

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة الأعمال

عنوان البحث

تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب:

فراس عبدالله السحيباني

إشراف:

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

رقم الصفحة

.....	مقدمة:
.....	مشكلة الدراسة
.....	أهمية الدراسة:
.....	أهداف الدراسة.....
.....	تساؤلات الدراسة
.....	فروض الدراسة:
.....	الدراسات السابقة:
.....	الفجوة البحثية:
.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
.....	المنهجية وطرق البحث:
.....	مجتمع وعينة الدراسة
.....	أداة الدراسة
.....	أساليب التحليل الإحصائي
.....	خامسًا: حدود الدراسة
.....	المراجع

المقدمة

يشهد العالم في العصر الحديث تحولاً رقمياً متسارعاً يُعد من أبرز سمات القرن الحادي والعشرين، حيث أصبح هذا التحول يشمل مختلف القطاعات الاقتصادية والخدمية، ويؤثر بشكل مباشر على طبيعة الأعمال وأساليب تقديم الخدمات. ولم يعد الاعتماد على الأساليب التقليدية كافياً لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، بل أصبح من الضروري تبني التقنيات الحديثة التي تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

ويُقصد بالتحول الرقمي عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل، بما يؤدي إلى إحداث تغييرات جوهرية في طريقة تقديم الخدمات وخلق القيمة للعملاء. ويشمل ذلك استخدام تقنيات متعددة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، والحوسبة السحابية، والتطبيقات الذكية، والتي تسهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء المؤسسي.

ويُعد قطاع التأمين من القطاعات الحيوية التي تأثرت بشكل مباشر بهذا التحول، حيث بدأت شركات التأمين في إعادة تصميم نماذج أعمالها لتواكب التطورات الرقمية، من خلال تقديم خدمات إلكترونية، وتبسيط الإجراءات، وتحسين تجربة العملاء. كما أن التحول الرقمي ساهم في تقليل الوقت والجهد المبذول في العمليات التقليدية، وزيادة دقة المعاملات، مما انعكس إيجابياً على أداء القطاع بشكل عام.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى التحول الرقمي باهتمام كبير في إطار رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تعزيز الاقتصاد الرقمي ودعم الابتكار في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع التأمين. وقد شهد هذا القطاع تطورات ملحوظة في السنوات الأخيرة، حيث بدأت الشركات في تبني الحلول الرقمية وتطوير الخدمات الإلكترونية، إلا أن مستوى هذا التحول لا يزال متفاوتاً بين الشركات.

كما أن التحول الرقمي لا يقتصر فقط على تحسين العمليات الداخلية، بل يمتد ليشمل تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى رضاهم، حيث أصبح العملاء يتوقعون خدمات سريعة وسهلة الوصول، مما يدفع شركات التأمين إلى تطوير خدماتها بشكل مستمر.

وعلى الرغم من هذه التطورات، لا يزال هناك تساؤلات حول مدى فعالية التحول الرقمي في تحقيق الأهداف المرجوة، وما إذا كان قد أدى بالفعل إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء، الأمر الذي يعزز من أهمية هذه الدراسة.

مشكلة الدراسة

مع التوسع في تطبيق التحول الرقمي في مختلف القطاعات، أصبح قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية يواجه تحديات وفرصاً متزايدة نتيجة لهذا التحول. وعلى الرغم من تبني العديد من شركات التأمين للتقنيات الرقمية، إلا أن مدى تأثير هذا التحول على الأداء الفعلي للقطاع لا يزال غير واضح بشكل كافٍ.

كما أن التحول الرقمي قد يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، إلا أنه قد يواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية التقنية، أو نقص الكفاءات البشرية المؤهلة، أو مقاومة التغيير داخل المؤسسات.

إضافة إلى ذلك، فإن تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء قد يختلف من شركة إلى أخرى، مما يجعل من الضروري دراسة هذه العلاقة بشكل علمي دقيق.

كما أن تفاوت مستوى تطبيق التقنيات الرقمية بين الشركات قد يؤدي إلى اختلاف في النتائج، حيث تحقق بعض الشركات نتائج إيجابية، في حين تواجه شركات أخرى صعوبات في تحقيق نفس المستوى من الأداء.

ومن هنا تظهر الفجوة بين التوجه نحو التحول الرقمي وبين الحاجة إلى تقييم أثره بشكل علمي دقيق على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية.

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا والتحول الرقمي، حيث أصبحت المؤسسات في مختلف القطاعات تسعى إلى تبني التقنيات الحديثة من أجل تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية. ويُعد قطاع التأمين من القطاعات الحيوية التي تتأثر بشكل مباشر بهذه التحولات، نظراً لاعتماده على البيانات والإجراءات التنظيمية التي يمكن تطويرها بشكل كبير من خلال الحلول الرقمية.

