حملة الوثائق	دفع الاشتراكات	دفع الأقساط
رأس المال المستخدم في التعويضات	اشتراكات حملة الوثائق	رأس مال المساهمين والاقساط
الحسابات الداخلية	يوجد حسابات:- حساب حملة الوثائق -حساب المساهمين	يوجد حساب واحد فقط مختلط
الاستثمار	مقيد بأحكام الشريعة الإسلامية	لا توجد قيود
الفائض التأميني و عوائد الاستثمارات و الاشتراكات	من حق حملة الوثائق ويعاد توزيعه عليهم في حالة العجز يعني وجود تعويضات أكبر من الاشتراكات هنا تلجئ الشركة الى القرض الحسن يدفعه المساهمون و عند تحقيق الفائض يتم دفع ذلك القرض للمساهمون	يعتبر ربح يتقاسمه المساهمين

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على ما تم تقديمه في المحاضرات الأستاذة بوسيودة زكية داخل القسم (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم اقتصادية، جامعة غرداية، سنة 2024).

من خلال الجدول أعلاه، يتضح لنا بأن هناك عدة اختلافات بين التأمين التكافلي والتأمين التجاري ومن أهم ما يميز التأمين التكافلي عن التأمين التقليدي هو الفائض التأميني، أو ما

يُسمى "ربحًا" بالنسبة للتأمين التقليدي، حيث يُعرف على أنه الفرق بين الاشتراكات والتعويضات، أو بعبارة أخرى، هو ما يتبقى من أقساط المشتركين والاحتياطيات في صندوق التكافل وعوائدها، بعد خصم جميع المصاريف والتعويضات المدفوعة.

وتبعًا لمبدأ التكافل، فإن الفائض التأميني:

- لا يُعتبر ربحًا، وإنما هو نتيجة لتحصيلات قائمة على أساس التبرع، أي أن تحقيق الربح ليس الهدف الرئيسي منه.
- يُعد ملكًا خاصًا لحساب المشتركين، ويوزع عليهم وفقًا لما تقرر له لوائح الشركة وسياساتها الشرعية والتنظيمية.

طريقة حساب الفائض التأميني

- الفائض الصافي للتأمين : الفائض الإجمالي + صافي عوائد الإستثمار
- الفائض الإجمالي: أقساط- (التعويضات + النفقة الإدارية و التشغيلية + أقسط إعادة التأمين المخصصات و إحتياطيات الفنية و القانونية + أي نفقة أخرى)
- صافي عوائد الإستثمار : عوائد الاستثمار- حصة الشركة منها.¹

المطلب الثاني: التحول الرقمي

سنحاول في هذا المطلب إعطاء لمحة عن التحول الرقمي، بداية من مفهومه وخصائصه، إلى التحديات التي تواجهه.

المطلب الثاني: التحول الرقمي

أولاً: مفهوم التحول الرقمي وخصائصه

سننترق في هذا العنصر إلى مفهوم التحول الرقمي أولاً، ومن ثم نعرض أهم خصائصه.

1. تعريف التحول الرقمي:

¹ أمحمدي رشيد: أفلاق صليحة، دور الفائض التأميني في زيادة الطلب على منتجات التأمين التكافلي، دراسة حالة شركة دراسة التأمينات (2015)-
(2020)مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد 19، العدد 1، جامعة الشلف، الجزائر، 2023_ص 235

هو تلك التغيرات التي تحدثها التقنيات الرقمية الحديثة لإنشاء عمليات وتجارب جديدة، لتلبية متطلبات الأعمال والسوق المتغيرة. ويُعد هذا أمراً هاماً وضرورياً لبناء مؤسسة قائمة على النمو والازدهار لمواكبة العصر الرقمي¹. كما يُعرّف أيضاً بأنه: استخدام التكنولوجيا الرقمية في توليد القيمة ومحاولة تغيير نموذج العمل بالاعتماد على جمع وتحليل البيانات لمعرفة احتياجات العملاء، وتقديم منتجات مبتكرة تتماشى مع تلك الاحتياجات². وهو أيضاً نموذج عمل جديد قائم على استعمال التقنيات الرقمية في ابتكار منتجات وخدمات جديدة، مع التوجه والتركيز نحو العميل³.

ومن خلال التعاريف السابقة، يمكن تعريف التحول الرقمي على النحو التالي:

هو قدرة المؤسسة على التأقلم والاستجابة السريعة للمتغيرات التقنية الحديثة، من خلال تحويل نماذج أعمالها ومخططاتها من أجل المحافظة على مكانتها السوقية، وتعزيز قدرتها التنافسية، وضمان استمراريتها.

2. خصائص التحول الرقمي:

تتمثل الخصائص المرتبطة بالتحول الرقمي فيما يلي:

• التفاعلية:

يتميز التحول الرقمي بالتفاعل بين القائم بالاتصال والمتلقي، حيث تتبادل الأدوار بينهما، مما يجعل عملية الاتصال تبادلية وليست أحادية الجانب فقط، بالإضافة إلى انخفاض تكلفتها وسهولة حفظ المعلومات واسترجاعها.

¹ محمد صالح الندوي، مصطفى محمد، دور تعزيز ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، العدد 06، ليبيا 2020، ص 03.

Teo y.p (2022)6am digital transformation، pramte enterprise performance. favom the perspective of public policy and immavation :journal of immavation and knowledge,(07),p02

³ جميلة سلايمي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطرة، مجلة العلوم القانونية و السياسية، المجلد 10، العدد 2، ص 947.

- **الإلزامية:**
تعني أن الاتصال لم يعد مقيدًا بوقت محدد، بل يتم في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مرسلًا أو مستقبلًا.
- **المشاركة والانتشار:**
يتيح التحول الرقمي لأي فرد يمتلك وسائل تواصل بسيطة إمكانية نشر رسالته ومشاركتها مع الآخرين على نطاق واسع.
- **المرونة:**
تتميز الشبكات الرقمية بمرونة عالية، إذ تُدار أنظمتها من خلال برامج (Software)، مما يسمح بتحقيق كفاءة عالية في الاستخدام والتعديل المستمر حسب الحاجة.
- **الذكاء:**
تحتوي الشبكات الرقمية الحديثة على قدر عالٍ من الذكاء، إذ يمكن برمجة النظام الرقمي لمراقبة التغيرات في أوضاع القنوات الاتصالية باستمرار وتصحيح مسارها تلقائيًا.
- **التنوع:**
بفضل تطور وتعدد التقنيات الرقمية، أصبح أمام المستخدم العديد من الخيارات لتوظيفها في عملية الاتصال، بما يتناسب مع حاجته وظروفه الخاصة.¹

ثانيًا: أهداف وأهمية التحول الرقمي

1. أهداف التحول الرقمي:

- تتمثل الأهداف الرئيسية للتحول الرقمي فيما يلي:
- توفير كم هائل من المعلومات التشاركية على وسائط رقمية.
 - حفظ المصادر الرسمية للمعلومات من التلف والضياع.
 - تسهيل عمليات البحث داخل المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بطرق متعددة.
 - إتاحة المعلومات لأكثر عدد ممكن من المستخدمين والمتعاملين عبر المنصات الرقمية.
 - تقليص الفترة الزمنية التي تستغرقها المعلومة للانتقال من مصدرها الأساسي إلى المستخدم النهائي.

¹ زينب بالخير، آمال بوسمينة، حاضنات الأعمال التقنية في الجزائر بين الواقع وتحديات التحول الرقمي، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، مجلد 02، العدد 01، الجزائر، 2023، ص 674.

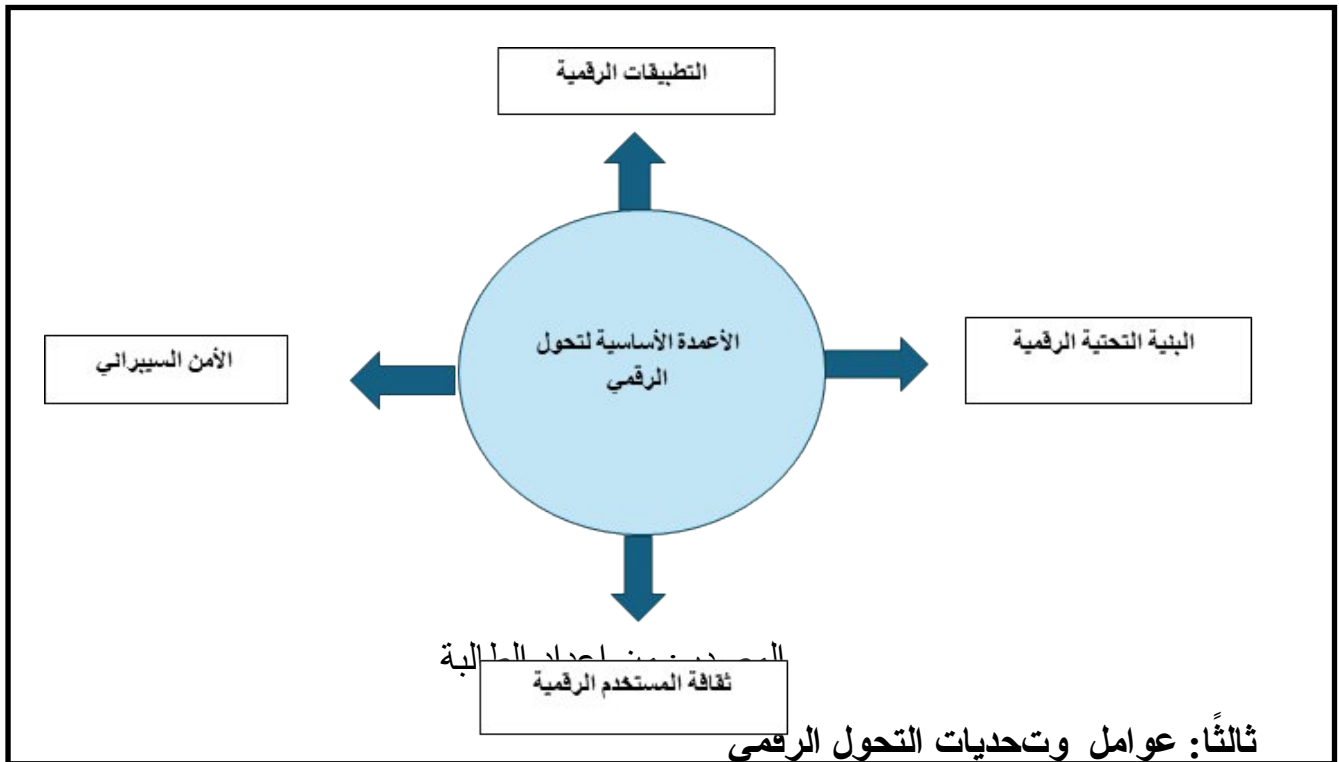
- التحديث المستمر للمعلومات الرقمية، وإتاحة محتوى أصلي مرقم يسهل الوصول إليه.¹

2. أهمية التحول الرقمي:

للتحول الرقمي أهمية بالغة تساهم في التكثيف مع مختلف التطورات التكنولوجية و يمكن تحديده هذه الأهمية في النقاط التالية:

- تسريع عملية العمل اليومية و زيادة كفاءة سير العملاء.
- سهولة و مرونة تطبيق المعلومات.
- رفع مستويات شفافية و الحوكمة مما يؤدي إلى التقليل من الأخطار.
- زيادة الإنتاجية و تحسين المنتجات مما يحقق الإستمرارية.
- إمكانية الإستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء و التنبؤ و التخطيط للمستقبل.
- تحسين الجودة المقدمة للعملاء.²

شكل رقم (4-1): الأعمدة الأساسية لتحول الرقمي



ثالثاً: عوامل وتحديات التحول الرقمي

1. العوامل المؤثرة في التحول الرقمي:

¹ المرجع السابق ص 674.
² خديجة خنطيط، التحول الرقمي، التحول الرقمي و دوره في تحسين أداء المؤسسة، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2024، الصفحة 157.

يتأثر مسار التحول الرقمي بعدة عوامل تتداخل فيما بينها، ومن أهمها:

• العوامل الاقتصادية:

وتشمل مستوى الدخل وتكلفة استخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث أن ارتفاع التكلفة قد يشكل عائقاً أمام تبني الرقمنة، خاصة في المؤسسات ذات الموارد المحدودة.

• العوامل الإدارية والتنظيمية:

وتتمثل في الإطار القانوني والتنظيمي، وجود المؤسسات المالية الداعمة، مدى قوة واستقرار مؤسسات الأعمال، بالإضافة إلى وجود آليات فعالة لحماية المستهلك.

• عوامل متعلقة بالبنية التحتية الرقمية:

وتشمل مدى توفر البنية التحتية التقنية، من حيث انتشار وتطور شبكات الاتصال، وتوافر الكهرباء، والمستوى التكنولوجي العام في الدولة أو المؤسسة.

• العوامل الثقافية:

وتتمثل في مستوى الأمية الرقمية، ومدى انتشار التعليم، واللغة، وتوفر المحتوى الرقمي الملائم، وكذلك مدى الثقة في التعاملات الرقمية والاقتصاد الرقمي بشكل عام.¹

2. تحديات التحول الرقمي:

تواجه التحول الرقمي عدة تحديات تعيق تطبيقه نذكر منها :

❏ نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة و يعتبر عامل أساسي لابد من مراعاتها أثناء صياغة الإستراتيجية الرقمية.

❏ الثقافة التنظيمية و هي عبارة عن مزيج من المعتقدات و القيم و الأعراف يعيق عملية التحول الرقمي مالم تكن قائمة على الإنفتاح للتغيير.

❏ ثقافة مقاومة التغيير بالإضافة إلى مخاوف و حواجز تنظيمية.

¹ مرجع سبق ذكره، ص 675.

- الندرة النسبية للقوى العاملة المؤهلة رقمياً.¹

المطلب الثالث: التأمين الرقمي

سننظر في هذا المطلب إلى مفهوم ومزايا التأمين الرقمي، بالإضافة إلى إبراز دوره المهم، وتحديد أهم استراتيجيات تطبيقه والتحديات التي تواجهه.

أولاً: أساسيات حول التأمين الرقمي

سنحاول في هذا الجزء إعطاء لمحة عن أساسيات التأمين الرقمي التي تتعلق بتعريفه، مزاياه، ودوره الرئيسي:

1. تعريف التأمين الرقمي:

هو عملية تحويل كل الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لجميع العملاء إلى خدمات رقمية، أي رقمنة العمليات، بهدف تعزيز الكفاءة وتحسين تجربة العملاء للحصول على ولاءهم، الذي يزيد من الحصة السوقية للشركة، مما يعزز التنافسية.

2. مزايا التأمين الرقمي:

■ علاقة تفاعلية أكثر بين الشركة والمؤمن لهم.

■ تخفيض تكاليف الخدمة التأمينية.

■ سرعة إنجاز المعاملات.

■ نقص التدخل البشري.²

3. أهمية التأمين الرقمي:

تبرز أهمية التحول الرقمي في الصناعة التأمينية التكافلية في تسهيل الحصول على الخدمة ورفع التفاعلية بين الشركة وعملائها، بالاعتماد على أساليب وتكنولوجيا حديثة مثل: الذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية، والبلوكشين في مجال أعمالها.

ومنه يمكن التمييز بين أهمية التأمين الرقمي بالنسبة للشركة، وبالنسبة للعميل أيضاً من خلال الجدول التالي:

¹ صدوقي غريسي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي، مجلة آراء، الجزائر، مجلد 03، العدد 02، (2021)، صفحة 103 بالتصرف.

² شراقة صبرينة، متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، مجلة التمويل والإستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2021، ص246.

جدول رقم (1-2): أهمية التحول الرقمي بالنسبة لشركة التأمين والعميل

بالنسبة للعملاء	بالنسبة لشركة التأمين التكافلي
- تحسين تجربة العملاء ورضاهم - معاملات خالية من المتاعب على سبيل المثال: عملية شراء و تجديد أسرع و عملية مطالبات بسيطة و سهولة التواصل - توافر الخدمة 24/7 - تقليل الوقت للحصول على استجابة سريعة - استكشاف مقارنات المنتجات و الأسعار بسهولة وانتقاء الأفضل - زيادة الثقة العملاء بفضل تعزيز الشفافية - التواصل والتفاعل مع الشركة لخدمة ما بعد البيع	- تحسين الكفاءة التشغيلية - زيادة الإيرادات و الأرباح على سبيل المثال الدخول في قطاعات جديدة و توسيع قنوات التوزيع لشركة - زيادة الاحتفاظ بالعملاء - تقليل التكاليف والنفقات مثل خفض تكاليف الاستحواذ - تحقيق الميزة التنافسية - تعزيز خدمات العملاء من خلال تبسيط التفاعل والتواصل بين الأطراف - التقليل من التدخل اليومي للحد من الأخطاء البشرية - تعزيز تجربة العملاء من خلال توفير أتمتة سهلة للعمليات الجارية. - بناء قاعدة بيانات لتجربة أفضل للعملاء واتخاذ قرارات العمل. - الاستجابة السريعة لمتطلبات السوق. - الانفتاح على الأسواق المالية العالمية.

المصدر : هاجر بونيفار، استخدام التكنولوجيا في تطوير منتجات التأمين التكافلي دراسة حالة شركة سلامة الامارتية "منتج السيارات نموذجاً"، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 13، العدد 01، الجزائر، 2023.

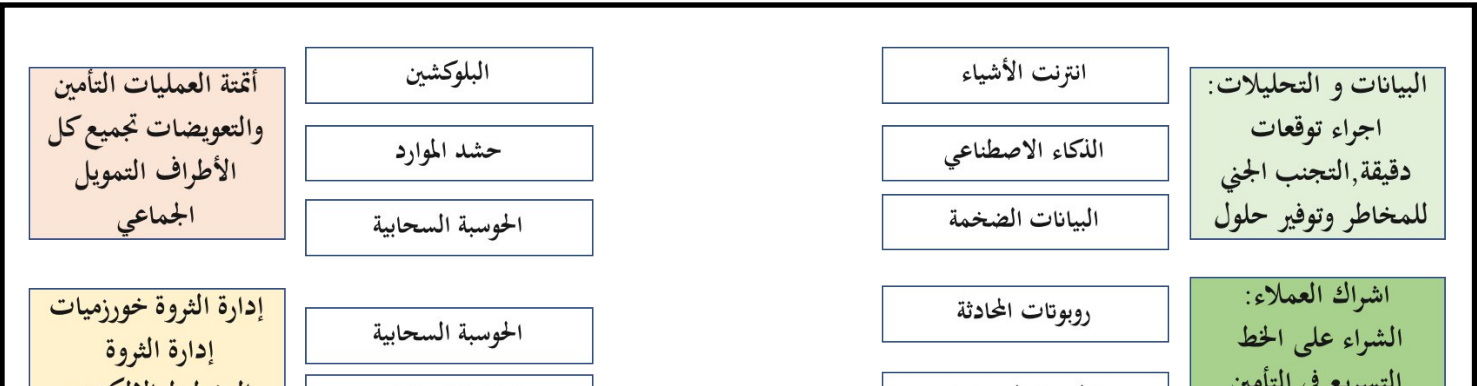
من خلال الجدول أعلاه يمكن تحديد أهمية ودور التحول الرقمي في التأمين التكافلي، حيث يساهم في زيادة التنافسية، مما يحسن من تجربة العملاء وزيادة ثقتهم من خلال تعزيز الشفافية، ورفع مستوى التفاعل بين الطرفين من أجل المحافظة على العملاء الحاليين وكسب عملاء جدد في المستقبل.

شكل رقم (5-1): رسم بياني يعرض الأصناف الستة التي تشرح اين يمكن توظيف التقنية المالية و التقنيات الحديثة لتطوير قطاع التأمين التكافلي:



المصدر: الملتقى الدولي الخامس للصناعة المالية الإسلامية التأمين التكافلي بين تجارب الدولية والآفاق المستقبلية لخدمة التنمية في الاقتصاد الجزائري، المؤتمر الوطني للدراسات التطبيقية في العلوم التجارية وعلوم التسيير، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2021، ص18.

شكل رقم (6-1): رسم بياني يعرض التقنيات الحديثة التي يمكن ان تستعمل لتطوير تطبيقات التأمين التكافلي حسب الأصناف الستة:



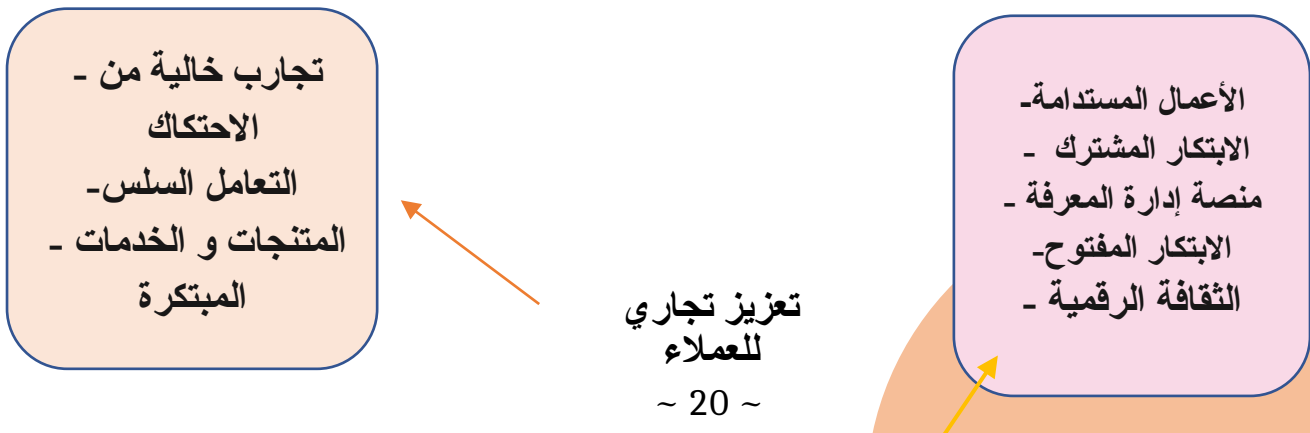
المصدر: المرجع السابق، ص18.

ثانيا: استراتيجيات و تحديات التحول الرقمي

1) استراتيجيات التحول الرقمي:

بعد التحول الرقمي، يُعدّ أحد أهم التحديات التي تواجه شركات التأمين التكافلي في العصر الحديث، لذا يتطلب منها وضع استراتيجية شاملة وواضحة تستهدف الوصول إلى التحول الرقمي الفعّال، بحيث يتضمن هذا التحول تعزيز التعاون والنمو، تعزيز تجارب العملاء، وزيادة كفاءة كل عملية من سلسلة قيمة التأمين الرقمية. ويمكن اختصار هذه الاستراتيجيات في الشكل التالي:

شكل رقم (7-1): عناصر الخطة الاستراتيجية للتحول الرقمي في مؤسسات التأمين التكافلي:



- 
- عملية الأعمال الأساسية
 - إدارة البيانات الرقمية
 - البنية التحتية المرنة
 - التكنولوجيا المعلومات
 - القيادة الرقمية

المصدر: بن مساعد عبد الرحمان ، كبير نصيرة ، السياسات الإقتصادية
سوق التأمين التكافلي ، المجلة الجزائرية للعلوم، المجلد 1، العدد 1، الجزائر، 2017.

2. تحديات التحول الرقمي في قطاع التأمين التكافلي:

تواجه شركات التأمين التكافلي عدة تحديات عند تطبيق التحول الرقمي، نذكر منها:

أ. الفجوة الرقمية:

حسب الإحصائيات، فإن الفجوة الرقمية مستمرة، إلا أنها في تنافس مع استخدام الإنترنت.

ب. الأمن السيبراني:

يشترك التأمين الرقمي مع بقية القطاعات التي تعتمد على التكنولوجيا والتقنيات الرقمية في اعتبار السرية والأمان أحد التحديات الهامة والأساسية، بالنظر لما تتطلبه العملية من بيانات شخصية تكون بحاجة للحماية لضمان سريتها، في ظل انتشار الجرائم الإلكترونية.

ج. الثقافة الرقمية للمستخدمين:

إن اكتساب الأفراد للثقافة الرقمية يمكنهم من استخدام التكنولوجيا والأدوات الحديثة، والوصول إلى المعلومات، وإنجاز أعمالهم.

د. القيم التنظيمية:

قُسمت هذه القيم إلى ثلاث مجموعات، وهي:

- **المجموعة الأولى:** تضم القيم التنظيمية نحو الخارج، وتتمثل في التركيز على العميل، والابتكار، والتطوير.
- **المجموعة الثانية:** تشكل المرونة والتكيف من خلال إعادة هيكلة النظام الداخلي للشركة، والانفتاح على التغيير.
- **المجموعة الثالثة:** موجهة نحو الداخل، وتضم: التعلم وتطوير المهارات، الثقة، الاستقلالية الذاتية في الاتصال، تعزيز التعاون، المشاركة، والمخاطرة.¹

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتناول في هذا المبحث الدراسات السابقة التي تميز منهجية IMARO، من خلال الاهتمام بالأبحاث التي قام بها الأخصائيون وخبراء في المجال، والاستناد إلى أعمالهم في كل مراحل البحث، ابتداءً من الإشكالية وصولاً إلى النتائج والتوصيات. فيما يلي نعرض ما اعتمدنا عليه في دراستنا من دراسات سابقة، سواء باللغة العربية أو الأجنبية، والتي لها علاقة بموضوع بحثنا.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

أولاً: دراسة بن ساعد ، كبير نصيرة (2024)

مقال بعنوان: "التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي: السعودية نموذجاً"، حيث طُرحت الإشكالية التالية:

ما هو أثر التحول الرقمي على قطاع التأمين التكافلي السعودي – نموذجاً؟

جاءت هذه الدراسة بهدف تبيان الآثار الاقتصادية والاجتماعية للتحول الرقمي، وأهم التحديات التي يواجهها، كما سلطت الضوء على أثر التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي السعودي، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على بيانات ووثائق قانونية لشركات التكافل بالسعودية.

¹ بن ساعد عبد الرحمان ، كبير نصيرة ، مرجع سبق ذكره ص33.

وأظهرت نتائجها أن التحول الرقمي مكّن شركات التأمين التكافلي من الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق، الأمر الذي أدى إلى انتهاج سياسة خفض الأسعار من أجل جذب العملاء. كما ساهم التحول الرقمي في قطاع التأمين في توسيع انتشار الخدمات التكافلية الإلكترونية؛ حيث أدى ظهوره إلى توسع قنوات التوزيع، وظهور قناة التوزيع الرقمية إلى جانب قناة التوزيع المباشر والتأمين المصرفي.¹

ثانياً: دراسة أمحمدي بوزينة رشيدة، فلاق صليحة (2023)

مقال بعنوان: "دور الفائض التأميني في زيادة الطلب على منتجات التأمين التكافلي - دراسة حالة شركة سلامة للتأمينات للفترة (2015-2020)".
حيث كانت إشكالية الدراسة: ما هو دور الفائض التأميني في زيادة الطلب على منتجات التأمين التكافلي على مستوى شركة سلامة للتأمينات؟

هدفت الدراسة إلى التعرف على التأمين التكافلي ومراحل تطوره، بالإضافة إلى أهم الفروق بينه وبين التأمين التجاري، وإبراز ماهية الفائض التأميني ودوره في زيادة الطلب على منتجات التأمين التكافلي استخدمت الدراسة المنهج الاستنباطي بأسلوبيه الوصفي والتحليلي، من خلال دراسة حالة شركة سلامة للتأمينات.

وفي الأخير، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الفائض التأميني عامل مهم لاستقطاب العملاء وزيادة القدرات التنافسية مقابل شركات التأمين التجاري.
- لم يمس المشرع الجزائري النسب اللازمة لتوزيع الفائض التأميني في المرسوم التنفيذي رقم 81-21، بل اكتفى بتوضيح آليات التوزيع الواجب على شركات التأمين التكافلي اتباعها.
- في شركة سلامة، لم يساهم الفائض التأميني في زيادة الطلب على منتجات التأمين التكافلي بنسبة كبيرة، وهذا يرجع إلى عدم توزيعه بالشكل الصحيح حسب ما تنص عليه أحكام الشريعة الإسلامية، وتخصيص الجزء الأكبر منه للمساهمين.²

ثالثاً: دراسة زينب بلخير، أمال بو سمينة (2023)

مقال بعنوان: "حاضنات الأعمال التقنية في الجزائر بين الواقع وتحديات التحول الرقمي".

¹ بن ساعد عبد الرحمان ، كبير نصيرة ، المجلة الجزائرية للعلوم و السياسات الاقتصادية ، أثر التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي السعودية *نيجيا* ، المجلد 15 ، العدد 01 ، الجزائر ، 2024.

² أمحمدي بوزينة رشيدة ، فلاق صليحة ، دور الفائض التأميني في زيادة الطلب على منتجات التأمين التكافلي ، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية ، المجلد 14 ، العدد 01 ، الجزائر 2023.

كانت إشكالية الدراسة: كيف يمكن لحاضنات الأعمال التقنية المساهمة في تحقيق التحول الرقمي المنشود في الجزائر؟

يتضح أن هدف الدراسة هو الوقوف على دور حاضنات الأعمال التقنية في دعم وترقية المؤسسات المبتكرة في الجزائر، وتعزيز ركائز التحول الرقمي.

ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة حالة بعض حاضنات الأعمال التقنية في الجزائر.

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

- تقتقر الجزائر للعدد الكافي من الحاضنات التكنولوجية لتعزيز التوجه الوطني نحو التحول الرقمي.

 رفع عدد حاضنات التقنية سيساعد بشكل كبير على بناء اقتصاد رقمي.¹

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة لـHuda Yousif Khatab, Yousif El Faki (2022)

The Role of Insurance Surplus Distribution in the Intensity of Among Competition Insurance Companies

حيث كانت إشكالية الدراسة: ما هو دور الفائض التأميني في تعزيز قوة شركات التأمين التكافلي؟

الهدف من هذه الدراسة هو إيضاح عملية توزيع الفائض التأميني وتحديد الجهة المستحقة له، بالإضافة إلى معرفة أثر آليات توزيع الفائض على القدرة التنافسية، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تحليل بيانات الدراسة عبر أساليب إحصائية لرصد العلاقة بين توزيع الفائض والمنافسة بواسطة دراسة حالة "الشركة الإسلامية للتأمين في العراق" للفترة (2006-2020).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الفائض التأميني يمثل زيادة في التحصيل وليس ربحاً، ويعود للمؤمن لهم (المشاركين) وليس للشركة، لأنها تأخذ أجرها لإدارة عملية التأمين بالإضافة إلى حصة أرباحها.