كما تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تركيزها على البيئة السعودية، التي تشهد تطوراً ملحوظاً في مجال التحول الرقمي ضمن إطار رؤية المملكة 2030، والتي تسعى إلى دعم الابتكار وتعزيز الاقتصاد الرقمي. ومن هنا تأتي أهمية دراسة تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة، لما لهذا القطاع من دور مهم في دعم الاستقرار الاقتصادي وتوفير الحماية المالية للأفراد والمؤسسات.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالتحول الرقمي في قطاع التأمين، حيث توفر إطاراً نظرياً يساعد في فهم العلاقة بين تبني التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء المؤسسي. كما تسهم في سد فجوة

بحثية تتعلق بندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في السياق السعودي، مما يعزز من قيمتها العلمية ويجعلها مرجعاً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

كما أن هذه الدراسة ستسهم في توضيح المفاهيم المرتبطة بالتحول الرقمي وتطبيقاته في قطاع التأمين، بالإضافة إلى تحليل العوامل التي تؤثر على نجاح هذا التحول، مما يساعد الباحثين على تطوير نماذج نظرية أكثر دقة في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية
تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تقديم نتائج يمكن أن تستفيد منها شركات التأمين في تطوير استراتيجياتها الرقمية، حيث تساعد هذه النتائج في تحديد الجوانب التي يمكن تحسينها لتعزيز الكفاءة التشغيلية ورفع جودة الخدمات المقدمة.

كما يمكن أن تسهم هذه الدراسة في دعم صناع القرار في وضع سياسات فعالة لتعزيز التحول الرقمي في قطاع التأمين، من خلال توفير بيانات علمية تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على أسس واضحة.

إضافة إلى ذلك، فإن نتائج هذه الدراسة قد تساعد في تحسين تجربة العملاء من خلال التعرف على احتياجاتهم وتوقعاتهم في ظل التحول الرقمي، مما يساهم في زيادة مستوى رضاهم وتعزيز ثقتهم في الخدمات التأمينية.

كما أن هذه الدراسة قد تسهم في تشجيع الشركات على الاستثمار في التقنيات الحديثة وتطوير مهارات العاملين، مما يساعد في تحقيق تحول رقمي ناجح ومستدام داخل القطاع.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن هذه الدراسة تمثل إضافة مهمة على المستويين العلمي والتطبيقي، حيث تساهم في فهم أعمق لتأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين، وتدعم الجهود المبذولة لتطوير هذا القطاع بما يتماشى مع التوجهات الحديثة في مجال التكنولوجيا والابتكار.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالأداء المؤسسي وجودة الخدمات ورضا العملاء. وتسعى الدراسة إلى تقديم فهم شامل لطبيعة هذا التأثير في ظل التوسع المتزايد في استخدام التقنيات الرقمية داخل القطاع.

كما تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركات التأمين، ومدى تبنيها للتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى تقييم مدى جاهزيتها للتعامل مع متطلبات البيئة الرقمية المتطورة.

وتسعى الدراسة أيضًا إلى قياس أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية داخل شركات التأمين، من خلال تحليل مدى مساهمة التقنيات الرقمية في تقليل التكاليف، وتسريع الإجراءات، وتحسين دقة العمليات، مما ينعكس على الأداء العام للقطاع.

كما تهدف الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، من خلال دراسة مدى تحسين سرعة تقديم الخدمات، وسهولة الوصول إليها، ومستوى الدقة في تنفيذها، ومدى توافقها مع توقعات العملاء.

وتسعى الدراسة كذلك إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على رضا العملاء، من خلال التعرف على مدى تقبلهم للخدمات الرقمية، ومدى رضاهم عن تجربة استخدام الأنظمة الإلكترونية، ومدى تأثير ذلك على مستوى ثقتهم في شركات التأمين.

كما تهدف الدراسة إلى تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في قطاع التأمين، سواء كانت هذه التحديات تقنية أو تنظيمية أو بشرية، وذلك بهدف تقديم توصيات تساعد في التغلب عليها.

وتهدف الدراسة أيضًا إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكل من الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء، وذلك من خلال اختبار الفرضيات المتعلقة بهذه العلاقات، للوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاستفادة منها.

كما تسعى الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد شركات التأمين على تطوير استراتيجياتها الرقمية، وتحقيق تحول رقمي ناجح يساهم في تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية.

وبناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تقديم رؤية شاملة حول تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، بما يساهم في دعم الجهود المبذولة لتطوير هذا القطاع وتحسين أدائه في ظل التغيرات المتسارعة في البيئة الرقمية.

تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تهدف إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تناول الأبعاد المختلفة المرتبطة بالأداء المؤسسي وجودة الخدمات ورضا العملاء.