¹ زينب بلخير ، أمال بوسمينة ، حاضنات الأعمال التقنية في الجزائر بين الواقع وتحديات التحول الرقمي مجلة طينة للدراسات الأكاديمية و العلمية ، جامعة أم البواقي ، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر 2023.

- تعمل شركة التأمين على استثمار الفائض التأميني لصالح حملة الوثائق بوسائل مشروعة.
- يتضح أن نمو الاشتراكات يساهم في زيادة قوة المنافسة في شركات التأمين العراقية.¹

ثانيًا: مقال لـAmeur Ossama, Aid Lamine (2021)

The Effect of Compensation on the Insurance Surplus and the of Profitability Takaful Insurance Companies (A Case Study of the Insurance Companies in Jordan, 2010–2019)

حيث كانت إشكالية الدراسة: ما هو تأثير التعويضات على الفائض التأميني وربحية شركات التأمين؟

هدفت هذه الدراسة لتحليل تأثير التعويضات على الفائض التأميني وربحية الشركات، ودراسة تأثير توزيع الفائض في تعزيز المنافسة بين الشركات، بالإضافة إلى دراسة تأثير هذا التوزيع على الأداء المالي والتنافسي للشركة.

وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة حالة "الشركة الإسلامية للتأمين في الأردن" للفترة (2010–2019)، بواسطة تحليل وثائق الشركة مثل التقارير السنوية.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة عكسية بين التعويضات وفائض التأمين.
- وجود علاقة إيجابية بين التعويضات وأرباح الشركة.
- يتم صرف التعويض في التأمين التكافلي من الأرباح المتاحة، على عكس التأمين التقليدي، حيث يعني ربح أحد الأطراف خسارة الطرف الآخر.²

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أولاً: دراسة بن ساعد عبد الرحمان، كبير نصيرة (2023):

¹ هدى خطاب، يوسف الفقي، دور الفائض التأميني في قوة المنافسة بين شركات التأمين التكافلي، مجلة علم النفس الإيجابي المدرسي، المجلد 6، العدد 15، العراق-2022.

² أسامة عمور، لامين عيد، تأثير التعويضات على الفائض التأميني وربحية شركات التأمين التكافلي، مجلة علم النفس الإيجابي المدرسي، المجلد 6، العدد 15، العراق-2022.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية من حيث متغيرات الدراسة، والتي كانت: "التحول الرقمي، التأمين

وقد اختلفت معها في النقاط التالية:

- **بلد الدراسة:** حيث تناولت هذه الدراسة موضوع التأمين التكافلي والتحول الرقمي في **السعودية،** بينما قمنا نحن بدراسته في **الجزائر.**
- **فترة الدراسة:** حيث كانت سنة الدراسة 2024، في حين أن فترة دراستنا تمتد بين (20 أبريل – 15 ماي 2025).
- **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى تبيان الآثار الناتجة عن التحول الرقمي في سوق التأمين السعودي، بينما تهدف دراستنا إلى:
- تحديد العلاقة بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي.
- معرفة واقع صناعة التكافل في الجزائر.
- تحديد التحديات التي تواجه التحول الرقمي في قطاع التأمين التكافلي الجزائري.

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث المنهج المتبع، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في كلتا الدراستين. إلا أنها تختلف من حيث مصادر البيانات، إذ اعتمدت على بيانات ووثائق ثانوية تخص شركات التكافل بالسعودية، في حين اعتمدنا نحن على الاستبيان الإلكتروني الموجه لشركات التكافل والبنوك التي تطبق التأمين التكافلي بالجزائر.

ساهم التحول الرقمي في قطاع التأمين في توسيع الخدمات التكافلية الإلكترونية، بينما كانت دراسة التأمين التكافلي هي الصورة الأمثل لتقادي المخاطر بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية. أبرز ما يميز التأمين التكافلي عن التأمين التجاري هو الفائض التأميني، بالإضافة إلى الفصل بين حملة الوثائق وحملة الأسهم في صندوق التكافل.

ثانيًا: دراسة أ. محمدي بوزينة رشيدة، فلاق صليحة:

تختلف الدراسة عن الدراسة الحالية في العديد من النقاط نذكرها فيما يلي، ضمن ناحية المتغيرات التي كانت (الفائض التأميني، زيادة الطلب على منتجات التأمين التكافلي)، في حين أن متغيرات دراستنا هي (التأمين التكافلي، التحول الرقمي). ورغم تشابه الدراستين في بلد الدراسة (الجزائر)، إلا أنها تختلف من حيث مكان الدراسة، حيث إن الدراسة السابقة اختارت

شركة "السلام للتأمينات" كدراسة للفترة (2015-2020)، بينما اخترنا دراسة حالة لبعض شركات التأمين التكافلي في الجزائر لفترة (20 أبريل - 15 ماي) 2025.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الفائض التأميني والآليات المتبعة في توزيعه، بالإضافة إلى تحديد التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي لشركات التكافل. وقد تشابهت الدراستان من حيث المنهج الوصفي التحليلي، إلا أن هذه الدراسة جمعت البيانات من خلال الوثائق والتقارير، بينما استخدمت الاستبيان الإلكتروني.

ثالثاً: دراسة زينب بلخير، آمال بوسمينة:

بالنسبة لهذه الدراسة، فقد تشابهت مع دراستنا من ناحية متغيرات الدراسة، حيث عالجت هي كذلك متغير التحول الرقمي، إلا أنها ربطته مع متغير خاص بـ "الأعمال التقنية"، بينما ربطناه في دراستنا مع موضوع التأمين التكافلي. تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا أيضاً من ناحية بلد الدراسة (الجزائر)، بينما تختلفان من ناحية الأهداف؛ حيث هدفت الدراسة إلى الوقوف على دور حاضرات الأعمال التقنية في دعم وترقية المؤسسات المبتكرة في الجزائر وتعزيز ركائز التحول الرقمي، بينما تهدف دراستنا بالأساس إلى تحديد تأثير التحول الرقمي على التأمين التكافلي، وإبراز التحديات التي تواجهه، وتحديد الفرق الجوهرية بينه وبين التأمين التقليدي.

وقد استخدمت كلتا الدراستين المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على تحليل الوثائق والبيانات والمصادر الثانوية بالنسبة للدراسة السابقة، بينما اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان الإلكتروني.

رابعاً: دراسة لـ yousif el faki، (2022)huda yousif khatab

بالنسبة لمتغيرات الدراسة، فقد كانت (الفائض التأميني، قوة شركات التأمين التكافلي)، بينما اعتمدت دراستنا على متغيري (التحول الرقمي، التأمين التكافلي).

وتختلف الدراستان أيضاً من ناحية البلد، حيث عالجت الدراسة السابقة المشكلة على مستوى شركة التكافل في العراق، بينما قمنا بدراسة على مستوى الجزائر. كما تختلف الفترة الزمنية، إذ كانت فترة الدراسة السابقة (2006-2020)، مقارنة بفترة دراستنا (20 أبريل - 15 ماي) 2025.

خامساً: دراسة لـ Aid lamine، (2021)Ameur ossama

بالنسبة لمتغيرات الدراسة، فكانت (التعويض، فائض التأمين، ربحية الشركات)، بينما متغيرات دراستنا كانت (التحول الرقمي، التأمين التكافلي). وقد اختلفت الدراستان أيضًا من ناحية مكان الدراسة، حيث تناولت الدراسة السابقة الموضوع كدراسة حالة لشركة "الإسلامية الأردن" خلال الفترة (2010-2019)، بينما تناولت دراستنا حالة بعض شركات التأمين التكافلي في الجزائر للفترة (20 أبريل - 15 ماي 2025).

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التعويض على فائض التأمين وربحية الشركات، بينما هدفت دراستنا إلى تحديد تأثير التحول الرقمي على التأمين التكافلي، ومعرفة الواقع الحالي لهذه الصناعة في الجزائر، وتحديد أبرز التحديات التي تواجهها.

خلاصة الفصل:

يُعد التحول الرقمي الركيزة الأساسية لدعم وتطوير العمل في قطاع التأمين التكافلي، وذلك من خلال سرعة تقديم الخدمة، تحسين تجربة العملاء، تقييم المخاطر وسهولة التنبؤ بها، الكشف عن الاحتيال، وتعزيز الشفافية والنزاهة للحصول على ثقة المتعاملين.

هذا ما يزيد من فرص توسيع قاعدة العملاء للتأمين التكافلي، حيث يُسهم التحول الرقمي في رفع كفاءة سلسلة قيمة التأمين الرقمية عبر توفير بنية تحتية رقمية مرنة. كما يلعب دورًا هامًا في تعزيز الابتكار والتطوير المستمر في الصناعة التكافلية، مما يدعم استمرارية الشركات في تقديم منتجات وخدمات مبتكرة تلبي حاجات المتعاملين.

وعلى الرغم من التحديات الثقافية والاقتصادية والتكنولوجية والتنظيمية، إلا أن التحول الرقمي يُعد الأساس الحديث لضمان التنمية المستدامة لقطاع التأمين التكافلي.

ويمكن تلخيص أهم النقاط المتوصل إليها في هذا الفصل كما يلي:

- التأمين التكافلي هو الصورة الأمثل لتقادي المخاطر بما يتماشى مع الشريعة الإسلامية.
- أبرز ما يُميز التأمين التكافلي عن التأمين التقليدي هو الفائض التأميني والفصل بين حملة الأسهم وحملة الوثائق.
- رقمنة قطاع التأمين التكافلي باتت ضرورة حتمية في ظل التطورات الحديثة والمتسارعة.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة يُسهّل من تقليل وتسوية المخاطر.
- التحول الرقمي يُساهم في تخفيض التكاليف وتعظيم الأرباح، ما يخدم مصالح شركات التأمين التكافلي.
- وأخيرًا، يمكن القول إن توفير بيئة رقمية ملائمة، وخدمات رقمية، بالإضافة إلى تدريب الموظفين على الأنظمة الرقمية، هو ما يُعظّم فرص نجاح هذه التجربة المميزة ضمن الصناعة التكافلية.

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري للتحويل الرقمي والتأمين التكافلي في الفصل السابق سنحاول في هذا الفصل ربط هذه الأسس النظرية بالواقع الذي يميز قطاع التأمين وبالتحديد التأمين التكافلي حيث سنعمل على تحديد العلاقة بين التحويل الرقمي والتأمين التكافلي في شركات التأمين التكافلي في الجزائر.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

سنتناول في هذا المبحث عرض لطريقة وأداة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع ومستجوبين الدراسة

سننظر في مجتمعة محل الدراسة والمستجوبين الذين تمت عليهم الدراسة أولاً: **منهج الدراسة:** بناء على طبيعة موضوع الدراسة والنتائج التي نسعى للوصول إليها من خلالها ، فقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي ،ومن خلال هذه المناهج قمنا بوصف وتحليل واقع التحويل الرقمي والتأمين التكافلي في شركات التأمين التكافلي في الجزائر. **متغيرات الدراسة :**

■ المتغير المستقل: التحول الرقمي

■ المتغير التابع: التأمين التكافلي

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة :

(1) مجتمع الدراسة:

الموظفين في شركات التأمين التكافلي في الجزائر بالإضافة إلى الموظفين في شبابيك الصيرفة الإسلامية التي تطبق التأمين التكافلي، وكالات غرداية لكل من بنك التنمية المحلية bdl، البنك الوطني الجزائري bna، بنك الفلاحة والتنمية الريفية la badr

(2) عينة الدراسة :

بالنسبة لشركات التأمين التكافلي فلم نستطع تحديد العدد الاجمالي للموظفين لدى لجأنا إلى استخدام عينة تُلجبة بحيث كل مجيب على الاستبيان يرشح زميل آخر حتى يصل إلى جميع الموظفين وقد بلغ عدد الاجمالي للإجابات 8 ،لدى لجأنا إلى توزيع الاستبيان على شبابيك الصيرفة الإسلامية التي تطبق التأمين التكافلي في وكالات غرداية لكل من بنك bdl, bna, badr من أجل بلوغ الحد الأدنى لعدد العينة الاحصائية (30 فردت على الأقل) وقد وزعت الاستمارات على 27 موظف وتم الإجابة على 25 استمارة و2 فارغة .

ثالثا: عرض خصائص المستجوبين

(1) توزيع المستجوبين حسب متغير الجنس

يوضح الجدول التالي توزيع المستجوبين حسب متغير الجنس:

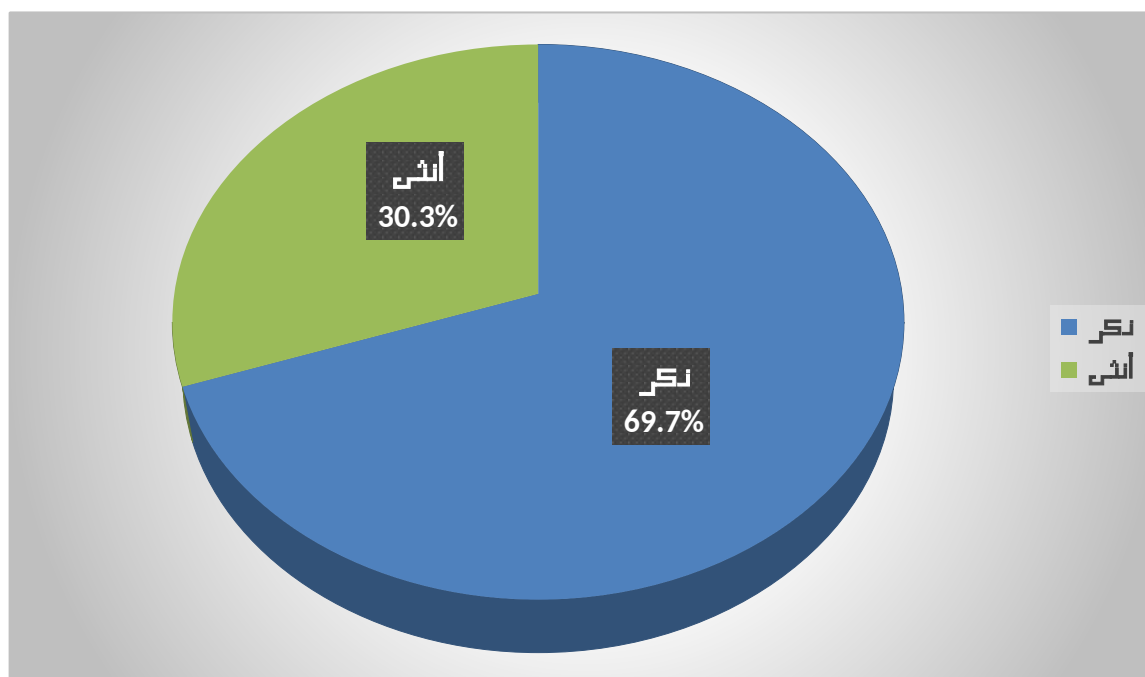
الجدول رقم (1-2): توزيع المستجوبين حسب متغير الجنس

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	23	69.7 %
	أنثى	10	30.3 %
	المجموع	33	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS 20.00

والشكل الموالي يوضح توزيع المستجوبين حسب متغير الجنس:

الشكل رقم: (2-1) توزيع المستجوبين حسب متغير الجنس



المصدر
ر: من
إعداد
الطالب

بالاعتماد على مخرجات Excel 2016

نلاحظ من الجدول والشكل السابق أن أغلبية المستجوبين ذكور بنسبة % 69.7، في حين بلغت نسبة الإناث % 30.3، وهذا ما يدل على التنوع في أفراد عينة الدراسة.

(2) توزيع المستجوبين حسب متغير السن

يوضح الجدول التالي توزيع المستجوبين حسب متغير السن

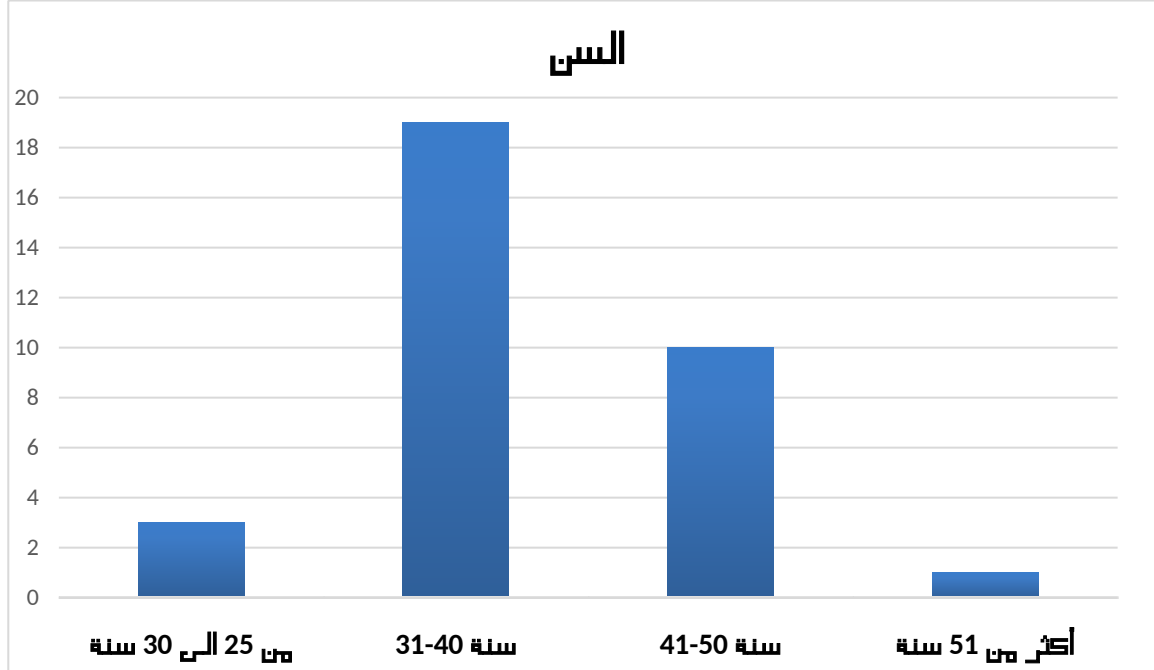
الجدول رقم: (2-2) توزيع المستجوبين حسب متغير السن

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية
السن	من 25 الى 30 سنة	3	9.1 %
	31-40 سنة	19	57.6 %
	41-50 سنة	10	30.3 %
	أكثر من 51 سنة	1	3 %
	المجموع	33	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS 20.00

والشكل الموالي يوضح توزيع المستجوبين حسب متغير السن

الشكل رقم : (2-2) توزيع المستجوبين حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات Excel 2016

نلاحظ من الجدول والشكل السابق أن أغلبية المستجوبين يبلغ سنهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة % 57.6، يليها الفئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة % 30.3، ثم الفئة من 25 إلى 30 سنة بنسبة % 9.1، ثم فئة الموظفين الذين يبلغ سنهم أكثر من 51 سنة بنسبة % 3، وهو ما يدل على أن أغلب عمال المؤسسة الشركات شباب كما يؤكد على سعي الشركات لتوظيف الشباب لتدعيم قدراتهم واكتسابهم مهارات وخبرات ولتستفيد منهم المؤسسة بشكل عام.

(3) توزيع حسب متغير المسمى الوظيفي

يوضح الجدول التالي توزيع المستجوبين حسب متغير المسمى الوظيفي

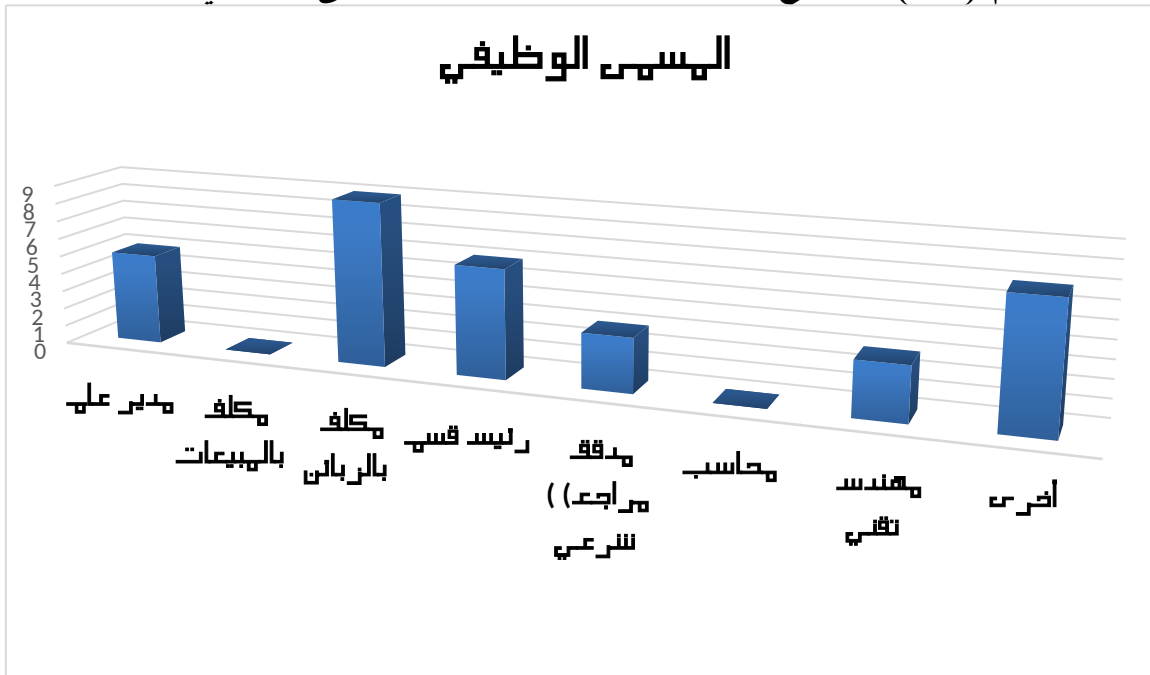
الجدول رقم (2-3) توزيع المستجوبين حسب متغير المسمى الوظيفي

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية
المسمى الوظيفي	مدير عام	5	15.2 %
	مكلف بالمبيعات	0	0 %
	مكلف بالزبائن	9	27.3 %
	رئيس قسم	6	18.2 %
	مدقق (مراجع) شرعي	3	9.1 %
	محاسب	0	0 %
	مهندس تقني	3	9.1 %
	أخرى	7	21.2 %
	المجموع	33	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS 20.00

والشكل الموالي يوضح توزيع المستجوبين حسب متغير المسمى الوظيفي

الشكل رقم (2-3): توزيع المستجوبين حسب متغير المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات Excel 2016

يوضح الجدول والشكل السابق توزيع المستجوبين عددهم 33 فردًا حسب متغير "المسمى الوظيفي"، حيث تظهر النتائج تنوعًا في المسميات الوظيفية، مع تركيز نسبي في بعض الوظائف دون غيرها. وقد شكلت فئة "مكلف بالزبائن" النسبة الأكبر من العينة بنسبة 27.3%، وهو ما يعكس الأهمية التي توليها المؤسسة للتعامل المباشر مع الزبائن. تليها فئة "أخرى" بنسبة 21.2%، ما يدل على وجود مجموعة من المسميات الوظيفية المختلفة التي لم تُدرج ضمن الخيارات المحددة في الدراسة. أما فئة "رئيس قسم" فقد بلغت نسبتها 18.2%، وبلغت نسبة "المدير العام" 15.2%، وهو ما يمثل مشاركة من الفئة القيادية العليا في المؤسسة. وسجل كل من "المدقق الشرعي" و"المهندس التقني" نسبة متساوية بلغت 9.1%، في حين لم تُسجل أي مشاركة لفئتي "المحاسب"

و"مكلف بالمبيعات"، وتشير هذه النتائج عمومًا إلى وجود توازن نسبي بين التمثيل الإداري والتنفيذي في العينة، مع تركيز واضح على الوظائف التي تتطلب تواصلًا مباشرًا مع العملاء.

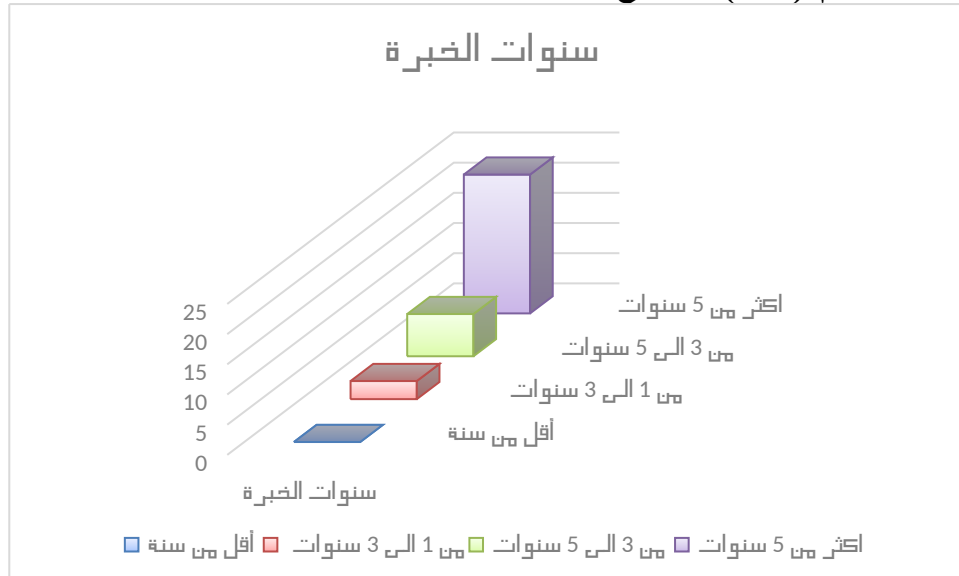
(4) توزيع المستجوبين حسب متغير سنوات الخبرة:
يوضح الجدول التالي توزيع المستجوبين حسب متغير سنوات الخبرة
الجدول رقم (4-2): توزيع المستجوبين حسب متغير سنوات الخبرة

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	أقل من سنة	0	0 %
	من 1 إلى 3 سنوات	3	9.1 %
	من 3 إلى 5 سنوات	7	21.2 %
	أكثر من 5 سنوات	23	69.7 %
	المجموع	33	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS 20.00

والشكل الموالي يوضح توزيع المستجوبين حسب متغير سنوات الخبرة

الشكل رقم (4-2): توزيع المستجوبين حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات Excel 2016

يوضح الجدول والشكل السابق أن أعلى نسبة من المستجوبين تتدرج ضمن فئة "أكثر من 5 سنوات" بنسبة بلغت 69.7%، وهو ما يعكس أن غالبية المشاركين يتمتعون بخبرة مهنية طويلة نسبياً. تليها فئة "من 3 إلى 5 سنوات" بنسبة 21.2%، وهي فئة تمثل شريحة من الموظفين الذين

تجاوزوا مرحلة البداية واكتسبوا قدرًا من الاستقرار والخبرة، وبلغت نسبة المشاركين من ذوي الخبرة "من 1 إلى 3 سنوات" حوالي 9.1%، وهي نسبة محدودة تمثل الموظفين الجدد نسبيًا. بينما لم تُسجل أي مشاركة لفئة "أقل من سنة"، مما يدل على غياب العنصر الجديد أو المبتدئ تمامًا في المؤسسة. يعكس هذا التوزيع أن المستجوبين يغلب عليه الطابع الخبير، مع حضور نسبي لأصحاب الخبرة المتوسطة، وغياب شبه تام للخبرات القصيرة، مما قد يشير إلى استقرار وظيفي نسبي داخل المؤسسة واعتمادها بدرجة أكبر على الكفاءات ذات الخبرة، وهو ما يعزز من موثوقية نتائج الدراسة ويزيد من قيمتها التحليلية.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية أولاً: الأدوات

من أجل دراسة العلاقة بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي في شركات التأمين التكافلي البنوك التي لديها شبائيك الصيرفة الإسلامية في الجزائر، تم الاعتماد على الاستمارة الالكترونية والورقية معاً كاداة للبحث، من أجل جمع البيانات الضرورية للتحليل، حيث احتوى الاستبيان على أربعة محاور، المحور الأول خاص بالبيانات الشخصية لمستجوبين، المحور الثاني خاص بالتحول الرقمي، المحور الثالث خاص بالتأمين التكافلي، والمحور الرابع خاص بدراسة العلاقة بين المتغيرين "التحول الرقمي والتأمين التكافلي".

الجدول رقم (5-2): يوضح بيانات الاستثمارات

البيان	العدد
الاستثمارات الموزعة	35
الاستثمارات المسترجعة	33
الاستثمارات الفارغة	2
الاستثمارات المستعملة في الدراسة	33

المصدر: من اعداد الطالبة

ثانياً: أساليب المعالجة الإحصائية

تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 20 لتحليل البيانات، مع الاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لتحليل الخصائص الشخصية للمشاركين (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة) وكذلك إجاباتهم على عبارات الاستبيان.
- المتوسط الحسابي: لحساب متوسط إجابات المشاركين على عبارات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون: لتأكيد صدق الاستبيان من خلال قياس الاتساق الداخلي، والتأكد من أن الاستبيان يقيس ما وُضع لقياسه.
- معامل الثبات ألفا كرونباخ: لقياس استقرار الاستبيان وعدم تناقضه مع نفسه، أي التأكد من إمكانية الحصول على نفس النتائج عند إعادة تطبيقه على نفس العينة.
- الانحدار الخطي البسيط: لاختبار فرضية الدراسة المتعلقة بتأثير الأمن السيبراني على قدرة جذب العملاء للمنتجات الرقمية، واستخراج المعادلة الرياضية للعلاقة.