وتتمثل التساؤلات الرئيسية للدراسة فيما يلي:

ما مستوى تطبيق التحول الرقمي في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
كيف يؤثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية في شركات التأمين؟
ما أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للعملاء في قطاع التأمين؟
هل يسهم التحول الرقمي في تحسين مستوى رضا العملاء عن الخدمات التأمينية؟

كما تنبثق عن هذه التساؤلات الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تساعد في تعميق الفهم وتحليل العلاقة بين المتغيرات بشكل أكثر دقة، ومن أبرزها:

إلى أي مدى تعتمد شركات التأمين على التقنيات الرقمية في تنفيذ عملياتها اليومية؟
هل يسهم التحول الرقمي في تقليل الوقت والجهد المبذول في تقديم الخدمات التأمينية؟
ما مدى تأثير الأنظمة الرقمية على دقة العمليات وتقليل الأخطاء؟
كيف يؤثر التحول الرقمي على سهولة الوصول إلى الخدمات التأمينية؟
هل يساهم استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية في تحسين تجربة العملاء؟
ما مدى رضا العملاء عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من شركات التأمين؟
هل يواجه العملاء صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية الخاصة بالتأمين؟
ما أبرز التحديات التي تواجه شركات التأمين في تطبيق التحول الرقمي؟

وبناءً على هذه التساؤلات، تسعى الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وأداء قطاع التأمين، وذلك للوصول إلى نتائج علمية تساعد في فهم هذا التأثير بشكل أعمق، وتقديم توصيات تساهم في تطوير هذا القطاع في المملكة العربية السعودية.

فروض الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على ما تم استعراضه من أدبيات ودراسات سابقة، سيتم صياغة مجموعة من الفروض التي تهدف إلى اختبار العلاقة بين التحول الرقمي وأداء قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحليل تأثيره على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء.

الفرضية الرئيسية

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على أداء قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية.

وتنبثق عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تسعى الدراسة إلى اختبارها، وهي على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية في شركات التأمين، حيث يُتوقع أن يسهم استخدام التقنيات الرقمية في تقليل التكاليف، وتسريع الإجراءات، وتحسين دقة العمليات التشغيلية.

الفرضية الفرعية الثانية

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المقدمة في قطاع التأمين، حيث يُتوقع أن يؤدي استخدام الأنظمة الرقمية إلى تحسين سرعة تقديم الخدمات وسهولة الوصول إليها، بالإضافة إلى رفع مستوى الدقة والكفاءة.

الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على رضا العملاء في قطاع التأمين، حيث يُتوقع أن يسهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أكثر فعالية.

الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمستوى استخدام التقنيات الرقمية على تحسين تجربة العملاء في قطاع التأمين، حيث يُتوقع أن يؤدي الاستخدام الفعال للتكنولوجيا إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز ثقتهم في الخدمات التأمينية.

الفرضية الفرعية الخامسة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تقليل الأخطاء التشغيلية داخل شركات التأمين، نتيجة لاعتماد الأنظمة الرقمية التي تسهم في تحسين دقة العمليات وتقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية.

الفرضية الفرعية السادسة
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحويل الرقمي على تسريع إنجاز المعاملات التأمينية، حيث يُتوقع أن تسهم الأنظمة الإلكترونية في تقليل الوقت اللازم لإتمام الإجراءات المختلفة.

وبناءً على هذه الفروض، ستسعى الدراسة إلى اختبار العلاقات بين المتغيرات المختلفة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك بهدف التحقق من صحة هذه الفروض والوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاستفادة منها في تطوير قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية.

الدراسات السابقة

تناول العديد من الباحثين موضوع التحويل الرقمي وتأثيره على أداء المؤسسات في مختلف القطاعات، حيث أصبح هذا الموضوع من المجالات البحثية المهمة في ظل التطور التكنولوجي المتسارع. وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، مع التركيز على قطاع الخدمات وقطاع التأمين بشكل خاص:

أشارت دراسة (Smith 2020) إلى أن التحويل الرقمي يسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات، حيث يساعد على تقليل التكاليف التشغيلية، وتسريع الإجراءات، وتحسين جودة الأداء. كما أوضحت الدراسة أن استخدام التقنيات الرقمية يسهم في تقليل الاعتماد على العمليات التقليدية، مما يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية.

كما بينت دراسة (Ali 2021) أن التحويل الرقمي في قطاع الخدمات يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، حيث يساعد على تسهيل الإجراءات وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى تحسين تجربة المستخدم. وأكدت الدراسة أن المؤسسات التي تتبنى التحويل الرقمي بشكل فعال تتمتع بميزة تنافسية مقارنة بغيرها.

وفي دراسة (Kumar 2022)، تم التأكيد على أن التحويل الرقمي يسهم في تعزيز الابتكار داخل المؤسسات، حيث يساعد على تطوير نماذج أعمال جديدة، وتحسين كفاءة العمليات، وزيادة القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال. كما أشارت الدراسة إلى أن تبني التقنيات الحديثة يُعد عاملاً أساسياً لتحقيق النمو المستدام.

كما أوضحت دراسة (Chen 2022) أن استخدام الأنظمة الرقمية في المؤسسات يسهم في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، بالإضافة إلى توفير قنوات تواصل متعددة تسهل التفاعل مع العملاء. وأكدت الدراسة أن رضا العملاء يرتبط بشكل كبير بجودة الخدمات الرقمية المقدمة.