اختبار التوزيع الطبيعي: للتأكد من طبيعة توزيع متغيرات الدراسة، مما يسمح باستخدام التحليل الإحصائي المناسب واختبار الفرضيات بدقة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

سنتناول في هذا المبحث الى عرض النتائج و مناقشتها

المطلب الأول: عرض النتائج

سنحاول في هذا المطلب عرض النتائج المتوصل اليها احصائيا من خلال اختبارات

أحصائية بواسطة برنامج 20.00spss

أولا: الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ

يقصد بثبات الإستبيان الإستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير لو تم إعادة تطبيقها على نفس المستجوبين عدة مرات وفي نفس الظروف والشروط خلال فترة زمنية معينة، ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الإستبيان) إستخدم الطالب معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach ، وتتراوح قيم هذا المعامل ما بين 0 و 1، وأصغر قيمة مقبولة هي 0.7، والجدول رقم (2-6) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

الجدول رقم (2-6) يمثل معامل ثبات المقياس ألفا كرونباخ

المقياس	معامل الفا كرونباخ
الثبات العام للإستبيان	0.792

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS 20.00

يتضح من خلال الجدول رقم (2-6) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ بلغ 0.792 وهي قيمة مقبولة، وهذا يدل على أن الإستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات ويمكن الإعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

ثانيا: الصدق البنائي للإستبيان :

يقصد بإختبار صدق أداة الدراسة إختبار مدى مناسبتها لأغراض الدراسة، أي أن هذا بالفعل تقيس ما يراد قياسه، وقد قمنا بإجراء إختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة عن طريق حساب معاملات الارتباط بين المتغيرات وعبارات الاستبيان المرتبطة بها، فإذا كان معامل الارتباط قويا ومعنوي نقول أن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2-7) يمثل إختبار الصدق البنائي للإستبيان

علاقة الارتباط	المتغير المستقل " التحول الرقمي "	المتغير التابع " التأمين التكافلي "	معامل ارتباط Pearson ()	مستوى الدلالة
العبارات من 1 الى 7	0.540	دالة احصائية		
العبارات من 1 الى 8	0.681	دالة احصائية		

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS20.00

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً، وتراوح قيمة معامل الارتباط بين عبارات الاستبيان المتعلقة بالمتغير المستقل " التحول الرقمي " والمتغير نفسه 0.540 ، وتراوح قيمة معامل الارتباط بين عبارات الاستبيان المتعلقة بالمتغير التابع " التأمين التكافلي " والمتغير نفسه 0.681، مما يعني وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرات وعبارات الاستبيان المتعلقة بها، وبالتالي يتمتع الاستبيان بالصدق وهو بالفعل مناسب لقياس ما وضع لقياسه في الأصل.

ثالثاً: اختبار التوزيع الطبيعي:

إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة من بين الشروط الأساسية التي يجب تحقيقها حتى يمكن لنا القيام بالتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، وذلك لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، لذا قمنا بإخضاع متغيرات الدراسة لإختبار كولمجروف سمرنوف (One sample kolomgorov sminov test) بالإضافة الى إختبار شبيرو ويلك Wilk-Shapiro لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، حيث تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت مستوى الدلالة لكل محاور الدراسة أكبر من 0.05 Sig < وذلك على أساس الفرضية الصفرية والفرضية البديلة التالية:

الفرضية الصفرية: (0H) البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05)
الفرضية البديلة: (1H) البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي (قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05)
وبإستخدام برنامج (SPSS) حصلنا على النتائج التالية:

1) إختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل

قمنا بإختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل " التحول الرقمي "، حيث تم حساب "كولمجروف سمرنوف" و "شبيرو ويلك" كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-8): إختبار التوزيع الطبيعي للمتغير المستقل

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			
القيمة الإحصائية Statistique	درجة الحرية ddl	مستوى الدلالة Sig	القيمة الإحصائية Statistique	درجة الحرية ddl	مستوى الدلالة Sig	
0.931	34	0.054	0.150	34	0.050	التحول الرقمي

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS 20.00

من الجدول السابق يتبين بأن قيمة كولمجروف سمرنوف لمتغير أثر التحول الرقمي تمثل 0.150 ومستوى الدلالة الإحصائية لها هي 0.050 ، كما يتضح أن قيمة شبيرو ويلك بلغت 0.931

ومستوى الدلالة الإحصائية لها 0.054 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية، أي أن بيانات المتغير المستقل تتبع التوزيع الطبيعي.

(2) اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير التابع

قمنا باختبار التوزيع الطبيعي للمتغير التابع (التأمين التكافلي)، حيث تم حساب "كولمجروف سمرنوف" و " شبيرو ويلك" كما هو مبين في الجدول الموالي :

الجدول رقم: (9-2) اختبار التوزيع الطبيعي للمتغير التابع

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			
مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية ddl	القيمة الإحصائية Statistic ue	مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية ddl	القيمة الإحصائية Statistic ue	
0.057	34	0.932	0.052	34	0.172	التأمين التكافلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS 20.00

من الجدول السابق يتبين بأن قيمة كولمجروف سمرنوف لمتغير التأمين التكافلي تمثل 0.172 ومستوى الدلالة الإحصائية لها هي 0.052 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، كما يتضح أن قيمة شبيرو ويلك بلغت 0.932 ومستوى الدلالة الإحصائية لها 0.057 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية، أي أن بيانات المتغير التابع تتبع التوزيع الطبيعي. وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة الميدانية تخضع للتوزيع الطبيعي مما يسمح لنا بإجراء مختلف الاختبارات المعلمية للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

رابعا : اختبار فرضيات الدراسة :

(1) تحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية بأنه: " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة عمليات التأمين التكافلي "

وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم استعمال معامل الارتباط بيرسون (Pearson)، وفيما يلي جدول يبين النتائج:

جدول رقم (10-2) يوضح الارتباط بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي

المتغير	حجم العينة	معامل الارتباط Pearson	مستوى الدلالة الإحصائية Sig
---------	---------------	------------------------------	--------------------------------------

التحول الرقمي	33	0.557	0.05
كفاءة عمليات التأمين التكافلي			

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS. 20.00

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المستجوبين قدر بـ : 33 موظف ، بلغ مستوى الدلالة 0.05 وهو مساوي لمستوى المعنوية 0.05 ف هو دال إحصائياً، مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرين، كما بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.557 مما يدل على وجود ارتباط طردي متوسط بين التحول الرقمي وكفاءة عمليات التأمين التكافلي ، وبذلك نرفض الفرضية الأولى أي أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة عمليات التأمين التكافلي عند مستوى معنوية 0.05 "

(2) تحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية بأنه: " هناك علاقة سلبية بين أمية المستخدم الرقمية وقدرة المؤسسة على الاستثمار في المجال الرقمي " وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم استعمال معامل الارتباط بيرسون (Pearson) ، وفيما يلي جدول يبين النتائج:

جدول رقم (2-11) يوضح الارتباط بين أمية المستخدم الرقمية وقدرة المؤسسة على الاستثمار في المجال الرقمي

المتغير	حجم العينة	معامل الارتباط Pearson	مستوى الدلالة الإحصائية Sig
أمية المستخدم			
قدرة المؤسسة على الاستثمار في المجال الرقمي	33	-0.657	0.04

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المستجوبين قدر بـ : 33 موظف ، بلغ مستوى الدلالة 0.04 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 ف هو دال إحصائياً، مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرين، كما بلغ معامل الارتباط بيرسون -0.657 مما يدل على وجود ارتباط عكسي متوسط بين أمية المستخدم الرقمية وقدرة المؤسسة على الاستثمار في المجال الرقمي ، فكلما زادت أمية المستخدم الرقمية كلما نقصت قدرة المؤسسة على الاستثمار في المجال الرقمي، وبذلك نقبل الفرضية الثانية.

(3) تحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية بأنه: " توجد علاقة إيجابية بين وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي وزيادة حجم الاشتراكات " وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم استعمال معامل الارتباط بيرسون (Pearson) ، وفيما يلي جدول يبين النتائج:

جدول رقم (2-12) يوضح الارتباط بين وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي وزيادة حجم الاشتراكات

المتغير	حجم	معامل	مستوى
---------	-----	-------	-------

الدلالة الإحصائية Sig	الارتباط Pearson	العينة	
0.02	0.767	50	وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي
			زيادة حجم الاشتراكات

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS20.00

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المستجوبين قدرت بـ 33 موظف ، بلغ مستوى الدلالة 0.04 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 فهو دال إحصائياً، مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرين، كما بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.767 مما يدل على وجود ارتباط طردي موجب قوي بين وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي وزيادة حجم الاشتراكات ، وبذلك نقبل الفرضية الثالثة.

4) تحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية بأنه: " يوجد تأثير وسيطي دال إحصائياً بين الأمن السيبراني وقدرة المؤسسة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية "، وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم استعمال تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression) ، حيث نقبل الفرضية إذا كان مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05، وفيما يلي جدول يبين النتائج:

الجدول رقم (13-2): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير الأمن السيبراني على قدرة الشركة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية

قدرة المؤسسة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية					/
معامل الارتباط (R)	معامل التحديد	معامل الانحدار	قيمة F	قيمة Sig	الأمن السيبراني
0.701	0.491	0.094	14.97	0.000	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS 20.00

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0.701، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين الأمن السيبراني وقدرة المؤسسة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية ، كما بلغ معامل التحديد 0.491 وهو يدل على أن 49.1% من التغيرات التي تطرأ على قدرة المؤسسة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية كانت نتيجة الأمن السيبراني أما النسبة الباقية

50.9 % فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، أما قيمة معامل الانحدار فقد بلغت 0.094 وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في الأمن السبيري يؤدي إلى زيادة في جذب العملاء للمنتجات الرقمية بقيمة 0.094 ، كما سجلت قيمة F المحسوبة 14.97 بمستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يؤكد معنوية الأثر.

وبذلك فإن معادلة خط الانحدار هي:

$$1.9 + Y = 0.094x$$

حيث:

X : المتغير المستقل

Y: المتغير التابع

A=0.094: معامل الانحدار

C=1.97 : الثابت Constante

من خلال ماسبق تؤكد النتائج على قبول الفرضية " يوجد تأثير وسيطي دال إحصائياً بين الأمن السبيري وقدرة المؤسسة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية " أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمن السبيري على قدرة المؤسسة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية عند مستوى معنوية 0.05.

(5) حساب المتوسطات الحسابية لعبارات الاستبيان:

للتأكد من صدق عبارات الاستبيان تم حساب المتوسطات الحسابية لعبارات المتغير المستقل "التحول الرقمي" مجتمعة ولعبارات المتغير التابع " التأمين التكافلي"، وفيما يلي جدول يبين النتائج: الجدول رقم: (14-2) يوضح حساب المتوسطات الحسابية لعبارات المتغير المستقل "التحول الرقمي"

الرقم	عبارات المتغير المستقل "التحول الرقمي"	المتوسط الحسابي	الاتجاه (المستوى)	الترتيب
1	البنية التحتية الرقمية غير كافية لدعم عمليات التأمين التكافلي	2.44	مرتفع	2
2	يسهم التحول الرقمي في تعزيز الشفافية في إدارة صناديق المشاركين مما يؤدي الى زيادة الثقة والولاء	2.56	مرتفع	1
3	مع استخدام التكنولوجيا الرقمية أصبح من السهل التنبؤ بالمخاطر وتقييمها	1.09	منخفض	5
4	لا تتيح البيانات الضخمة الكشف عن عمليات	2.33	منخفض	4

			الاحتيايل وتعزيز النزاهة بشكل كامل	
5	منخفض	1.03	تساهم برامج الذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية الأخرى في سرعة معالجة المطالبات	5
6	منخفض	1.03	وجود موقع إلكتروني تفاعلي يدعم التسويق الإلكتروني وبالتالي يؤدي إلى زيادة حجم الاشتراكات	6
7	متوسط	2.94	تطبيقات الهواتف الذكية أدت إلى تعقيد تجربة العملاء مع منتجات التكافل	7
-	منخفض	2.23	متوسط المتغير " التحول الرقمي "	-

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج 20.00spss

بالاعتماد على الجدول رقم (14-2) يمكن تحديد اتجاهات إجابات المستجوبين عن عبارات التحول الرقمي والتي جاءت نتائجها كما يلي :

العبارة 01: " البنية التحتية الرقمية غير كافية لدعم التحول الرقمي "تقع هذه العبارة ضمن المستوى المرتفع بمتوسط حسابي 2.44، فإن البنية التحتية الرقمية حسب المستجوبين غير كافية لدعم التحول، ولعل هذا الأمر هو العائق الأساسي لعملية التحول الرقمي ففي ظل غياب بنية تحتية رقمية يصعب تحقيق وارساء مبادئ التحول الرقمي بشكل صحيح".

العبارة 02: "يساهم التحول الرقمي في تعزيز الشفافية في إدارة صناديق المشاركين مما يؤدي الى زيادة الثقة و الولاء"تقع هذه العبارة ضمن المستوى المرتفع بمتوسط حسابي 2.56، وهذا مؤشر إيجابي، فالتحول الرقمي حسب المستجوبين يساهم في تعزيز الشفافية في إدارة صناديق المشاركين مما يؤدي الى زيادة الثقة و الولاء، وهذا ما يدل على الأهمية البالغة للتحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات التي يمثل اداة للوصول إلى ثقة وولاء المشاركين وبالتالي زيادة الحصة السوقية وتعزيز المنافسة.

. عموما بلغ المتوسط الحسابي العام للمتغير (التحول الرقمي) 2.23، وعليه فإن المستجوبين يرون أن مؤسسات التأمين التكافلي لا تتوفر على تقنيات رقمية تمكن من التطبيق السلس للتحول الرقمي بدرجة منخفضة".

العبارة 03: "مع استخدام التكنولوجيا الرقمية أصبح من السهل التنبؤ بالمخاطر وتقييمها" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.09 وهذا ما يتوافق مع ما توصلنا اليه من إجابات المستجوبين في العبارة الاولى وهذا يعود إلى ضعف البنية التحتية الرقمية التي تعتبر غير كافية بالشكل اللازم لاستخدام التكنولوجيا الرقمية مما يؤثر سلبا على قدرة المؤسسة على التنبؤ بالمخاطر وتوفير كافة السبل لمواجهتها.

العبارة 04: "لاتتيح البيانات الضخمة الكشف عن عمليات الاحتيال وتعزيز النزاهة بشكل كامل" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 2.33 فحسب مفردات العينة فإن البيانات الضخمة تتيح الكشف عن عمليات الاحتيال وتعزيز النزاهة مما يعزز نظام الحماية والامان ويوفر نوع من الاستقرار لدى المؤسسات وبالتالي الحصول على ثقة العملاء .

العبارة 05: "تساهم برامج الذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية الأخرى في سرعة معالجة المطالبات" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.03 فانه حسب المستجوبين لم تساهم برامج الذكاء الاصطناعي في سرعة معالجة المطالبات وهذا يؤكد ما توصلنا اليه سابقا في العبارة الاولى وهو ضعف البنية التحتية الرقمية وهذا مايؤثر على درجة ولاء العملاء بسبب البطئ في معالجة مطالباتهم .

العبارة 06: "وجود موقع إلكتروني تفاعلي يدعم التسويق الإلكتروني وبالتالي يؤدي إلى زيادة حجم الاشتراكات" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.03 فحسب المستجوبين فإنه رغم وجود موقع إلكتروني تفاعلي فهو لايدعم التسويق الإلكتروني ولايؤدي إلى زيادة حجم الاشتراكات بسبب امية المستخدم الرقمية مما يؤثر سلبا على نمو الاشتراكات لدى المؤسسة وانخفاض نسبة وهذا التفاعل مع عملائها هذا ما سنفسره في العبارة رقم 6 في المحور الثاني .

العبارة 07: "تطبيقات الهواتف الذكية أدت إلى تعقيد تجربة العملاء مع منتجات التكافل" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المتوسط ، بمتوسط حسابي قدره 2.94 فحسب المستجوبين فإن تطبيقات الهواتف الذكية أدت إلى تعقيد تجربة العملاء وهذا بسبب امية المستخدمين الرقمية (نتيجة لاحقة في العبارة رقم 06) فعليه من الجيد توفير خدمات رقمية سهلة وبسيطة تتماشى مع القدرات الرقمية للمستخدمين . عموما بلغ المتوسط الحسابي العام للمتغير (التحول الرقمي) 2.12 وعليه فإن المستجوبين يرون أن مؤسسات التأمين التكافلي تتوفر على تقنيات رقمية تكمن من ال تطبيق السلس للتحول الرقمي بدرجة منخفضة .

الجدول رقم (2-15) يوضح حساب المتوسطات الحسابية لعبارات المتغير التابع : "التأمين التكافلي"

الرقم	عبارات المتغير التابع "التأمين التكافلي"	المتوسط الحسابي	الاتجاه (المستوى)	الترتيب
1	لا يعتبر الوعي المحدود بين العملاء حول مزايا التأمين التكافلي هو العائق الأساسي في عدم انتشاره حاليا	2.15	منخفض	3
2	لا تقدم مؤسسات التأمين التكافلي خدمات تعويضية مختلفة عن تلك التي تقدمها شركات التأمين التجاري	2.18	منخفض	2

3	النصوص التنظيمية الحالية في الجزائر حول التأمين التكافلي تساهم بشكل كبير في إمكانية توسع منتجاته	1.88	منخفض	4
4	انتشار ثقافة مقاومة التغيير بين العاملين يعيق الشركة في تطوير صناعة التكافل	1.39	منخفض	5
5	تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية غير كافٍ للوصول إلى تحول رقمي كفاء	1.33	منخفض	6
6	أمية المستخدم الرقمية ليس لها تأثير على تطور قطاع التأمين التكافلي	1.03	منخفض	8
7	لا يوجد فرق واضح لتجربة العملاء بين الخدمات الرقمية والخدمات التقليدية في التأمين التكافلي	2.89	متوسط	1
8	تساهم الملتقيات وحملات التوعية بالشراكة مع هيئات دينية وأكاديمية مثل الجامعات في التعريف بنظام التأمين التكافلي في الجزائر	1.09	منخفض	7
-	متوسط المتغير "التأمين التكافلي"	1.74	منخفض	-

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج 20.00spss

بالاعتماد على الجدول رقم (15-2) يمكن تحديد اتجاهات إجابات مفردات العينة عن عبارات المتغير (التأمين التكافلي) والتي جاءت نتائجها كما يلي:

العبرة 01: "لا يعتبر الوعي المحدود حول مزايا التأمين التكافلي هو العائق الأساسي في عدم انتشاره حاليا" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 2.15، فحسب المستجوبين فإن الوعي المحدود للمجتمع بمزايا التأمين التكافلي هو العائق الأساسي فكلما زاد وعي المجتمع زادت فرصة انتشاره وهذا ما يؤثر على إمكانية المنافسة بينه وبين التأمين التقليدي سلبيا.

العبرة 02: "لا تقدم مؤسسات التأمين التكافلي خدمات مختلفة عن تلك التي تقدمها مؤسسات التأمين التقليدي" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 2.18، حسب المستجوبين فإنه يعتبر ماتقدمه مؤسسات التأمين التكافلي من خدمات مختلف تماما على ماتقدمه مؤسسات التأمين التقليدي هذا ما يبرز دوره ويعزز قوة المنافسة السوقية وبالتالي يمنح فرص اقتصادية جديدة وهامة ويخلق مكانة بارزة داخل السوق التامينية لجزائرية.

العبرة 03: "النصوص التنظيمية الحالية في الجزائر حول التأمين التكافلي تساهم بشكل كبير في إمكانية توسع منتجاته" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.88، فحسب المستجوبين فإن النصوص التنظيمية تعتبر عائقا في توسع منتجات التكافل وتحد من إمكانية التطور

وبالتالي في ظل وجود بيئة تنظيمية غير محفزة يؤثر سلبا على توسيع المنتجات الوطنية وتحقيق نمو اقتصادي مستدام.

العبارة 04: "انتشار ثقافة مقاومة التغيير بين العاملين يعيق المؤسسة في تطوير صناعة التكافل" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.39، فحسب المستجوبين فإن العاملين بالمؤسسة يتمتعون بمرونة عالية وقابلية للتغيير تمكن من تطوير صناعة التكافل بشكل فعال مما يؤثر بشكل ايجابي على رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمة المقدمة وبالتالي كسب ثقة العملاء.

العبارة 05: "تدريب الموظفين على استخدام الانظمة الرقمية غير كافي للوصول إلى تحول رقمي كفاء" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.33 حسب المستجوبين فإن الموظفين يحصلون على التدريب الكافي حول استخدام الانظمة الرقمية مما يساهم في تحسين العمل وزيادة الإنتاجية بالإضافة إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي، مع المساعدة على اتخاذ قرارات رقمية دقيقة تمكن من تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة.

العبارة 06: "امية المستخدم الرقمية ليس لها تأثير على تطور قطاع التأمين التكافلي" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.03، فحسب المستجوبين فإن امية المستخدم الرقمية لها تأثير بالغ وكبير على تطور قطاع التأمين التكافلي مما يؤثر سلبا على قدرة المؤسسة على توفير منتجات رقمية مبتكرة واستخدام برامج مثل الذكاء الاصطناعي بالإضافة إلى عرقلة عملية إصدار الوثائق وصعوبة معالجة مطالبات العملاء مما يؤدي الى ضعف الابتكار وتراجع الميزة التنافسية للمؤسسة.

العبارة 07: "لايوجد فرق واضح لتجربة العملاء بين الخدمات الرقمية والخدمات التقليدية للتأمين التكافلي" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المتوسط بمتوسط حسابي 2.89 حسب المستجوبين فإنه لا يوجد فرق واضح لتجربة العملاء بين الخدمات الرقمية والتقليدية للتأمين التكافلي مما يعكس عدم تأقلم وتمكن العملاء مع المنتجات الرقمية بسبب امية المستخدم الرقمية مما يؤثر سلبا على فرص التوسع مما يؤدي الى ضياع فرص اقتصادية جديدة وهامة بالإضافة إلى ضعف المنافسة وبالتالي احتمال خسارة العملاء.

العبارة 08: "تساهم الملتقيات وحملات التوعية بالشاركة مع هيئات دينية واكاديمية مثل الجامعات في التعريف بنظام التأمين التكافلي في الجزائر" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.09 حسب المستجوبين فإن الملتقيات وحملات التوعية لا تساهم بشكل كبير في التعريف بنظام التأمين التكافلي بل غياب قوي لدورها، مما يؤثر سلبا على بناء الثقة في نظام التأمين التكافلي والحد من إمكانية جذب العملاء وبالتالي فإن نقص التوعية بهذا النظام يؤدي الى الحد من النمو المستدام والاستقرار الاقتصادي للمؤسسة.

عموما بلغ المتوسط الحسابي العام لمتغير (التأمين التكافلي) 1.74 وعليه فإن المستجوبين يرون أن مؤسسات التأمين التكافلي بالجزائر تواجه تحديات تنظيمية وثقافية عديدة تعيق انتشاره لدي تعتبر درجة قبول التأمين التكافلي منخفضة.

الجدول رقم (16-2): يوضح حساب المتوسطات الحسابية لعبارات العلاقة بين "التحول الرقمي والتأمين التكافلي"

الرقم	عبارات العلاقة بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي	المتوسط الحسابي	الاتجاه (المستوى)	الترتيب
1	قوة الأمن السيبراني سر نجاح تجربة التحول الرقمي للتأمين التكافلي	2.81	مرتفع	1
2	يساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين الخدمة التأمينية المقدمة	2.70	مرتفع	2
3	الفروقات العمرية بين العملاء ليس لها تأثير كبير على فهمهم لمنتجات التكافل الرقمي	2.33	متوسط	3
4	عدم استثمار الشركة في أنظمة التشغيل وتعزيز الأمن الرقمي لا يؤثر على ثقة العملاء	1.07	منخفض	4
-	متوسط العلاقة بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي	2.22	متوسط	-

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss 20.00

بالاعتماد على الجدول رقم (16-2) يمكن تحديد اتجاهات إجابات المستجوبين عن عبارات العلاقة بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي والتي جاءت نتائجها كما يلي :

العبرة 01:

"قوة الأمن السيبراني سر نجاح تجربة التحول الرقمي للتأمين التكافلي" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المرتفع بمتوسط حسابي 2.81 حسب المستجوبين فإن الأمن السيبراني يعد ركيزة أساسية تدعم التحول الرقمي وهذا التأثير الإيجابي يعود لمزايا الأمن السيبراني من تصدي للهجمات السيبرانية توفير الأمان مما يحافظ على سمعة وصورة المؤسسة امام العملاء هذا ما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وبالتالي زيادة الإيرادات وتعزيز الاستقرار المالي للمؤسسة."

العبرة 02: "يساهم التحول الرقمي في التقليل من الأخطاء البشرية وتحسين الخدمة التأمينية المقدمة" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المرتفع بمتوسط حسابي 2.70، حسب المستجوبين فإن التحول الرقمي يقلل من الأخطاء البشرية مما يعزز سرعة معالجة المطالبات، تقليل التعقيدات الإدارية، جذب عملاء جدد من خلال تحسين جودة الخدمة المقدمة وبالتالي زيادة حجم الاشتراكات الذي يعكس تحسن الأداء الاقتصادي والمالي للمؤسسة ."

العبرة 03: "الفروقات العمرية بين العملاء ليس لها تأثير على فهمهم لمنتجات التكافل الرقمي" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المتوسط بمتوسط حسابي 2.33 حسب المستجوبين فإن الفروقات العمرية بين

العملاء ليس لها تأثير على فهم منتجات التكافل الرقمي، مما يسهل استيعاب المنتجات المقدمة لكافة الفئات العمرية بالإضافة إلى سهولة توجيه حملات تسويقية موحدة لمختلف الفئات العمرية دون الحاجة لتخصيص وبالتالي تقليل التكاليف بالإضافة إلى قدرة المؤسسة على التوسع وتحقيق عوائد أكبر.

العبارة 04: "عدم استثمار المؤسسة في أنظمة التشفير وتعزيز الأمن الرقمي لا يؤثر على ثقة العملاء" تقع هذه العبارة ضمن المستوى المنخفض بمتوسط حسابي 1.07 حسب المستجوبين فإن استثمار الشركة في أنظمة التشفير وتعزيز الأمن الرقمي يؤثر إيجاباً وبشكل كبير على ثقة العملاء من خلال تحسين صورة وسعة المؤسسة التي تعتبر تمتاز بمنتجات رقمية غاية في الإمان، تقادي المخاطر القانونية مما يؤدي إلى المحافظة على العملاء الحاليين مع زيادة وكسب عملاء جدد، تعزيز الابتكار والتنافسية وتعزيز المكانة السوقية مما يؤدي إلى الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي المستدام.

عموماً بلغ المتوسط الحسابي العام للعلاقة بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي 2.22 وعليه فإن المستجوبين يرون وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين هذه النتيجة تعكس المرحلة الحالية التي يمر بها التأمين التكافلي في الجزائر حيث تعتبر مرحلة انتقالية من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية حيث يلاحظ وجود تفاعل وزيادة نسبة قليلة في الإقبال على المنتجات الرقمية لكن تعتبر مقبولة إلى حد ما في ظل وجود تحديات ثقافية وتنظيمية عديدة.

جدول رقم (17-2): يوضح الميزان التقديري

المستوى	المتوسط المرجح بالأوزان	الاستجابة
منخفض	من 1 إلى 1.66	لا أتفق
متوسط	من 1.67 إلى 2.33	محايد
مرتفع	من 2.34 إلى 3	أتفق

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss 20.00

المطلب الثاني : مناقشة النتائج

من خلال دراستنا للموضوع توصلنا الى أهم نتائج والمتمثلة في:
لم يساهم التحول الرقمي بالشكل المطلوب في انتشار الخدمات الرقمية للتأمين التكافلي في الجزائر، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة بن ساعد عبد الرحمان وكبير نصيرة، التي توصلت إلى أن التحول الرقمي مكن شركات التأمين التكافلي من الاستجابة السريعة لمتغيرات السوق، الأمر الذي أدى إلى انتهاز سياسة خفض الأسعار من أجل جذب العملاء. كما ساهم التحول الرقمي في قطاع التأمين التكافلي في توسيع انتشار الخدمات التكافلية الإلكترونية.
هذا الاختلاف بين النتائج يعود إلى أمية المستخدمين الرقمية وضعف البنية التحتية الرقمية بالجزائر، على غرار ما هو عليه في السعودية التي تُعتبر من أنجح التجارب التي خاضت التحول الرقمي في كافة المجالات، وبالأخص قطاع التأمين التكافلي.
أغلب شركات التأمين التكافلي في الجزائر، والبنوك التي لديها شبائيك الصيرفة الإسلامية، تواجه تحدي ضعف البنية التحتية الرقمية، وقلة الاستثمار في المجال الرقمي، وعدم الاهتمام الكافي بتطويره.

تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة زينب بالخير وآمال بوسمينه، حيث توصلت الدراسة إلى أن الجزائر تفتقر للعدد الكافي من الحاضنات التكنولوجية لتعزيز التوجه الوطني نحو التحول الرقمي. ورفع عدد الحاضنات التقنية سيساعد بشكل كبير على بناء اقتصاد رقمي.
وقد توصلنا إلى اتفاق نسبي رغم اختلاف أحد متغيرات الدراسة، ومجتمع الدراسة، وأداة الدراسة، بالإضافة إلى الحدود المكانية والزمانية للدراسة.

🎬 عدم استثمار المؤسسات في أنظمة التشفير والأمن الرقمي يعتبر تشويها لسمعة الشركة، مما يؤثر على ثقة العملاء في الخدمات الرقمية.

🎬 يواجه الأمن السيبراني في الجزائر تحديات متمثلة في عدم وجود استراتيجيات واضحة لحماية البيانات الرقمية للعملاء.

🎬 أمية المستخدم الرقمية تؤثر سلبا على قدرة الشركة في توفير خدمات رقمية مبتكرة، مما يؤدي إلى نقص تفاعل العملاء عبر المنصات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية، مما يُضعف تجربة العملاء.

🎬 الوعي المحدود للمجتمع بمزايا التأمين التكافلي يعيق انتشاره، نتيجة لغياب دور الهيئات الدينية والجامعات في التعريف بنظام التأمين التكافلي في الجزائر.

🎬 تعتبر النصوص التنظيمية الحالية في الجزائر تحديا أمام تطور قطاع التأمين التكافلي، وتوسع منتجاته، وتعزيز الابتكار.

🎬 رغم وجود موقع إلكتروني تفاعلي يدعم التسويق الإلكتروني للتأمين التكافلي، إلا أنه لم يساهم بشكل كبير في زيادة حجم الاشتراكات.

- تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Houda Yousif Katab, Youssif El Faki، حيث توصلت الدراسة إلى أنه يتضح أن نمو الاشتراكات يساهم في قوة المنافسة في شركات التأمين العراقية ويعود سبب هذا الاختلاف إلى تباين كل من البنية التحتية الرقمية وثقافة المستخدمين بين البلدين.