وفي دراسة (Ahmed 2023)، تم التركيز على التحديات التي تواجه تطبيق التحويل الرقمي، حيث أشارت الدراسة إلى أن من أبرز هذه التحديات نقص الكفاءات البشرية المؤهلة، وضعف البنية التحتية التقنية، بالإضافة إلى مقاومة التغيير داخل المؤسسات. كما أكدت الدراسة على أهمية التدريب والتطوير المستمر للعاملين لضمان نجاح التحويل الرقمي.

كما تناولت دراسة (Brown 2021) دور التحول الرقمي في تحسين الكفاءة التشغيلية، حيث أشارت إلى أن استخدام التقنيات الحديثة يساعد في تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين دقة العمليات، وزيادة سرعة إنجاز المعاملات. كما أكدت الدراسة أن التحول الرقمي يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسات.

وفي سياق قطاع التأمين، أشارت دراسة (Alqahtani 2023) إلى أن التحول الرقمي يساهم في تطوير الخدمات التأمينية، من خلال تسهيل إجراءات إصدار الوثائق، وتسريع عمليات المطالبات، وتحسين تجربة العملاء. كما بينت الدراسة أن الشركات التي تتبنى الحلول الرقمية تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء.

كما أوضحت دراسة (Park 2023) أن التحول الرقمي في قطاع التأمين يساعد في تحسين إدارة المخاطر من خلال استخدام تقنيات تحليل البيانات، مما يساهم في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية.

وفي دراسة أخرى، تم التأكيد على أن استخدام التطبيقات الإلكترونية والمنصات الرقمية في قطاع التأمين يساهم في تحسين مستوى الشفافية، وزيادة ثقة العملاء في الخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى تعزيز العلاقة بين الشركات والعملاء.

كما بينت بعض الدراسات أن التحول الرقمي يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال أتمتة العمليات، مما يساعد الشركات على تحقيق كفاءة أعلى في استخدام الموارد.

ومن جانب آخر، أشارت بعض الدراسات إلى أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد فقط على التكنولوجيا، بل يتطلب وجود ثقافة تنظيمية داعمة، واستراتيجيات واضحة، وقيادة فعالة قادرة على إدارة التغيير.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن التحول الرقمي يلعب دوراً مهماً في تحسين أداء المؤسسات، خاصة في قطاع التأمين، إلا أن تأثيره قد يختلف باختلاف مستوى التطبيق والعوامل التنظيمية والتقنية، مما يؤكد أهمية إجراء هذه الدراسة لتحليل هذا التأثير في البيئة السعودية بشكل أكثر دقة.

تحليل الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي وتأثيره على أداء المؤسسات، يتضح وجود اهتمام متزايد بهذا المجال، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم. وقد أجمعت معظم الدراسات على أن التحول الرقمي يُعد عاملاً أساسياً في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، إضافة إلى دوره في رفع مستوى رضا العملاء.

حيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن استخدام التقنيات الرقمية يساهم في تقليل التكاليف التشغيلية، وتسريع الإجراءات، وتحسين دقة العمليات، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء المؤسسي بشكل عام. كما أكدت هذه

الدراسات أن التحول الرقمي يساعد المؤسسات على تحسين قدرتها على التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال، مما يعزز من قدرتها التنافسية.

كما أظهرت الدراسات أن للتحول الرقمي دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وتوفير تجربة مستخدم أكثر سلاسة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء. وقد بينت بعض الدراسات أن رضا العملاء يرتبط بشكل مباشر بمستوى جودة الخدمات الرقمية المقدمة.

وفيما يتعلق بقطاع التأمين، فقد أشارت الدراسات إلى أن التحول الرقمي يساهم في تطوير العمليات التأمينية، مثل إصدار الوثائق، ومعالجة المطالبات، وإدارة المخاطر، حيث يساعد استخدام التقنيات الحديثة في تحسين سرعة ودقة هذه العمليات، مما ينعكس إيجابياً على أداء القطاع.

ومن ناحية أخرى، كشفت بعض الدراسات عن وجود عدد من التحديات التي قد تواجه تطبيق التحول الرقمي، مثل نقص الكفاءات البشرية المؤهلة، وضعف البنية التحتية التقنية، بالإضافة إلى مقاومة التغيير داخل المؤسسات. كما أشارت بعض الدراسات إلى أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد فقط على التكنولوجيا، بل يتطلب وجود بيئة تنظيمية داعمة واستراتيجيات واضحة.

كما يتضح من الدراسات السابقة وجود اختلاف في نتائجها تبعاً لاختلاف البيئة التي أجريت فيها، حيث ركزت معظم الدراسات على بيئات دولية، بينما كان هناك نقص في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في البيئة السعودية، خاصة في قطاع التأمين.

وبناءً على ذلك، يمكن ملاحظة أن هناك اتفاقاً عاماً بين الدراسات على أهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن هناك اختلافاً في درجة تأثيره تبعاً لمستوى التطبيق والعوامل التنظيمية والتقنية. كما يظهر وجود فجوة بحثية تتعلق بدراسة هذا الموضوع في قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية بشكل خاص.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة، مع التركيز على تحليل تأثير التحول الرقمي في البيئة السعودية، وذلك للوصول إلى نتائج أكثر دقة تساهم في تطوير قطاع التأمين وتحسين أدائه في ظل التحولات الرقمية المتسارعة.