وقد توصلت الدراسة الى نتائج جديدة غير متوقعة فيما يلي:

لا يدخل التحول الرقمي ضمن أولويات واستراتيجيات بعض شركات التأمين التكافلي في الجزائر، وتعتبره ميزة ثانوية ولا تعمل على تطويره بما يتناسب مع ما هو معمول به إقليمياً ودولياً، مما يعيق ميزتها التنافسية.

رغم سهولة بعض المنصات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية، إلا أنها لا تزال غير منتشرة بين أوساط المستخدمين، نظراً لضعف ثقافتهم الرقمية.

عدم وجود قانون يوطر استراتيجيات التحول الرقمي وقواعد ممارسة العمليات التأمينية التكافلية الرقمية في الجزائر.

خلاصة الفصل:

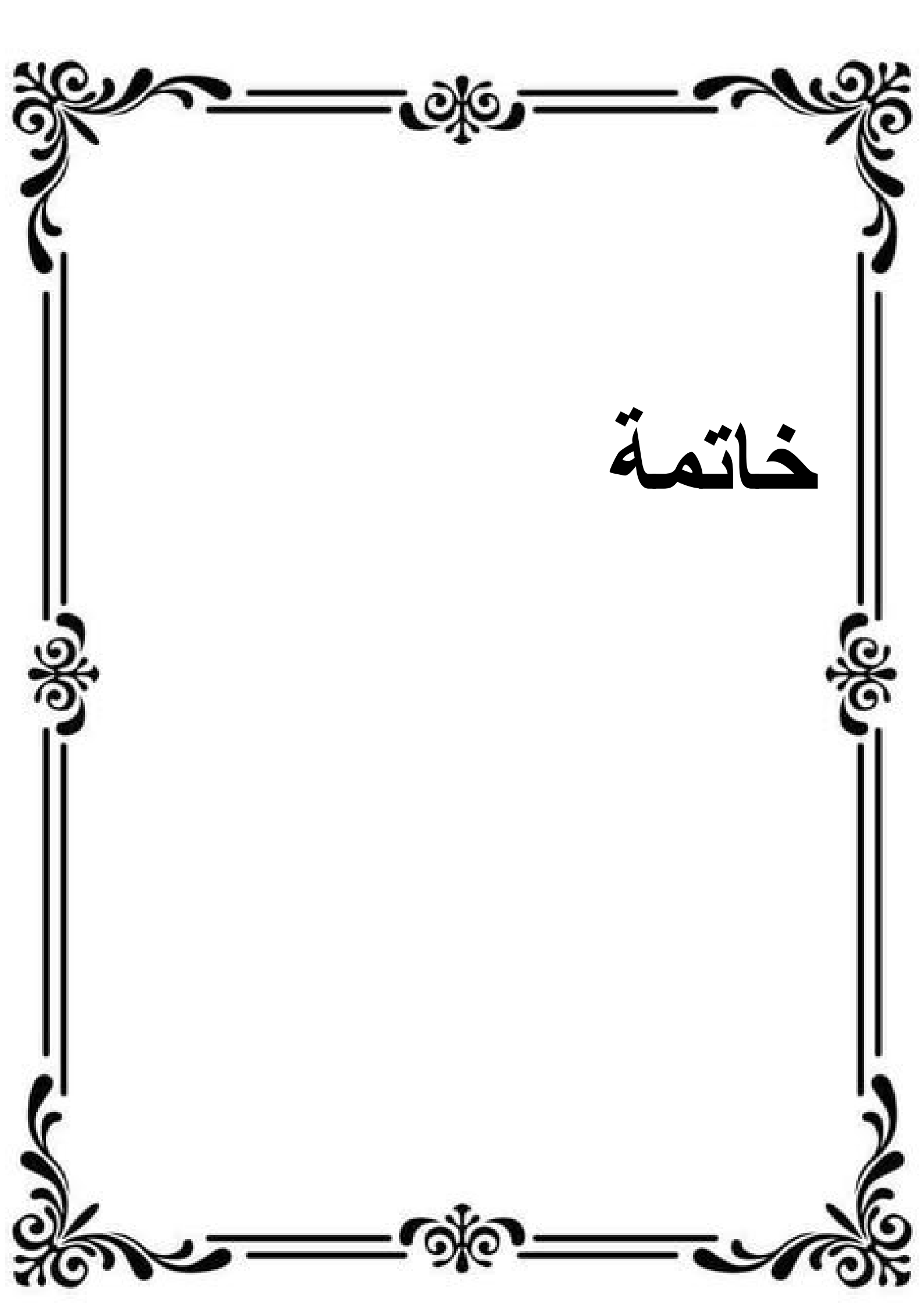
من خلال هذا الفصل قمنا بدراسة تأثير التحول الرقمي على التأمين التكافلي في بعض مؤسسات التأمين التكافلي والبنوك التي لديها شبائيك الصيرفة الاسلامية التي تطبق التأمين التكافلي في الجزائر من خلال الاعتماد على الاستمارة كاداة لجمع البيانات، ليتم بعدها جمع وتبويب البيانات المتحصل عليها وإجراء كافة الاختبارات الاحصائية اللازمة وتحليل النتائج المتحصل عليها إحصائيا واقتصاديا وفي الاخير توصلنا إلى إثبات صحة أو نفي فرضيات الدراسة، حيث توصلنا إلى مايلي:

- توجد علاقة ذات دلالة أحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة عمليات التأمين التكافلي عند مستوى معنوية 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية 0H ونقبل الفرضية البديلة 1H؛ بناءا

على نتائج الدراسة يمكننا القول ان فرضية وجود علاقة بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي لم تثبت بالكامل في السياق الجزائري بحيث توجد شروط لاستكمال هذه العلاقة منها البنية التحتية الرقمية، امية المستخدم الرقمية، الأمن السيبراني، الكفاءة التشغيلية.

- وجود ارتباط عكسي متوسط بين امية المستخدم الرقمية وقدرة المؤسسة على الاستثمار في المجال الرقمي عند مستوى الدلالة 0.04 وهو أقل من 0.05 فهو دال إحصائيا وهذا ماتم التوصل اليه من خلال نتائج الدراسة حيث توصلنا إلى أن امية المستخدم الرقمية تؤثر سلبا على قدرة المؤسسة في توفير خدمات رقمية مبتكرة مما يؤدي إلى نقص التفاعل مع العملاء عبر المنصات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية مما لا يدعم تجربة جيدة للعملاء،
- وجود ارتباط طردي موجب قوي بين وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي وزيادة حجم الاشتراكات عند مستوى الدلالة 0.04 وبذلك نقبل الفرضية الثالثة وهذا مايتفق مع نتائج الدراسات حيث تم التوصل إلى الوعي المحدود للمجتمع بمزايا التأمين التكافلي يعيق انتشاره وبالتالي يؤدي إلى انخفاض حجم الاشتراكات.

 يوجد تأثير وسيطي دال إحصائيا بين الأمن السيبراني وقدرة المؤسسة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية عند مستوى 0.05 وبذلك نقبل الفرضية الرابعة وهذا ما يتفق أيضا مع نتائج الدراسة حيث توصلت إلى أن عدم الاستثمار في أنظمة التشفير والأمن الرقمي يعتبر تشويه لسمعة المؤسسة مما يؤثر على ثقة العملاء في الخدمات الرقمية.



خاتمة

خاتمة:

من خلال معالجتنا لموضوع الدراسة والمتمثل في التأمين التكافلي والتحول الرقمي دراسة حالة بعض مؤسسات التأمين التكافلي و البنوك التي لديها شبائيك الصيرفة الاسلامية في الجزائر كخيار امثل لضمان جودة الخدمات التامينية التكافلية الرقمية المقدمة، يمكن القول ان التحول الرقمي مطلب وغاية بالغة الأهمية تفرضه العصرية الرقمية، وتنتهجه كافة الدول المتقدمة والنامية على حد سواء بغرض الانفتاح على دول العالم، فاستخدام التقنيات الرقمية والالكترونية لم يعد دلالة على الرفاهية أو إضافة ثانوية ليس لها تأثير كبير بل أصبحت من الأساسيات التي يركز عليها قطاع التأمين التكافلي خاصة كجزء من نظام التأمين عموما، بالإضافة إلى متطلبات العصر المتسارعة التي تتطلب وجود استراتيجيات واليات حديثة للاستفادة منها واحتواء معلوماتها.

وفي الاخير يمكننا القول ان الجزائر لاتزال تفقر للآليات وال أساليب التقنية اللازمة لتحقيق نجاح تجربة التحول الرقمي في قطاع التأمين التكافلي الا اننا نرى انه يمكن تسريع وتيرة نجاح هذه العملية خاصة وأن الجزائر تحتوي على مؤهلات بشرية وعلمية مهمة ،وبتضافر الجهود لكل من مؤسسات التأمين التكافلي والمستخدمين او المشتركين بالإضافة إلى صانعي القرار والجهات القانونية ،والهيئات الدينية والاكاديمية يمكننا أن نلمس اثار إيجابية وتقدما ملحوظا وازدهار هذه الصناعة وتصنيف مانقدمه في مراكز هامة اقليميا ودوليا.

كما أسهمت هذه الدراسة في تعزيز المراجع والبحوث المتعلقة بالتأمين التكافلي والتحول الرقمي في الجزائر ،حيث تم تحليل العلاقة بين المتغيرين "التحول الرقمي والتأمين التكافلي" محليا ،بالإضافة إلى توفرها على بيانات حديثة (2025) وانتهت بنتائج قيمة مايعزز قيمتها العلمية والتطبيقية .

ومن خلال دراستنا للموضوع توصلنا إلى اهم النتائج والمتمثلة فيما يلي:
لم يساهم التحول الرقمي بالشكل المطلوب في انتشار الخدمات الرقمية للتأمين التكافلي في الجزائر.

- اغلب شركات التأمين التكافلي في الجزائر و البنوك التي لديها شبائيك الصيرفة الاسلامية ،تواجه تحدي ضعف البنية التحتية الرقمية وقلة الاستثمار في المجال الرقمي وعدم الاهتمام الكافي بتطوير؛
- عدم استثمار الشركة المؤسسات في أنظمة التشفير والأمن الرقمي يعتبر تشويه لسمعة الشركة مما يؤثر على ثقة العملاء في الخدمات الرقمية؛
- يواجه الأمن السيبراني في الجزائر تحديات متمثلة في عدم وجود استراتيجيات واضحة لحماية البيانات الرقمية للعملاء؛
- أمية المستخدم الرقمية تؤثر سلبا على قدرة الشركة في توفير خدمات رقمية مبتكرة مما يؤدي إلى نقص التفاعل العملاء عبر المنصات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية مما يدعم تجربة جيدة للعملاء؛
- الوعي المحدود للمجتمع بمزايا التأمين التكافلي يعيق انتشاره نتيجة لغياب دور الهيئات الدينية والجامعات في التعريف بنظام التأمين التكافلي في الجزائر؛

- تعتبر النصوص التنظيمية الحالية في الجزائر تحدي امام تطور قطاع التأمين التكافلي وتوسع منتجاته وتعزيز الابتكار.
- رغم وجود موقع إلكتروني تفاعلي يدعم التسويق الإلكتروني للتأمين التكافلي الا انه لم يساهم بشكل كبير في زيادة حجم الاشتراكات.
- وقد توصلت الدراسة إلى نتائج جديدة غير متوقعة تتمثل فيما يلي:
- لايدخل التحول الرقمي ضمن أولويات واستراتيجيات بعض شركات التأمين التكافلي في الجزائر وتعتبره ميزة ثانوية ولا تعمل على تطويره بما يتناسب مع ماهو معمول به اقليميا ودوليا مما يعيق ميزة تنافسيته.
- رغم سهولة بعض المنصات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية الا انها لازالت غير منتشرة بين أوساط المستخدمين نظرا لضعف ثقافتهم الرقمية؛
- عدم وجود قانون يوطر استراتيجيات التحول الرقمي وقواعد ممارسة العمليات التأمينية التكافلية الرقمية في الجزائر.

ثانيا: اختبار الفرضيات

- توجد علاقة ذات دلالة أحصائية بين التحول الرقمي وكفاءة عمليات التأمين التكافلي عند مستوى معنوية 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ؛
- وجود ارتباط عكسي متوسط بين امية المستخدم الرقمية وقدرة الشركة على الاستثمار في المجال الرقمي عند مستوى الدلالة 0.04 وهو أقل من 0.05 فهو دال إحصائيا وبذلك نقبل الفرضية الثاني؛
- وجود ارتباط طردي موجب قوي بين وعي المجتمع بمزايا التأمين التكافلي وزيادة حجم الاشتراكات عند مستوى الدلالة 0.04 وبذلك نقبل الفرضية الثالثة ؛
- يوجد تأثير وسيطي دال إحصائيا بين الأمن السيبراني وقدرة الشركة على جذب العملاء للمنتجات الرقمية عند مستوى 0.05 وبذلك نقبل الفرضية الرابعة.

ثالثا: الاقتراحات:

بعد توصل الدراسة إلى النتائج، أسفرت الدراسة إلى تقديم الاقتراحات التالية :

بالنسبة الهيئات الحكومية :

- العمل على تحسين جودة البنية التحتية الرقمية
- صياغة قوانين تحمي العملاء من حملات الاشهار الكاذبة.
- استحداث قوانين وتشريعات خاصة بالتأمين التكافلي لا تشمل التأمين التقليدي، بالإضافة إلى توضيح الإطار القانوني لممارسة عمليات التأمين التكافلي الرقمية.

بالنسبة لشركات التأمين التكافلي:

- يجب توفير تدريبات أكثر بالنسبة للموظفين حول استخدام الانظمة الرقمية
- تعزيز الشفافية والنزاهة لكسبة ثقة وولاء العملاء.
- الاهتمام بالمجال الرقمي أكثر وتخصص جزء من الارباح لاستثمارها فيه.
- الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذا المجال مثل (السعودية، ماليزيا، السودان....).

بالنسبة للمستخدمين :

- تطوير ثقافتهم الرقمية للتماشي مع التطورات الحديثة ومع ما تقدمه شركات التأمين التكافلي من منتجات رقمية .
- بالنسبة للهيئة الدينية والاكاديمية:
- تنظيم ملتقيات وحملات توعية خاصة في الجامعات والمعاهد لايضاح مفهوم التأمين التكافلي بالإضافة إلى توسيع نطاق تلك الملتقيات عبر الوطن .
- توعية المجتمع حول ضرورة وأهمية استعمال المنصات الرقمية.
- اعداد برامج تكوينية خاصة للطلبة المتوجهين للحياة العملية في المجال وتدريبهم الجيد لتحسين هذا القطاع الحساس لسد النقائص الموجودة فيه.

رابعاً: آفاق الدراسة

- دراسة دور الهيئات الشرعية في تأطير التوجه الوطني نحو اقتصاد رقمي .
- دراسة استشرافية حول التأمين التكافلي والتحول الرقمي في ظل التحديات الرقمية الحديثة .
- دراسة قابلية انشاء منظومة رقمية وطنية بمعايير عالمية للتأمين التكافلي في الجزائر .
- دراسة أثر الثقافة الرقمية على نجاح تجربة التحول الرقمي في الجزائر .
- دراسة أثر التأمين التكافلي في إجمالي الناتج المحلي الجزائري.
- دراسة مقارنة بين التأمين التكافلي و التأمين التقليدي في القدرة على جذب العملاء.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

❖ الكتب

1. محمد براق، **رصد موضوع التأمين التكافلي كما هو واقع الجزائري**، دار الأصالة للنشر، الجزائر، 2019.