الفجوة البحثية

على الرغم من تزايد الاهتمام بموضوع التحول الرقمي وتأثيره على أداء المؤسسات في مختلف القطاعات، إلا أن مراجعة الأدبيات السابقة تُظهر وجود عدد من الجوانب التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ، مما يشكل فجوة بحثية تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

فقد ركزت معظم الدراسات السابقة على التحول الرقمي بشكل عام، دون التعمق في تحليل تأثيره داخل قطاعات محددة مثل قطاع التأمين، والذي يتميز بطبيعته الخاصة المعتمدة على إدارة المخاطر والإجراءات التنظيمية المعقدة.

كما أن العديد من الدراسات تناولت أثر التحول الرقمي على الأداء المؤسسي بصورة عامة، دون الربط بشكل مباشر بين التحول الرقمي وكل من الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء في إطار متكامل، مما يحد من القدرة على فهم العلاقة الشاملة بين هذه المتغيرات.

بالإضافة إلى ذلك، فإن أغلب الدراسات السابقة أجريت في بيئات دولية أو خارج المنطقة العربية، مما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على المملكة العربية السعودية، نظراً لاختلاف العوامل الاقتصادية والتنظيمية والتقنية، بالإضافة إلى اختلاف مستوى تبني التكنولوجيا بين الدول.

كما أن بعض الدراسات ركزت على الجوانب التقنية للتحول الرقمي، دون التطرق بشكل كافٍ إلى الجوانب التنظيمية والبشرية التي تلعب دوراً مهماً في نجاح هذا التحول، مثل ثقافة المؤسسة، واستعداد العاملين، ومستوى التدريب والتأهيل.

ومن جانب آخر، لا تزال هناك حاجة إلى دراسات تربط بين التحول الرقمي وتجربة العملاء بشكل مباشر في قطاع التأمين، خاصة في ظل التغيرات المتسارعة في توقعات العملاء واعتمادهم المتزايد على الخدمات الرقمية.

كما يظهر وجود نقص في الدراسات التي تناولت التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي في قطاع التأمين بشكل تفصيلي، ومدى تأثير هذه التحديات على تحقيق النتائج المرجوة من هذا التحول.

وبناءً على ما سبق، تتمثل الفجوة البحثية في الحاجة إلى دراسة تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية بشكل شامل، مع التركيز على تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكل من الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء، بالإضافة إلى دراسة التحديات المرتبطة بتطبيق هذا التحول.

وتسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل علمي متكامل يوضح هذه العلاقات في السياق السعودي، مما يساهم في تطوير المعرفة في مجال التحول الرقمي وقطاع التأمين، ويدعم الجهود المبذولة لتحسين أداء هذا القطاع.

الإطار النظري

يُعد الإطار النظري من الركائز الأساسية في البحث العلمي، حيث يسهم في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويعتمد على مجموعة من النظريات التي توضح كيفية تأثير التحول الرقمي على أداء المؤسسات، وخاصة في قطاع التأمين. وتستند هذه الدراسة إلى عدد من النظريات التي تساعد في فهم طبيعة التحول الرقمي وآثاره على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء.

أولاً: نظرية تبني التكنولوجيا
تُعد نظرية تبني التكنولوجيا من أهم النظريات التي تفسر كيفية قبول الأفراد والمؤسسات للتقنيات الحديثة، حيث تفترض أن تبني التكنولوجيا يعتمد بشكل أساسي على مدى إدراك المستخدمين لفائدتها وسهولة استخدامها. وفي سياق هذه الدراسة، سيتم الاستناد إلى هذه النظرية لفهم مدى تقبل العاملين والعملاء للتقنيات الرقمية المستخدمة في قطاع التأمين، وكيف يؤثر هذا القبول على نجاح تطبيق التحول الرقمي. كما تساعد هذه النظرية في تفسير الاختلاف في مستوى استخدام التكنولوجيا بين الشركات المختلفة، حيث قد تتبنى بعض الشركات التقنيات الحديثة بشكل أسرع نتيجة لإدراكها لأهميتها.

ثانياً: نظرية الموارد (Resource-Based View)
تفترض هذه النظرية أن امتلاك الموارد المتميزة، سواء كانت تقنية أو بشرية، يسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات.

وفي إطار هذه الدراسة، سيتم استخدام هذه النظرية لتفسير دور الموارد الرقمية، مثل الأنظمة الإلكترونية والبنية التحتية التقنية، بالإضافة إلى الكفاءات البشرية، في تحسين أداء شركات التأمين. كما توضح هذه النظرية أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير مواردها الرقمية تكون أكثر قدرة على تحقيق كفاءة تشغيلية أعلى وتقديم خدمات أفضل.