❖ المذكرات الأكاديمية

1. حمدي معمر، نظام التأمين التكافلي بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة بعض التجارب الدولية، مذكرة ماجستير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2012.
2. عطا الله حدة، دور مؤسسات التأمين التكافلي في تحقيق التنمية المستدامة - دراسة حالة مقارنة بين ماليزيا، السودان، الإمارات العربية المتحدة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2024.

❖ المقالات الأكاديمية

1. أمحمدي بوزينة رشيدة، فلاق صليحة، "دور الفائض التأميني في زيادة الطلب على منتوجات التأمين التكافلي"، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 14، العدد 01، الجزائر، 2023.
2. أمحمدي رشيد، أفلاق صليحة، "دور الفائض التأميني في زيادة الطلب على منتوجات التأمين التكافلي - دراسة حالة شركة دراسة التأمينات (2015-2020)"، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 19، العدد 1، جامعة الشلف، الجزائر، 2023.
3. بن ساعد عبد الرحمان، كبير نصيرة، "أثر التحول الرقمي على سوق التأمين التكافلي - السعودية نموذجاً"، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية، المجلد 15، العدد 01، الجزائر، 2024.
4. جميلة سلايمي، "التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطرة"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر.
5. خديجة خنيط، "التحول الرقمي ودوره في تحسين أداء المؤسسة"، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2024.
6. شراقة صبرينة، "متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2021.
7. صدوقي غريسي وآخرون، "واقع وأهمية التحول الرقمي"، مجلة آراء، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2021.
8. زينب بلخير، آمال بوسمينة، "حاضنات الأعمال التقنية في الجزائر بين الواقع وتحديات التحول الرقمي"، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 02، العدد 01، الجزائر، 2023.
9. محمد صالح النداوي، مصطفى محمد، "دور تعزيز ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي"، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، العدد 06، ليبيا، 2020.

10. هدى خطاب، يوسف الفقي، "دور الفائض التأميني في قوة المنافسة بين شركات التأمين التكافلي"، مجلة علم النفس الإيجابي المدرسي، المجلد 6، العدد 15، العراق، 2022.
11. أسامة عمور، لامين عيد، "تأثير التعويضات على الفائض التأميني وربحية شركات التأمين التكافلي"، مجلة علم النفس الإيجابي المدرسي، المجلد 6، العدد 15، العراق، 2022.
- ❖ مطبوعة:
1. حمدي معمر، دروس اقتصاد التأمينات، جامعة حسينية بن بو علي، شلف، الجزائر، 2024.
- ❖ القوانين والمراسيم
1. المادة (619) من القانون المدني الجزائري.
- ❖ المعايير والمؤسسات
1. هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (2014)، *البيان الشرعي رقم 26*.
- ❖ الملتقيات والمؤتمرات
1. الملتقى الدولي الخامس للصناعة المالية الإسلامية، "التأمين التكافلي بين التجارب الدولية والآفاق المستقبلية لخدمة التنمية في الاقتصاد الجزائري"، مخبر الدراسات التطبيقية في العلوم التجارية وعلوم التسيير، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2021.
- ثانياً: المراجع الأجنبية
- Teo Y.P. (2022), *6AM Digital Transformation, Promote Enterprise Performance from the Perspective of Public Policy and Innovation, Journal of Innovation and Knowledge*, Vol. 07.

الملحق رقم 1: استبيان الدراسة



استبيان خاص لاستكمال مذكرة تخرج بجامعة
غرداية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير شعبة علوم اقتصادية تخصص اقتصاد نقدي
ومالي بعنوان "التأمين التكافلي والتحول الرقمي
دراسة حالة بعض شركات التأمين التكافلي في
الجزائر في الفترة ما بين 20 افريل إلى 15 ماي" من
اعداد الطالبة بوحدة فتيحة وتحت إشراف الدكتورة
بوعبدلي احلام.

* تشير إلى أن السؤال مطلوب.

مقدمة :

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء وتجارب المهنيين في شركات التأمين التكافلي في الجزائر حول تأثير التحول الرقمي على فعالية وكفاءة هذا القطاع. نؤكد أن جميع الإجابات سنعامل بسرية تامة، ونستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. نشكركم مقدماً على وقتكم وتعاونكم

1. *القسم الاول: المعلومات الشخصية

الجنس:

حدد دائرة واحدة فقط.

ذكر

انثى

☐
☐

2. *العمر:

حدد دائرة واحدة فقط

من 25-30 سنة

☐

بين 31-40 سنة

☐

بين 41-50 سنة

☐

اكثر من 51 سنة

☐

3. * .

المسمى الوظيفي:

حدد دائرة واحدة فقط

مدير عام

☐

مكلف بالمبيعات

☐

مكلف بالزبائن

☐

رئيس قسم

☐

مدقق (مراجع) شرعي

☐

محاسب

☐

مهندس تقني

☐

أخرى: ☐

4. * سنوات الخبرة:

حدد دائرة واحدة فقط

أقل من سنة

☐

من 1-3 سنوات

☐

من 3-5 سنوات

☐

اكثر من 5 سنوات

☐

5. معلومات إضافية (اختياري):

القسم الثاني: التحول الرقمي

6. *البنية التحتية الرقمية غير كافية لدعم عمليات التأمين التكافلي

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

7. *يسهم التحول الرقمي في تعزيز الشفافية في إدارة صناديق المشاركين مما يؤدي إلى زيادة الثقة والولاء:

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

8. *مع استخدام التكنولوجيا الرقمية أصبح من السهل التنبؤ بالمخاطر وتقييمها

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

9. *لا تتيح البيانات الضخمة الكشف عن عمليات الاحتيال وتعزيز النزاهة بشكل كامل

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

10. *تساهم برامج الذكاء الاصطناعي والتقنيات الرقمية الأخرى في سرعة معالجة المطالبات

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

11. *وجود موقع إلكتروني تفاعلي يدعم التسويق الإلكتروني وبالتالي يؤدي إلى زيادة حجم الاشتراكات

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

12. *تطبيقات الهواتف الذكية أدت إلى تعقيد تجربة العملاء مع منتجات التكافل

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

القسم الثالث: التأمين التكافلي

13. * لا يعتبر الوعي المحدود بين العملاء حول مزايا التأمين التكافلي هو العائق الأساسي في عدم انتشاره حاليا:

حدد دائرة واحدة فقط.

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

14. * لا تقدم شركات التأمين التكافلي خدمات تعويضية مختلفة عن تلك التي تقدمها شركات التأمين التجاري:

حدد دائرة واحدة فقط.

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

15. * النصوص التنظيمية الحالية في الجزائر حول التأمين التكافلي تساهم بشكل كبير في إمكانية توسع منتجاته:

حدد دائرة واحدة فقط.

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

16. * انتشار ثقافة مقاومة التغيير بين العاملين يعيق الشركة في تطوير صناعة التكافل:

حدد دائرة واحدة فقط.

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

17. *تدريب الموظفين على استخدام الانظمة الرقمية غير كافي للوصول الى تحول رقمي كفاء

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

18. *امية المستخدم الرقمية ليس لها تأثير على تطور قطاع التأمين التكافلي

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

19. *لا يوجد فرق واضح لتجربة العملاء بين الخدمات الرقمية والخدمات التقليدية في التأمين التكافلي

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

20. * تساهم الملتقيات وحملات التوعية بالشراكة مع هيئات دينية واكاديمية مثل الجامعات في التعريف بنظام التأمين التكافلي في الجزائر

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

القسم الرابع: العلاقة بين التحول الرقمي والتأمين التكافلي

21. * قوة الأمن السيبراني سر نجاح تجربة التحول الرقمي للتأمين التكافلي

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

22. * يساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين الخدمة التامينية المقدمة

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

23. * الفروقات العمرية بين العملاء ليس لها تأثير كبير على فهمهم لمنتجات التكافل الرقمي

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

24. * عدم استثمار الشركة في أنظمة التشفير وتعزيز الأمن الرقمي لا يؤثر على ثقة العملاء

حدد دائرة واحدة فقط

اتفق

☐

محايد

☐

لا اتفق

☐

25. *ماهي التحديات التي تواجه شركات التأمين التكافلي عند تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي

26. *ماهي الفرص التي اتاحها التحول الرقمي لشركات التأمين التكافلي

27. * اذا كانت لديك أي ملاحظات أو اقتراحات حول تحسين خدمات التأمين التكافلي أو استراتيجيات التحول الرقمي يرجى كتابتها هنا

28. *ماهي اقتراحاتك حول القوانين والتشريعات لدعم التوجه نحو التأمين التكافلي الرقمي

: في الختام

شكرا لمشاركتك في هذا الاستبيان وتعاونك معنا، ستساهم إجابتك في تحسين فهمنا لتأثير التحول الرقمي على التأمين التكافلي في الجزائر.

الملحق رقم 2: قائمة الأساتذة المحكمين

الأساتذة (ة)
فرونية وليد
نصيب أميرة
بوصيودة زكية

الملحق رقم 3: مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
(SPSS) إصدار رقم: 20

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences: V29

الجنس			
Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

قائمة الملاحق

Valide	ذكر	23	32.9	69.7	69.7
	انثى	10	14.3	30.3	100.0
	Total	33	47.1	100.0	
Manquant	Système	37	52.9		
	Total	70	100.0		

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 25 الى 30 سنة	3	4.3	9.1	9.1
	31-40	19	27.1	57.6	66.7
	41-50	10	14.3	30.3	97.0
	أكثر من 51 سنة	1	1.4	3.0	100.0
	Total	33	47.1	100.0	
Manquant	Système	37	52.9		
	Total	70	100.0		

		المسمى الوظيفي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير عام	5	7.1	15.2	15.2
	مكلف بالزبائن	9	12.9	27.3	42.4
	رئيس قسم	6	8.6	18.2	60.6
	مدقق (مراجع)	3	4.3	9.1	69.7
	شرعي				
	مهندس تقني	3	4.3	9.1	78.8
	اخرى	7	10.0	21.2	100.0
	Total	33	47.1	100.0	
Manquant	Système	37	52.9		
	Total	70	100.0		

		سنوات الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 1 الى 3 سنوات	3	4.3	9.1	9.1
	من 3 الى 5 سنوات	7	10.0	21.2	30.3
	اكثر من 5 سنوات	23	32.9	69.7	100.0
	Total	33	47.1	100.0	
Manquant	Système	37	52.9		
	Total	70	100.0		

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
792.	19

		ع1	ع2	ع3	ع4	ع5	ع6	ع7
ع1	Corrélation de Pearson	1	071.	*398.	009.	*400.	069.	209.
	(Sig. (bilatérale		689.	020.	961.	019.	699.	236.
	N	34	34	34	34	34	34	34
ع2	Corrélation de Pearson	071.	1	244.	**738.	219.	129.	**532.
	(Sig. (bilatérale	689.		164.	000.	213.	467.	001.
	N	34	34	34	34	34	34	34
ع3	Corrélation de Pearson	*398.	244.	1	**503.	305.	**443.	014.
	(Sig. (bilatérale	020.	164.		002.	080.	009.	938.
	N	34	34	34	34	34	34	34
ع4	Corrélation de Pearson	009.	**738.	**503.	1	*372.	242.	*353.
	(Sig. (bilatérale	961.	000.	002.		030.	168.	041.
	N	34	34	34	34	34	34	34
ع5	Corrélation de Pearson	*400.	219.	305.	*372.	1	-121.-	168.
	(Sig. (bilatérale	019.	213.	080.	030.		496.	342.
	N	34	34	34	34	34	34	34
ع6	Corrélation de Pearson	069.	129.	**443.	242.	-121.-	1	**540.
	(Sig. (bilatérale	699.	467.	009.	168.	496.		001.
	N	34	34	34	34	34	34	34
ع7	Corrélation de Pearson	209.	**532.	014.	*353.	168.	**540.	1
	(Sig. (bilatérale	236.	001.	938.	041.	342.	001.	
	N	34	34	34	34	34	34	34
التحول الرقمي	Corrélation de Pearson	**577.	**597.	**722.	**681.	**528.	**567.	**609.
	(Sig. (bilatérale	000.	000.	000.	000.	001.	000.	000.
	N	34	34	34	34	34	34	34

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

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

Kolmogorov-Smirnov ^a			Tests de normalité			
Statistiques	ddl	.Sig	Statistiques	ddl	.Sig	
التحول الرقمي	150.	34	050.	931.	34	054.

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	.Sig	Statistiques	ddl	.Sig
التأمين التكافلي	152.	34	.012.	932.	34	.057.

a. Correction de signification de Lilliefors

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الأمين السبيرياني	.	Introduire

a. Variable dépendante : الامن السبيرياني

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.701 ^a	.491.	-.031.	62655.

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	.Sig
1 Régression	.007.	1	.007.	14.97	.000. ^b
de Student	12.562	32	.393.		
Total	12.569	33			

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	.Sig
	B	Erreur standard	Bêta			
1 (Constante)	1.978	1.197			1.652	.108.
الامن السبيرياني	.094.	.716.	.023.		.131.	.896.

Corrélations

كفاءة عمليات التحول الرقمي

			التأمين التكافلي
التحول الرقمي	Corrélation de Pearson	1	-557.-
	(Sig. (bilatérale		05.
	N	33	33
عمليات كفاءة التأمين التكافلي	Corrélation de Pearson	-557.-	1
	(Sig. (bilatérale	05.	
	N	33	33

Corrélations

			قدرة الشركة على الاستثمار في المجال الرقمي
أمية المستخدم	Corrélation de Pearson	1	-657.-
	(Sig. (bilatérale		04.
	N	33	33
قدرة الشركة على الاستثمار في المجال الرقمي	Corrélation de Pearson	-657.-	1
	(Sig. (bilatérale	04.	
	N	33	33

Corrélations

			زيادة حجم وعي الاشتراكات بمزايا التأمين المجتمع التكافلي
المجتمع التأمين التكافلي	Corrélation de Pearson	1	-767.-
	(Sig. (bilatérale		02.
	N	33	33
حجم زيادة الاشتراكات	Corrélation de Pearson	-767.-	1
	(Sig. (bilatérale	02.	
	N	33	33

Statistiques

		1ع	2ع	3ع	4ع	5ع	6ع	7ع	المستقل "التحول الرقمي"
N	Valide	33	33	33	33	33	33	33	
	Manquant	37	37	37	37	37	37	37	
Moyenne		1.18	4.06	1.09	2.33	1.03	1.03	2.94	2.6

		Statistiques							
		عم1	عم2	عم3	عم4	عم5	عم6	عم7	عم8
N	Valide	33	33	33	33	33	33	33	33
	Manquant	37	37	37	37	37	37	37	37
Moyenne		2.15	2.18	1.88	1.39	1.33	4.89	2.89	1.0

		Statistiques				العلاقة بين التحوّل الرقمي والتأمين التكافلي
		س1	س2	س3	س4	
N	Valide	33	33	33	33	33
	Manquant	37	37	37	37	37
Moyenne		4.18	1.09	2.70	2.82	2.9470