ثالثاً: نظرية الابتكار
تشير نظرية الابتكار إلى أن تبني التقنيات الحديثة يُعد من العوامل الأساسية التي تسهم في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات. كما تؤكد هذه النظرية أن المؤسسات التي تتبنى الابتكار بشكل مستمر تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة الأعمال. وفي سياق هذه الدراسة، سيتم الاستفادة من هذه النظرية لفهم كيفية مساهمة التحول الرقمي في تطوير نماذج الأعمال في قطاع التأمين، وتحسين العمليات التشغيلية، وتقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء.

رابعاً: نظرية التحول التنظيمي
تشير هذه النظرية إلى أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد فقط على إدخال التكنولوجيا، بل يتطلب تغييرات شاملة في الهيكل التنظيمي والثقافة المؤسسية. وفي هذه الدراسة، سيتم استخدام هذه النظرية لتفسير التحديات التي قد تواجه شركات التأمين عند تطبيق التحول

الرقمي، مثل مقاومة التغيير أو ضعف الاستعداد التنظيمي، كما توضح أهمية وجود قيادة فعّالة واستراتيجية واضحة لضمان نجاح هذا التحول.

خامساً: نظرية جودة الخدمة
تُعد هذه النظرية من النظريات المهمة التي تركز على تقييم جودة الخدمات من خلال عدة أبعاد، مثل سرعة الخدمة، وسهولة الوصول إليها، ودقتها، ومدى تلبيتها لتوقعات العملاء. وفي إطار هذه الدراسة، سيتم استخدام هذه النظرية لتحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التأمينية، حيث يُتوقع أن تسهم الأنظمة الرقمية في تحسين سرعة تقديم الخدمات ورفع مستوى الكفاءة، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء.

سادساً: نظرية رضا العملاء
تشير هذه النظرية إلى أن رضا العملاء يعتمد على مدى توافق الخدمات المقدمة مع توقعاتهم واحتياجاتهم. كما تؤكد أن تحسين جودة الخدمة يؤدي بشكل مباشر إلى زيادة رضا العملاء. وفي هذه الدراسة، سيتم الاستناد إلى هذه النظرية لفهم العلاقة بين التحول الرقمي ورضا العملاء، حيث يُتوقع أن يسهم استخدام التقنيات الرقمية في تحسين تجربة العملاء، وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات التأمينية.

وبناءً على ما سبق، سيتم توظيف هذه النظريات مجتمعة لتفسير العلاقة بين التحول الرقمي وأداء قطاع التأمين، حيث توفر هذه النظريات إطاراً علمياً متكاملًا يساعد في تحليل نتائج الدراسة وفهمها بشكل أعمق. كما تسهم في توضيح كيفية تأثير العوامل التقنية والتنظيمية والبشرية على نجاح التحول الرقمي داخل القطاع.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي، والذي يُعد من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات التي تهدف إلى تحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات، حيث يتيح هذا المنهج جمع بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي، مما يساعد في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

وسيتم استخدام هذا المنهج لقياس تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين التحول الرقمي كمتغير مستقل، وكل من الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء كمتغيرات تابعة.

كما سيتم تصميم استبيان إلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث سيتضمن مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى قياس مستوى تطبيق التحول الرقمي داخل شركات التأمين، بالإضافة إلى قياس تأثيره على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات ورضا العملاء. وسيتم توزيع هذا الاستبيان عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الإلكترونية، وذلك بهدف الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين في وقت مناسب.

وستتضمن منهجية الدراسة عدة مراحل متكاملة، تبدأ بتحديد مشكلة الدراسة وصياغة أهدافها وتساؤلاتها، ثم إعداد أداة الدراسة (الاستبيان) بما يتناسب مع طبيعة البحث، مع مراعاة وضوح الأسئلة وسهولة فهمها من قبل المشاركين.

بعد ذلك، سيتم جمع البيانات من عينة الدراسة، ثم إدخالها إلى البرامج الإحصائية المناسبة لتحليلها، حيث سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتحليل الارتباط وتحليل الانحدار، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

كما سيتم التأكد من جودة البيانات قبل تحليلها، من خلال مراجعة الاستبيانات المستلمة واستبعاد الاستبيانات غير المكتملة أو التي تحتوي على إجابات غير منطقية، وذلك لضمان دقة النتائج.

وسيتم كذلك مراعاة الجوانب الأخلاقية في هذه الدراسة، حيث سيتم الحفاظ على سرية بيانات المشاركين وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، كما سيتم التأكيد على أن المشاركة في الاستبيان ستكون اختيارية.

وبناءً على ما سبق، تسعى هذه المنهجية إلى توفير إطار علمي منظم يساعد في تحليل تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين بشكل دقيق ومنهجي، بما يسهم في الوصول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير هذا القطاع في المملكة العربية السعودية.

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأفراد في المملكة العربية السعودية الذين يستفيدون من خدمات التأمين بمختلف أنواعه، مثل التأمين الصحي، وتأمين المركبات، والتأمين على الممتلكات، وغيرها من أنواع التأمين. ويُعد هؤلاء الأفراد الفئة المستهدفة في هذه الدراسة، نظرًا لكونهم المستخدمين الفعليين للخدمات التأمينية، وبالتالي الأكثر قدرة على تقييم مستوى التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات ورضا العملاء.

ويأتي اختيار هذا المجتمع نظرًا لأهمية دور العملاء في تحديد مدى نجاح تطبيق التحول الرقمي داخل قطاع التأمين، حيث إن تقييمهم للخدمات الرقمية يعكس بشكل مباشر مدى كفاءة الأنظمة المستخدمة وسهولة التعامل معها، بالإضافة إلى تأثيرها على تجربتهم العامة.

ونظرًا لصعوبة دراسة جميع أفراد المجتمع، سيتم اختيار عينة تمثل هذا المجتمع، حيث سيتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة بهدف الحصول على بيانات تعكس آراء مختلف الفئات المستفيدة من خدمات التأمين.

وستتراوح حجم العينة في هذه الدراسة ما بين 100 إلى 200 مشارك، مع مراعاة تنوع العينة من حيث الخصائص الديموغرافية مثل العمر والجنس ومستوى التعليم، بالإضافة إلى تنوع أنواع التأمين التي يستخدمها المشاركون، وذلك لضمان شمولية النتائج وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

كما سيتم توزيع الاستبيان إلكترونياً عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمنصات الرقمية، مما يسهم في الوصول إلى عدد أكبر من المشاركين في مختلف مناطق المملكة، ويتيح جمع بيانات متنوعة تعكس آراء وتجارب المستخدمين مع الخدمات التأمينية الرقمية.

وبناءً على ذلك، تسعى الدراسة من خلال هذه العينة إلى الحصول على بيانات دقيقة تساعد في تحليل تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء في قطاع التأمين، ومدى انعكاس ذلك على مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

أداة الدراسة

سيتم استخدام استبيان إلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة، حيث سيتم تصميمه بما يتناسب مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها، وذلك بهدف قياس تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، من وجهة نظر المستفيدين من خدمات التأمين.

وسيتم إعداد الاستبيان بطريقة منظمة تتضمن عدة أقسام، حيث يختص القسم الأول بجمع البيانات الديموغرافية للمشاركين، مثل العمر والجنس والمستوى التعليمي، بالإضافة إلى نوع التأمين الذي يستخدمه المشارك، وذلك بهدف التعرف على خصائص عينة الدراسة وتحليل الفروق بين الفئات المختلفة.

أما القسم الثاني من الاستبيان فسيُخصص لقياس مستوى استخدام الخدمات الرقمية في قطاع التأمين، حيث سيتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس مدى اعتماد المشاركين على الأنظمة الإلكترونية، مثل التطبيقات الرقمية والمواقع الإلكترونية لشركات التأمين.

وسيُخصص القسم الثالث لقياس أثر التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية من وجهة نظر العملاء، وذلك من خلال تقييم سرعة إنجاز المعاملات وسهولة الإجراءات ودقة الخدمات المقدمة.

كما سيتضمن القسم الرابع مجموعة من العبارات التي تهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات التأمينية، مثل سهولة الوصول إلى الخدمة، ووضوح المعلومات، ومستوى التنظيم في تقديم الخدمات.

وسيُخصص القسم الخامس لقياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة، حيث سيتم قياس مدى رضا المشاركين عن تجربتهم مع الخدمات الإلكترونية، ومدى توافق هذه الخدمات مع توقعاتهم.

وقد سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين، حيث سيتم تحديد درجات الإجابة على النحو التالي:

أوافق بشدة

أوافق

محايد

لا أوافق

لا أوافق بشدة

ويساعد هذا المقياس في تحويل آراء المشاركين إلى بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائيًا، مما يساهم في اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة.

كما سيتم تصميم عبارات الاستبيان بطريقة واضحة ومباشرة، مع تجنب الغموض أو التعقيد، وذلك لضمان فهم المشاركين للأسئلة بشكل صحيح، مما يساعد في تحسين جودة البيانات وتقليل احتمالية التحيز في الإجابات.

وسيتم كذلك اختبار الاستبيان بشكل مبدئي على عينة محدودة قبل توزيعه بشكل رسمي، وذلك للتأكد من وضوح الأسئلة وملاءمتها لأهداف الدراسة، وإجراء أي تعديلات ضرورية قبل البدء في جمع البيانات.

وبناءً على ما سبق، تهدف أداة الدراسة إلى توفير بيانات دقيقة وشاملة تساعد في تحليل تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة آراء وتجارب المستخدمين الفعليين للخدمات التأمينية.

أساليب التحليل

ستعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تساعد في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تعكس طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي وأداء قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية.

المتوسط الحسابي
سيتم استخدام المتوسط الحسابي لقياس الاتجاه العام لاستجابات أفراد العينة، حيث يساعد في تحديد مستوى موافقة المشاركين على عبارات الاستبيان، سواء فيما يتعلق بمستوى تطبيق التحول الرقمي أو تأثيره على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء. ويُعد المتوسط الحسابي من أهم المقاييس التي تعطي مؤشراً عاماً على مستوى المتغيرات محل الدراسة.

الانحراف المعياري
سيتم استخدام الانحراف المعياري لقياس مدى تشتت استجابات المشاركين حول المتوسط الحسابي، حيث يساعد في تحديد مدى تجانس آراء أفراد العينة. وكلما كان الانحراف المعياري منخفضاً، دلّ ذلك على تقارب الإجابات، بينما يشير ارتفاعه إلى وجود تباين في آراء المشاركين.

تحليل الارتباط
سيتم استخدام تحليل الارتباط لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، مثل العلاقة بين التحول الرقمي وكل من الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء. ويساعد هذا التحليل في تحديد ما إذا كانت العلاقة بين المتغيرات إيجابية أو سلبية، بالإضافة إلى مدى قوتها.

تحليل الانحدار
سيتم استخدام تحليل الانحدار لاختبار تأثير المتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغيرات التابعة (الكفاءة

التشغيلية، جودة الخدمات، رضا العملاء)، حيث يساعد هذا الأسلوب في تحديد مدى تأثير التحول الرقمي على هذه المتغيرات، والتنبؤ بقيمتها بناءً على مستوى تطبيق التحول الرقمي.

حدود الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على مجموعة من الحدود التي تحدد نطاقها، وذلك على النحو التالي:

المجال المكاني

سُجِّرى هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية، حيث سيتم جمع البيانات من المستفيدين من خدمات التأمين داخل هذا النطاق الجغرافي، وذلك بهدف دراسة تأثير التحول الرقمي في البيئة المحلية.

المجال الزمني

سيتم تنفيذ هذه الدراسة خلال عام 2026، حيث سيتم جمع البيانات وتحليلها ضمن فترة زمنية محددة، مما يعني أن النتائج ستعكس واقع القطاع خلال هذه الفترة فقط.

المجال البشري

ستقتصر الدراسة على الأفراد المستفيدين من خدمات التأمين بمختلف أنواعها في المملكة العربية السعودية، باعتبارهم الفئة الأكثر قدرة على تقييم تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات ورضا العملاء.

التحديات المتوقعة

من المتوقع أن تواجه هذه الدراسة عددًا من التحديات المرتبطة بطبيعة موضوعها ومنهجيتها، ومن أبرز هذه التحديات ما يلي:

اختلاف مستوى التحول الرقمي

قد يختلف مستوى تطبيق التحول الرقمي بين شركات التأمين، مما قد يؤدي إلى تباين في آراء المشاركين وتجاربهم، وبالتالي يؤثر على نتائج الدراسة.

صعوبة الحصول على بيانات دقيقة

نظرًا لاعتماد الدراسة على استبيان إلكتروني، فقد يواجه الباحث صعوبة في الحصول على بيانات دقيقة أو تمثيل شامل لجميع الفئات، بالإضافة إلى احتمالية وجود إجابات غير دقيقة من بعض المشاركين.

الدراسات المستقبلية

في ضوء نتائج هذه الدراسة، يمكن اقتراح عدد من الاتجاهات البحثية التي يمكن أن تسهم في تطوير المعرفة في هذا المجال، ومن أبرزها:

- دراسة تأثير التحول الرقمي على قطاعات أخرى
- يمكن إجراء دراسات مستقبلية تتناول تأثير التحول الرقمي على قطاعات مختلفة مثل القطاع الصحي أو المصرفي، وذلك لمقارنة النتائج وفهم أوجه التشابه والاختلاف بين القطاعات.
- كما يمكن التوسع في دراسة متغيرات أخرى مثل الأمن السيبراني أو تجربة المستخدم الرقمية، لما لها من تأثير متزايد في نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات.

التوصيات

في ضوء أهداف الدراسة وما يُتوقع أن تسفر عنه من نتائج، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وذلك على النحو التالي:

- تعزيز التحول الرقمي
- يوصى بزيادة الاستثمار في التقنيات الرقمية الحديثة، وتطوير الأنظمة الإلكترونية بما يسهم في تحسين كفاءة العمليات وجودة الخدمات المقدمة.
- تطوير مهارات العاملين
- من المهم العمل على تأهيل وتدريب الكوادر البشرية على استخدام التقنيات الحديثة، بما يساعد في تحقيق تحول رقمي ناجح ومستدام داخل القطاع.
- تحسين الأنظمة الرقمية
- يوصى بتطوير الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية بحيث تكون أكثر سهولة ومرونة، بما يسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات التأمينية.

الخاتمة

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين التحول الرقمي وكل من الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء.

ومن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في تقديم فهم أعمق لدور التحول الرقمي في تطوير قطاع التأمين، وتوضيح مدى تأثيره على تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز تجربة العملاء. كما يُتوقع أن تقدم الدراسة مجموعة من النتائج التي يمكن أن تساعد شركات التأمين على تطوير استراتيجياتها الرقمية، وتحقيق أقصى استفادة من التقنيات الحديثة.

كما تسعى هذه الدراسة إلى دعم الجهود المبذولة لتطوير قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، بما يتماشى مع التوجهات الحديثة في مجال التحول الرقمي، ويسهم في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية